



REGULAÇÃO,
SUPERVISÃO
E OUTRAS
ACTIVIDADES

RELATÓRIO 2010

FLUIDEZ NAS COMUNICAÇÕES

ANACOM

AUTORIDADE
NACIONAL
DE COMUNICAÇÕES



REGULAÇÃO,
SUPERVISÃO
E OUTRAS
ACTIVIDADES

RELATÓRIO 2010

FLUIDEZ NAS COMUNICAÇÕES

ANACOM  AUTORIDADE
NACIONAL
DE COMUNICAÇÕES

ENQUADRAMENTO	9
1. ESTRUTURA DO RELATÓRIO	11
2. ANÁLISE GLOBAL DA ACTIVIDADE REGULATÓRIA DO ICP-ANACOM EM 2010	12
Promover mercados abertos e concorrenciais (Objectivo 1)	12
Novas redes de acesso (NRA)	12
Análises de mercados	12
Ofertas reguladas	12
Garantir e proteger os direitos dos utilizadores e dos cidadãos em geral (Objectivo 2)	13
Protecção dos utilizadores	13
Serviço universal (SU) das comunicações electrónicas	13
Serviço universal (SU) dos serviços postais	14
Promover mercados abertos e concorrenciais / Garantir e proteger os direitos dos utilizadores e dos cidadãos em geral - Gestão de recursos escassos e televisão digital terrestre (Objectivos 1 e 2)	14
Gestão do espectro radioeléctrico	14
Numeração	14
Televisão digital terrestre (TDT)	14
Melhorar a eficiência e a capacidade de actuação do regulador (Objectivo 3)	15
Participar no desenvolvimento do mercado interno da UE, melhorando a <i>performance</i> interna (Objectivo 4)	15
Promover a cooperação institucional e técnica (Objectivo 5)	16
3. GRAU DE EXECUÇÃO DAS ACÇÕES ESTRATÉGICAS	17
REGULAÇÃO	18
4. PROMOVER MERCADOS ABERTOS E CONCORRENCIAIS (OBJECTIVO 1)	19
Novas redes de acesso (NRA)	20
Concursos públicos para a instalação, gestão, exploração e manutenção de redes de comunicações electrónicas de alta velocidade nas zonas rurais	20
Sistema de informação centralizado (SIC)	20
Análise de mercados	21
Mercados de banda larga e de difusão	21
Mercados da terminação de chamadas vocais em redes móveis individuais	24
Mercados dos circuitos alugados	26
Ofertas reguladas	27
Oferta de referência de interligação (ORI)	27
Oferta de referência para acesso ao lacete local (ORALL)	32

Oferta grossista Rede ADSL PT	36
Oferta de referência de circuitos alugados (ORCA)	38
Oferta de referência de circuitos <i>Ethernet</i> (ORCE)	39
Oferta de referência de acesso a condutas (ORAC)	39
Oferta de referência de acesso a postes (ORAP)	43
Oferta de realuguer da linha de assinante (ORLA)	44
Sistemas de custeio	45
Sistema de contabilidade analítica (SCA) da PTC	45
Modelos de custeio de comunicações electrónicas	45
Sistema de contabilidade analítica (SCA) dos Correios de Portugal (CTT)	46

5. GARANTIR E PROTEGER OS DIREITOS DOS UTILIZADORES E DOS CIDADÃOS EM GERAL (OBJECTIVO 2)

Serviço universal (SU) das comunicações electrónicas	48
Parâmetros e níveis de qualidade de serviço	48
Estratégia do PSU para os postos públicos	50
Listas telefónicas e serviços informativos	53
Acessibilidade dos preços	53
Tarifário residencial do STF prestado no âmbito do SU	53
Tarifário de postos públicos do STF	56
Custos líquidos da prestação do serviço universal (CLSU)	57
Designação de PSU	57
Serviço universal (SU) dos serviços postais	57
Preços do serviço postal universal	58
Qualidade do serviço postal universal	60
Rede de estabelecimentos postais	63
Portabilidade do número e pré-selecção	65
Portabilidade	65
Evolução dos números portados	65
Evolução no prazo da portabilidade entre operadores	67
Evolução dos preços da portabilidade	68
Pré-selecção	68
<i>Roaming</i> internacional	69
Ofertas retalhistas analisadas	71
Apoio aos utilizadores	73
Projecto de criação do centro nacional de arbitragem	73
Campanha de esclarecimento sobre serviços de valor acrescentado (SVA) e informação ao público	73
Segurança das comunicações	74

Assessoria técnica no âmbito do 112L	74
Sub-registo	74
Exercício de segurança de comunicações	74
Sistema aplicacional de notificação de falhas	75
<hr/>	
6. PROMOVER MERCADOS ABERTOS E CONCORRENCIAIS / GARANTIR E PROTEGER OS DIREITOS DOS UTILIZADORES E DOS CIDADÃOS EM GERAL - GESTÃO DE RECURSOS ESCASSOS E TELEVISÃO DIGITAL TERRESTRE (TDT) (OBJECTIVOS 1 + 2)	76
Gestão do espectro radioelétrico	77
Quadro Nacional de Atribuição de Frequências (QNAF)	77
Reorganização das faixas dos 900 MHz e 1800 MHz	77
Unificação dos direitos de utilização de GSM e UMTS	77
Dividendo digital (790-862 MHz)	77
Acesso de banda larga via rádio (BWA)	78
Introdução dos serviços de comunicações móveis a bordo de embarcações	79
Actualização das especificações técnicas dos interfaces rádio	79
Licenciamentos radioelétricos	79
Serviços de amador e de amador por satélite	81
Protecção de estações e redes de radiocomunicações	82
Numeração	82
Criação de um código específico (703) no Plano Nacional de Numeração (PNN) para serviços de comunicações electrónicas em redes privadas não acessíveis ao público e definição das condições a aplicar	82
Atribuição de direitos de utilização de números para serviços de comunicações electrónicas	83
Atribuição de números para serviços de audiotexto e serviços de valor acrescentado baseados no envio de mensagem	85
<i>Electronic numbering</i> (ENUM)	88
Implementação da posição comum do ERG sobre o VoIP	88
Televisão digital terrestre (TDT)	88
<hr/>	
SUPERVISÃO E ACOMPANHAMENTO DE MERCADO	90
<hr/>	
7. MELHORAR A EFICIÊNCIA E A CAPACIDADE DE ACTUAÇÃO DO REGULADOR (OBJECTIVO 3), PROMOVER MERCADOS ABERTOS E CONCORRENCIAIS E DEFESA DOS INTERESSES DOS CONSUMIDORES E DOS CIDADÃOS EM GERAL	91
Evolução das reclamações	92
Comunicações electrónicas	94
Rede e serviços postais	97
Serviços da sociedade da informação	98
<hr/>	

Resultado da análise das reclamações	98
Informação ao consumidor	99
Fiscalização e actividades laboratoriais	100
Comunicações electrónicas	100
Serviços postais	101
Infra-estruturas de Telecomunicações em Edifícios (ITED) e Infra-estruturas de Telecomunicações em Urbanizações (ITUR)	101
Mercado de equipamentos	102
Actividades laboratoriais	103
Monitorização e controlo do espectro (MCE)	104
Actividade de monitorização	106
Monitorização do cumprimento das obrigações no âmbito da portabilidade	106
Monitorização da qualidade de serviço	107
Monitorização da informação sobre qualidade de serviço fixada no Regulamento sobre Qualidade de Serviço (RQS)	107
Modelo de divulgação da informação sobre qualidade de serviço aos utilizadores finais	108
Monitorização dos moldes de divulgação da informação sobre qualidade de serviço nos contratos de adesão do prestador do serviço de acesso à Internet (ISP)	108
Monitorização de vários aspectos associados às ofertas retalhistas	108
Cumprimento da obrigação de divulgação dos contratos de adesão dos ISP nos respectivos sítios	108
Moldes de divulgação de tarifários nos sítios dos prestadores de serviços <i>multiple play</i> e dos prestadores de serviços VoIP nómada	109
Moldes de divulgação pelas empresas prestadoras de informação sobre as ofertas tipo <i>Homezoning</i>	109
Disponibilização pelas empresas prestadoras de serviços telefónicos, de tarifários com facturação ao segundo e monitorização dos moldes de divulgação dos mesmos	109
Monitorização do cumprimento das regras sobre inclusão de publicidade e informações de carácter utilitário nas listas no âmbito do SU	109
Ordens, recomendações e esclarecimentos	110
Contencioso e contra-ordenações	110
Processos de contra-ordenação	111
Resolução de conflitos entre operadores/prestadores	113
Acompanhamento do mercado	114
Estudos realizados	114
Estudos de qualidade de serviço	114
Estudo sobre a implementação das Novas Redes de Acesso (NRA)	114
Estudo sobre a mudança de prestador	115
Estudo sobre a evolução da qualidade da Internet em Portugal	115
Estudo sobre a oferta de serviços de comunicações electrónicas em pacotes de serviços	115
Estudos sobre o sector postal	116
Inquérito ao consumo dos serviços de comunicações electrónicas 2009	116

Identificação e caracterização dos principais nós e vias de escoamento de tráfego internacional e entre o Continente e as Regiões Autónomas	116
Identificação e a caracterização das interdependências entre as infra-estruturas das redes privadas do Estado e das redes públicas de comunicações electrónicas	117
Avaliação e caracterização da segurança de comunicações em redes públicas de comunicações electrónicas	117
<hr/>	
OUTRAS ACTIVIDADES	118
<hr/>	
8. PARTICIPAR NO DESENVOLVIMENTO DO MERCADO INTERNO DA UNIÃO EUROPEIA MELHORANDO A <i>PERFORMANCE</i> INTERNA (OBJECTIVO 4)	120
Representação do Estado Português	121
União Europeia (UE)	121
Conselho dos Transportes, Telecomunicações e Energia (TTE)	121
Comités e Grupos da Comissão Europeia	122
União Internacional das Telecomunicações (UIT)	125
Conferência de Plenipotenciários	125
Conselho	126
Grupos de Trabalho do Conselho	126
União Postal Universal (UPU)	126
União Postal das Américas, Espanha e Portugal (UPAEP)	127
Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (OCDE)	127
Comité das Políticas de Informação, Informática e Telecomunicações (ICCP)	127
Grupos de Trabalho do ICCP	127
Organização Europeia de Telecomunicações por Satélite (EUTELSAT IGO)	127
Organização Internacional de Telecomunicações por Satélite (ITSO)	128
Organização Internacional de Comunicações Móveis via Satélite (IMSO)	128
Organização Mundial de Comércio (OMC)	128
Representação técnica	128
Organizações de órgãos de regulação	128
Organismo de Reguladores Europeus das Comunicações Electrónicas (ORECE)	128
Grupo de Reguladores Independentes (IRG)	129
Grupo de Reguladores Europeus para os Serviços Postais (ERGP)	129
Forúm Latino-americano das Entidades Reguladoras de Telecomunicações (Regulatel)	130
Grupo de Reguladores Euro-Mediterrânicos (EMERG)	130
Outras organizações	130
Sectores da UIT	130
Conferência Europeia das Administrações de Correios e Telecomunicações (CEPT)	131
Instituto Europeu de Normas de Telecomunicações (ETSI)	134



Associação para a Conformidade dos Equipamentos Terminais de Telecomunicações e dos Equipamentos de Rádio (R&TTECA)	134
Agência Europeia para a Segurança das Redes e da Informação (ENISA)	134
<hr/>	
9. PROMOVER A COOPERAÇÃO INSTITUCIONAL E TÉCNICA (OBJECTIVO 5)	135
Cooperação a nível internacional	136
Cooperação multilateral	136
Cooperação bilateral	137
Cooperação a nível nacional	138
<hr/>	
10. CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO	141
Processos iniciados em 2010	142
Processos transitados de anos anteriores	142
Impugnações judiciais de taxas aplicadas pelo ICP-ANACOM	143
Processos judiciais especiais de recuperação de empresas e de falências e processos de insolvência	143
Execuções fiscais	143
<hr/>	
11. ASSESSORIA AO GOVERNO	144
<hr/>	
12. COMUNICAÇÃO E IMAGEM INSTITUCIONAL	147
Presença na Internet	148
<i>Spectru</i>	149
Publicações	149
Eventos e reuniões	150
Campanhas	152
Patrocínios e publicidade	152
Parcerias institucionais	153
Centro de Documentação e Informação (CDI)	153
<hr/>	
CONSIDERAÇÕES FINAIS	154
<hr/>	
ANEXOS	157
Anexo I - Lista de acrónimos e abreviaturas	158
Anexo II - Lista de outras entidades/organizações	161
<hr/>	
Índice de gráficos	165
Índice de tabelas	167
Índice de figuras	168
<hr/>	

FORNIA
SALVATI
PACATO

.....
ENQUADRAMENTO
.....

[[voltar ao Índice](#)]

ENQUADRAMENTO

De acordo com os Estatutos do ICP – Autoridade Nacional de Comunicações (ICP-ANACOM), aprovados em anexo ao Decreto-Lei n.º 309/2001, de 7 de Dezembro, deve esta Autoridade publicar anualmente um Relatório de Actividades (artigo 37.º) e um Relatório sobre as actividades de Regulação (artigo 51.º), relativamente aos quais o Conselho Consultivo do ICP-ANACOM emite parecer.

Esta tem sido a prática seguida pelo ICP-ANACOM, que anualmente envia ao Governo, nos termos estatutários, o seu Relatório sobre actividades de Regulação, para ser também presente à Assembleia da República.

Em 2010, e para evitar as sobreposições e a duplicação de informação que se verificava no modelo que vinha sendo seguido, foi tomada a opção de elaborar uma única publicação denominada «Relatório anual do ICP-ANACOM – ano 2010 – Regulação, Supervisão e Outras Actividades» (doravante designado Relatório), que reúne toda a informação relativa à actividade anual desta Autoridade.

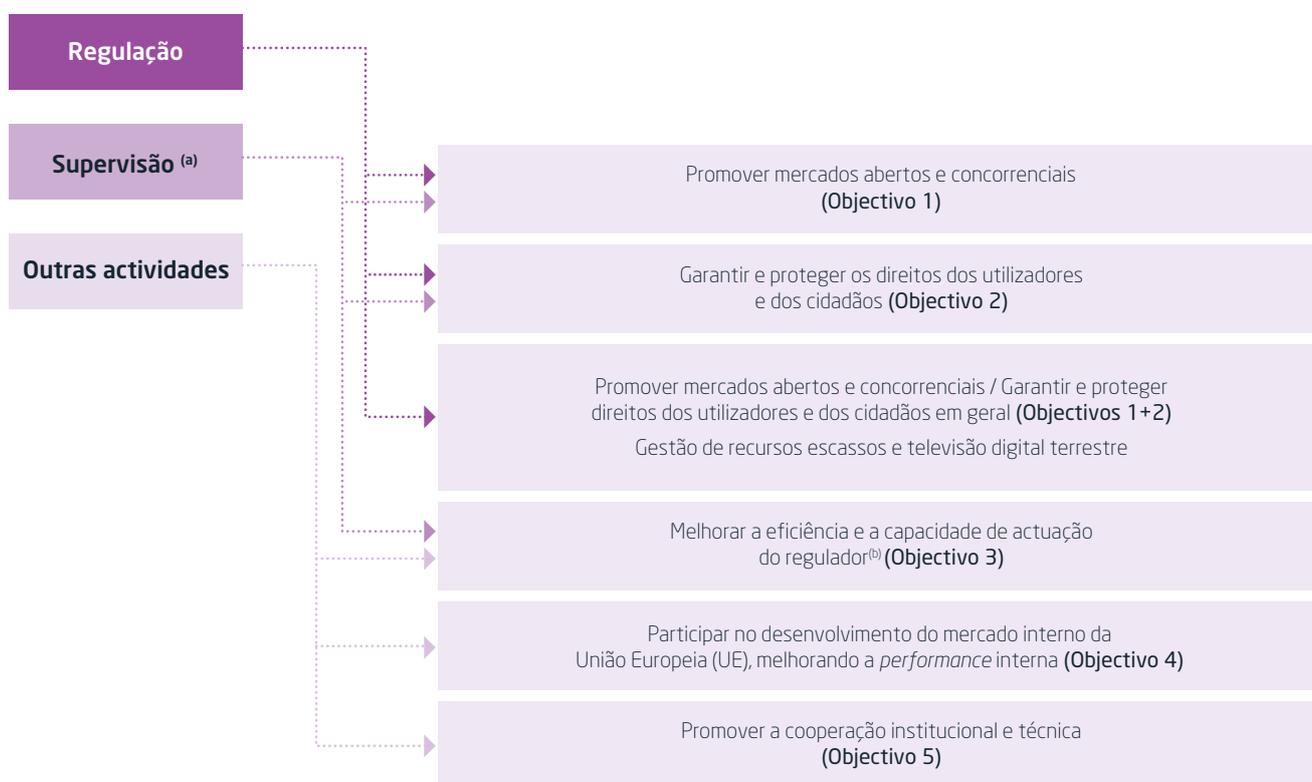
À semelhança do que se fez em 2009, também em 2010 a estrutura adoptada para o Relatório tem por referência os grandes objectivos estratégicos definidos para o ano e consagrados no Plano Estratégico 2010-2012 desta Autoridade, visando estabelecer deste modo uma ligação mais estreita entre estes dois documentos.

Apresenta-se assim, nesta primeira secção, a estrutura seguida ao longo do presente Relatório (ponto 1), desenvolvendo-se no ponto 2 uma análise global da actividade prosseguida em 2010 à luz dos objectivos estratégicos definidos pelo ICP-ANACOM para esse ano e no ponto 3 a referência ao grau de execução das acções constantes do plano estratégico previstas para 2010.

1. ESTRUTURA DO RELATÓRIO

O Relatório encontra-se estruturado em cinco grandes capítulos, designadamente, Enquadramento, Regulação, Supervisão, Outras actividades e Considerações finais. Os capítulos relativos à regulação, supervisão e outras actividades são desenvolvidos de forma

detalhada seguindo os grandes objectivos estratégicos definidos pelo ICP-ANACOM para 2010.



Notas:

(a) Incorpora actividades nas áreas relativas ao acompanhamento do mercado, estudos elaborados, fiscalização e monitorização, resolução de conflitos e processos de contra-ordenação, sendo transversal a vários objectivos.

(b) Actividades relativas à gestão dos recursos humanos e a outras medidas de melhoria de eficiência tomadas pelo ICP-ANACOM.

No capítulo relativo a «Outras actividades» incluem-se ainda as actividades desenvolvidas no âmbito da assessoria prestada

ao Governo e o trabalho desenvolvido ao nível da comunicação e imagem institucional.

2. ANÁLISE GLOBAL DA ACTIVIDADE REGULATÓRIA DO ICP-ANACOM EM 2010

2.1 Promover mercados abertos e concorrenciais (Objectivo 1)

No que respeita ao objectivo 1 – promover mercados abertos e concorrenciais – são de salientar as acções desenvolvidas em 2010, relativamente às novas redes de acesso (NRA), às análises de mercados e às ofertas reguladas.

2.1.1 Novas redes de acesso (NRA)

Em 2010, o ICP-ANACOM manteve um papel activo na garantia e promoção do desenvolvimento das NRA, sendo de salientar em particular: (i) a assessoria ao Governo no processo dos concursos lançados para a oferta de NRA para as zonas Norte, Centro e Alentejo e Algarve; (ii) a participação e o acompanhamento da tomada de medidas que visam um melhor aproveitamento da generalidade das infra-estruturas que podem servir de suporte ao desenvolvimento das NRA; e (iii) a definição dos aspectos necessários à gestão do sistema de informação centralizado (SIC).

Em matéria de NRA é de referir que caberá ao ICP-ANACOM acompanhar, de futuro, a implementação das ofertas grossistas dos adjudicatários e a conformidade dessas ofertas com as obrigações de acesso grossista.

Já no que respeita ao SIC são de salientar as deliberações do ICP-ANACOM de Novembro de 2010, que aprovaram a definição dos objectos cadastrais e dos termos e formato de disponibilização de informação no SIC, bem como o lançamento de concurso público internacional para sua implementação e gestão.

O ICP-ANACOM assumiu um papel-chave na promoção de condições que permitem o desenvolvimento das NRA, ao definir o enquadramento regulatório das mesmas e ao desenhar e operacionalizar o SIC, que reunirá toda a informação relativa às infra-estruturas que poderão acomodar a instalação de redes assegurando-se um acesso aberto e eficaz a essas infra-estruturas.

É de relevar ainda a evolução registada em matéria de NRA, já que no final de 2010 existiam 1,4 milhões de casas passadas com fibra óptica, mais 17 por cento que no ano anterior.

2.1.2 Análises de mercados

Em 2010, o ICP-ANACOM concluiu as análises de mercado relativas: (i) aos mercados relevantes grossistas de terminação de chamadas vocais em redes móveis individuais; (ii) ao mercado de

fornecimento retalhista de circuitos alugados; e (iii) aos mercados de fornecimento grossista dos segmentos terminais e de trânsito de circuitos alugados.

Note-se que as análises de mercado desenvolvidas pelo ICP-ANACOM, além de identificarem os mercados relevantes, avaliam a existência de operadores com poder de mercado significativo (PMS) e fixam-lhes obrigações *ex ante*, que devem ser proporcionadas e adequadas a resolver as falhas de mercado registadas.

Na análise relativa aos mercados grossistas de terminação de chamadas vocais em redes móveis individuais, há que assinalar a redução gradual dos preços grossistas de terminação de chamadas vocais em redes móveis individuais, tendo o ICP-ANACOM estimado com esta medida um ganho total para os consumidores de cerca de 54 milhões de euros. Nos mercados de circuitos alugados, foi decidida a total desregulação do mercado retalhista e de um conjunto de rotas (a nível dos segmentos de trânsito) no mercado grossista, bem como a regulação dos circuitos suportados em tecnologia *Ethernet* com fixação da obrigação de disponibilização pela PT Comunicações, S. A. (PTC) de uma oferta de referência de circuitos *Ethernet* (ORCE).

As análises relativas aos mercados 1, 2 e 3 da Recomendação 2007/879/CE de 17 de Dezembro de 2007 transitaram para 2011.

2.1.3 Ofertas reguladas

As ofertas grossistas reguladas assumem um papel de extrema importância para os operadores alternativos, pois possibilitam-lhes aceder a condições que lhes permitem desenvolver ofertas competitivas e inovadoras, nomeadamente em áreas geográficas onde não possuem infra-estrutura própria nem é viável a sua instalação, e assegurar um plano de investimentos com rentabilidade adequada.

Tendo em conta que estas ofertas são disponibilizadas na sequência das análises de mercado efectuadas pelo ICP-ANACOM, esta Autoridade procura garantir que, num contexto de progressiva desregulação dos mercados retalhistas, as ofertas grossistas promovam a existência de condições de sã concorrência.

Em 2010 há a destacar a disponibilização de duas novas ofertas de referência: a OREC e a oferta de referência de acesso a postes (ORAP), promovendo-se assim a concorrência no mercado dos circuitos

alugados suportados em diversas tecnologias e, designadamente, em tecnologia *Ethernet*, bem como o alargamento da cobertura das NRA (através da utilização de postes onde não existem condutas). Com estas duas novas ofertas reforçam-se as medidas de promoção da sociedade de informação e de combate à infoexclusão.

São também de realçar as decisões tomadas pelo ICP-ANACOM no que respeita à oferta de referência para acesso ao lacete local (ORALL) e à oferta de referência de acesso a condutas (ORAC), que permitiram melhorar substancialmente estas ofertas, adaptando-as às necessidades do mercado. As decisões em causa incidiram nomeadamente sobre aspectos relativos à qualidade de serviço, à disponibilização de informação e à fixação/aplicação de compensações dissuasoras em situações de incumprimento.

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

No que toca à garantia e protecção dos direitos dos utilizadores e dos cidadãos em geral, são de relevar as acções desenvolvidas pelo ICP-ANACOM no quadro de medidas específicas de protecção dos utilizadores e de garantia da prestação do serviço universal (SU) das comunicações electrónicas e dos serviços postais.

2.2.1 Protecção dos utilizadores

A nível da protecção dos utilizadores, são de relevar as medidas tomadas nas seguintes grandes áreas: portabilidade do número, *roaming* internacional, ofertas retalhistas, tratamento de solicitações e apoio aos consumidores, e segurança das comunicações.

Quanto à portabilidade, releva-se que, com a aplicação do Regulamento da Portabilidade, se registou uma redução significativa dos prazos de portabilidade. Por outro lado, foram desenvolvidas várias acções em termos da monitorização do cumprimento das obrigações existentes no âmbito da portabilidade, com especial enfoque nas causas de insucesso da realização da portabilidade, prazos, transparência tarifária e compensações por incumprimento.

No caso do *roaming* internacional, assistiu-se, por via da aplicação do respectivo regulamento da União Europeia (UE), à redução dos preços grossistas e retalhistas, tendo o ICP-ANACOM promovido acções de monitorização de reclamações e de fiscalização das obrigações de transparência tarifária e disponibilizado ao público informação sobre a aplicação do regulamento.

Realçam-se ainda, na área relativa ao tratamento de solicitações e apoio aos consumidores, a campanha informativa sobre os serviços de valor acrescentado (SVA) baseados no envio de mensagem, bem como as linhas de acção aprovadas por esta Autoridade, decorrentes do estudo efectuado sobre os procedimentos internos dos prestadores de serviços de comunicações electrónicas para o tratamento de reclamações.

De salientar também a actividade desenvolvida no domínio da segurança das comunicações, nomeadamente a assessoria prestada no âmbito dos serviços de emergência.

Com estas acções pretendeu-se assegurar um elevado nível de protecção dos utilizadores, garantindo que cada vez mais os cidadãos dispõem de informação relevante sobre as comunicações electrónicas e serviços postais, permitindo-lhes conhecer os seus direitos e serem parte activa na defesa de um mercado mais transparente, não discriminatório e socialmente mais responsável. Ao ICP-ANACOM compete garantir e promover esta política de inclusão dos consumidores.

2.2.2 Serviço universal (SU) das comunicações electrónicas

Todos os anos o ICP-ANACOM acompanha a prestação do SU, verificando a qualidade do serviço prestado, a estratégia de desenvolvimento dos postos públicos e a acessibilidade dos preços (serviço telefónico em local fixo (STF) residencial e postos públicos). O objectivo é garantir que os cidadãos em geral tenham acesso ao STF em condições adequadas de preço, qualidade e disponibilidade.

Em 2010, esta Autoridade desenvolveu ainda um extenso trabalho em duas áreas relacionadas com o SU: (i) os custos líquidos decorrentes da prestação do serviço universal (CLSU) e (ii) o processo de designação de prestador do serviço universal (PSU).

Em matéria de CLSU, pretende assegurar-se que a prestação do SU se desenvolva num quadro de eficiência e racionalidade económica. Nesse sentido foram aprovados, já em 2011, os sentidos prováveis de decisão (SPD) relativos à metodologia de cálculo dos CLSU e ao conceito de encargo excessivo. Estes SPD pretendem estabelecer o processo de apuramento dos CLSU até à designação de prestador(es) por via concursal e esclarecer como os mesmos serão apurados pós-concurso, bem como dar cumprimento à obrigação do Regulador de definir o conceito de «encargo excessivo».

No que respeita ao processo de designação do PSU, o ICP-ANACOM transmitiu ao Governo os projectos elaborados relativamente ao regulamento do concurso para a designação do(s) prestador(es) do serviço universal e os respectivos cadernos de encargos.

2.2.3 Serviço universal (SU) dos serviços postais

A acção regulatória desenvolvida em 2010 visou garantir que o PSU cumpria as obrigações que lhe estavam impostas, assegurando ao consumidor final a existência de serviços postais a preços que comparem bem com as práticas europeias.

Procedeu-se assim ao acompanhamento dos preços e qualidade de serviço do SU dos serviços postais e à monitorização da rede de estabelecimentos postais.

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

2.3.1 Gestão do espectro radioelétrico

Em matéria de gestão do espectro, o ICP-ANACOM pautou a sua actuação de modo a assegurar estes dois grandes objectivos estratégicos: promover mercados abertos e concorrenciais e garantir e proteger os direitos dos utilizadores e dos cidadãos em geral.

Tendo em conta os princípios da neutralidade de serviços e de tecnologia, o ICP-ANACOM procurou sempre disponibilizar espectro radioelétrico de forma atempada, e com base em procedimentos transparentes, eficientes e orientados para o mercado.

Em 2010 são de destacar as seguintes grandes áreas de intervenção estratégica do ICP-ANACOM em matéria de gestão do espectro radioelétrico:

- a revisão do Quadro Nacional de Atribuição de Frequências (QNAF) e o desenvolvimento de um portal de informação de frequências (e-QNAF);
- a transposição da nova Directiva 2009/114/CE de 16 de Setembro de 2009, que alterou a Directiva 87/372/CE, permitindo a utilização da faixa dos 900 Megahertz (MHz) para a oferta de serviços de banda larga móvel (sistema de comunicações móveis de 3G (UMTS)), o chamado *refarming*;

- a alteração das licenças do sistema global para comunicações móveis (GSM) e UMTS, de forma a unificar os direitos de utilização de frequências, na sequência da transposição da Directiva 2009/114/CE;
- a designação e disponibilização da faixa 790-862 MHz (designada usualmente como o «dividendo digital») para serviços de comunicações electrónicas em conformidade com a Decisão 2010/267/UE;
- a realização do primeiro leilão de frequências em Portugal para a atribuição de direitos de utilização na faixa 3.4-3.8 Gigahertz (GHz) numa base da neutralidade tecnológica e de serviços;
- a ponderação dos potenciais modelos de atribuição de espectro e obrigações associadas aos direitos de utilização de frequências, no âmbito da preparação do lançamento do respectivo processo de selecção, equacionando a disponibilização da faixa 790-862 MHz em conjunto com outras faixas.

2.3.2 Numeração

No que toca à numeração, merece referência o lançamento da consulta pública relativa à implementação da posição comum do Grupo de Reguladores Europeus (ERG) sobre o serviço de voz sobre o protocolo Internet (VoIP) e sobre as condições de utilização de números geográficos, nómadas e móveis.

Releve-se ainda a criação de um novo código (703) no plano nacional de numeração (PNN), para a prestação de serviços de comunicações electrónicas em redes privadas não acessíveis ao público.

2.3.3 Televisão digital terrestre (TDT)

Nesta matéria, são de salientar em particular as seguintes três medidas:

- a revogação do acto de atribuição dos direitos de utilização de frequências associados aos Multiplexers B a F, e dos títulos que os consubstanciavam;
- a decisão final sobre o plano detalhado de cessação das emissões analógicas terrestres (plano para o *switch off*) associado à introdução da TDT em Portugal;
- a consulta pública relativa à alteração de alguns canais de funcionamento do *Multiplexer A* do serviço de radiodifusão

televisiva digital terrestre (TDT), de modo a viabilizar a disponibilização atempada das frequências do «dividendo digital».

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

Com vista à prossecução deste objectivo, são de relevar diversas acções desenvolvidas em 2010 nomeadamente na área da supervisão e da gestão de recursos humanos.

A supervisão assume um papel de destaque nas actividades do ICP-ANACOM ao constituir um elemento-chave para a prossecução de diversos objectivos. A actividade de supervisão visa garantir que o quadro regulamentar aplicável às comunicações electrónicas e serviços postais e as deliberações desta Autoridade são cumpridos, assegurando condições de sã concorrência e respeito pelos direitos dos consumidores e dos cidadãos em geral.

A este nível é de salientar o trabalho desenvolvido pelo ICP-ANACOM no que respeita: (i) ao acompanhamento do mercado, feito através da realização de vários estudos e da análise das reclamações recebidas; (ii) aos procedimentos de fiscalização, envolvendo a monitorização e controlo do espectro, as comunicações electrónicas, os serviços postais, as infra-estruturas de edifícios, os equipamentos e as actividades laboratoriais; (iii) ao sancionamento das infracções que implicou a instauração de 145 processos de contra-ordenação; e (iv) à resolução de conflitos entre operadores/prestadores.

Em termos de acompanhamento do mercado, realça-se a acção pró-activa do Regulador no sentido de se dotar dos instrumentos necessários para que na tomada de decisões disponha de elevados níveis de informação e *know-how* especializado que permitam que a acção regulatória seja rigorosa e fundamentada. Neste sentido são de referir, por exemplo, estudos elaborados ou promovidos pelo ICP-ANACOM, sobre o sector postal, na área das NRA e a nível das ofertas de serviços de comunicações electrónicas em pacotes de serviços.

Saliente-se ainda o papel do ICP-ANACOM em sede de fiscalização, que, verificando indícios de irregularidades existentes, encaminha os processos para contencioso, com a consequente instauração de processos de contra-ordenação. Neste âmbito zela-se para que seja cumprido o ordenamento jurídico nacional e o quadro regulamentar aplicável ao sector das comunicações. Já no que respeita à acção desenvolvida por esta Autoridade na resolução de conflitos entre

operadores/prestadores, a mesma procura promover uma mais célere resolução de litígios.

Por fim, são apresentadas na secção relativa a outras actividades, no que respeita a este objectivo estratégico, as acções desenvolvidas pelo ICP-ANACOM na área da gestão de recursos humanos, e outras medidas de promoção de eficiência a nível dos processos.

As medidas na área específica dos recursos humanos permitem dotar o ICP-ANACOM de uma equipa de trabalho coesa, fortemente motivada e com elevadas competências e acima de tudo sensibilizada para o papel e missão do Regulador nas várias vertentes de acção.

Por sua vez, o conjunto de outras medidas de promoção da eficiência visa dotar a Autoridade das ferramentas/aplicações tecnológicas que permitam tornar mais expeditos quer os seus procedimentos internos, quer os procedimentos que envolvam a relação com outros agentes do sector. Permite-se assim uma maior fluidez das comunicações, a par de uma melhor organização da informação, com reflexos naturalmente positivos para o regulador e todos os intervenientes no mercado.

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

Este objectivo estratégico visou melhorar a participação do ICP-ANACOM nos diversos *fora* europeus e reforçar a coordenação interna do ICP-ANACOM face às responsabilidades acrescidas que foram introduzidas com o novo quadro regulamentar para as comunicações electrónicas, nomeadamente com a criação do Organismo de Reguladores Europeus das Comunicações Electrónicas (ORECE). Este organismo assume um papel cada vez mais importante na harmonização das práticas regulatórias a nível da UE e, em muitos casos, decisivo para as práticas regulatórias que devem ser prosseguidas a nível interno.

O ICP-ANACOM, dotando-se de meios e de métodos mais eficazes, pode contribuir melhor para o desenvolvimento do mercado interno, entendido este como fruto de uma visão comum das 27 autoridades reguladoras nacionais (ARN) que compõem o ORECE, e não como resultado de modelos estranhos à regulação nacional e eventualmente contraproducentes face a outros objectivos prosseguidos também pelo ICP-ANACOM, como a promoção da concorrência e a defesa dos direitos dos cidadãos.

Ao mesmo tempo, o ORECE constituiu-se como um centro de excelência da regulação do sector, que conta com a contribuição activa do ICP-ANACOM e de onde se retiram benefícios em termos de uma maior qualidade da regulação produzida internamente.

Quanto aos meios, esta Autoridade foi capaz de assegurar, pela primeira vez, a participação em todos os grupos de trabalho de especialistas, assumindo ainda a presidência de um desses grupos e disponibilizando redactores para a elaboração de diversos documentos.

Em termos de coordenação interna, desenvolveu-se um conjunto de regras para partilha de informação, formação e defesa de posições e participação em reuniões, que se apoia num eixo horizontal, de coordenação entre as diferentes unidades orgânicas do ICP-ANACOM, e num eixo vertical, que assegura a coerência das posições e uma eficaz defesa das mesmas, desde os grupos de trabalho até às reuniões do Conselho de Directores do ORECE.

Esta participação, para além de cumprir o objectivo de regulação de desenvolvimento do mercado interno a que o ICP-ANACOM está obrigado, é essencial em várias vertentes, nomeadamente no que respeita: (i) à defesa dos interesses e opções de regulação nacionais; (ii) ao reconhecimento da qualidade de trabalho e práticas regulatórias do ICP-ANACOM; (iii) à obtenção e ao aprofundamento de conhecimento técnico nas várias matérias; (iv) à garantia da defesa de princípios de sã concorrência e de defesa dos interesses dos consumidores.

2.6 Promover a cooperação institucional e técnica (Objectivo 5)

Relativamente a este objectivo são apresentadas no relatório as actividades desenvolvidas por esta Autoridade em termos de cooperação, quer a nível nacional quer a nível internacional.

Note-se que o ICP-ANACOM, no prosseguimento das actividades de cooperação, promove e divulga as práticas regulatórias adoptadas em Portugal, ao mesmo tempo que acede à informação, conhecimento e troca de experiências com outras entidades, dotando-se assim de mais e melhor *know-how*.

3. GRAU DE EXECUÇÃO DAS ACÇÕES ESTRATÉGICAS

Neste ponto pretende apresentar-se o nível de execução das acções delineadas no plano estratégico do ICP-ANACOM de 2010-2012 para os objectivos estratégicos definidos.

Das 74 acções previstas no plano estratégico, esta Autoridade realizou integralmente as acções previstas para os objectivos 4 e 5 (participar no desenvolvimento do mercado interno da UE melhorando a *performance* interna e promover a cooperação institucional e técnica, respectivamente), registando-se um nível elevado de cumprimento do planeado relativamente aos restantes objectivos – promover mercados abertos e concorrenciais, garantir e proteger os direitos dos utilizadores e dos cidadãos em geral e melhorar a eficiência e a capacidade de actuação do regulador.

No total, a taxa de concretização das acções estratégicas obtida durante o ano 2010 ronda os 74 por cento.

Há ainda a considerar, no que respeita a acções que não foi possível concretizar, que em muitos casos esse facto se ficou a dever a razões alheias a esta Autoridade.

Importa relevar também a existência de um conjunto importante de acções de natureza estratégica realizadas em 2010 e que

não se encontravam inscritas no plano desse ano, mas que foram totalmente concretizadas, nomeadamente:

- desenvolvimento de estudos e preparação do SPD relativo aos CLSU;
- desenvolvimento e remessa ao Governo dos instrumentos do concurso para designação do(s) PSU;
- conclusão dos processos de reformulação das ofertas de referência associadas ao mercado 4 (ORALL e ORAC);
- lançamento da consulta pública sobre a numeração de serviços VoIP nómada;
- definição do custo de capital (*weighted average cost of capital (WACC)*) da PT Comunicações (PTC);
- preparação do leilão do acesso de banda larga via rádio (BWA);
- assessoria ao Governo nos processos dos concursos para as NRA em zonas rurais e acompanhamento dos cinco concursos.



.....
REGULAÇÃO
.....

[[voltar ao Índice](#)]

4. PROMOVER MERCADOS ABERTOS E CONCORRENCIAIS (OBJECTIVO 1)

Pretende-se com este objectivo assegurar que no mercado existam condições propícias à inovação, ao investimento, à prestação eficiente de serviços, com base numa utilização eficiente das infra-estruturas, num quadro de regulação que assegure condições de sã concorrência entre as diferentes plataformas tecnológicas.

Nesta secção do relatório são apresentadas as acções desenvolvidas visando a prossecução deste objectivo.

4.1 Novas Redes de Acesso (NRA)

4.1.1 Concursos públicos para a instalação, gestão, exploração e manutenção de redes de comunicações electrónicas de alta velocidade nas zonas rurais

Para assegurar a coesão territorial e a igualdade de oportunidades de acesso a serviços avançados de alta qualidade por parte de empresas ou cidadãos, independentemente da zona do país onde se encontrem, o Governo adjudicou a 5 de Fevereiro de 2010 os contratos das NRA para as zonas Norte, Centro e Alentejo e Algarve.

Trata-se de um investimento de 156,5 milhões de euros, que irá dotar estas regiões de redes de comunicações electrónicas de alta velocidade, abrangendo mais de um milhão de pessoas.

O contrato para as NRA da zona Norte, cujo concurso foi lançado a 10 de Julho de 2009, foi adjudicado à DSTelecom (DST), por um prazo de 20 anos, e terá um investimento de 68,7 milhões de euros, abrangendo oito distritos (Aveiro, Braga, Bragança, Guarda, Porto, Viana do Castelo, Vila Real e Viseu) e 44 concelhos¹, correspondendo a uma população de cerca de 490 000 pessoas.

Relativamente à zona Alentejo e Algarve, o contrato, no montante de 40 milhões de euros, foi adjudicado à DST por um prazo de 20 anos, abrangendo as NRA cerca de 263 370 pessoas de 33 concelhos², pertencentes aos distritos de Beja, Évora, Portalegre, Santarém e Faro.

Quanto à zona Centro, a população abrangida é de cerca de 371 000 pessoas, espalhadas por sete distritos (Aveiro, Castelo Branco, Coimbra, Guarda, Leiria, Santarém e Viseu) e 42 concelhos³. O investimento é de 47,8 milhões de euros e a adjudicação foi efectuada à Viatel, igualmente por um prazo de 20 anos.

Os contratos para a Região Autónoma da Madeira e para a Região Autónoma dos Açores foram adjudicados à Viatel, a 7 de Junho de 2010, também por um prazo de 20 anos. No caso

da Região Autónoma da Madeira, o investimento de 5,8 milhões de euros abrange uma população de cerca de 33 000 pessoas distribuída por 5 concelhos⁴. Na Região Autónoma dos Açores o investimento em causa é de 20,8 milhões de euros, o qual se destina ao desenvolvimento das NRA em 12 concelhos⁵ daquela região, abrangendo uma população superior a 51 000 pessoas.

O ICP-ANACOM foi consultado em todas as fases do processo do concurso e ajudou o Governo na definição das condições e características mínimas da oferta grossista de acesso «aberto», incluídas nos documentos do concurso, tendo também participado, na fase de selecção e análise das propostas, na verificação das condições de acesso propostas pelos operadores concorrentes.

O ICP-ANACOM emitiu ainda, no âmbito dos concursos em questão, um parecer sobre as condições de acesso grossista à rede, incluindo as ofertas apresentadas pelos operadores seleccionados. Esta Autoridade deverá monitorizar a execução dos contratos firmados entre o Estado e os adjudicatários, nomeadamente no que respeita à implementação das ofertas grossistas e à verificação de conformidade dessas ofertas com as obrigações de acesso grossista.

Foi igualmente prestada assessoria ao Governo na notificação à CE do processo relativo ao auxílio de Estado no âmbito dos concursos públicos para a instalação, gestão, exploração e manutenção das NRA nas zonas rurais.

4.1.2 Sistema de informação centralizado (SIC)

O SIC foi criado pelo Decreto-Lei n.º 123/2009, de 21 de Maio, e visa assegurar a disponibilização de informação relativa à globalidade das infra-estruturas aptas ao alojamento de redes de comunicações electrónicas.

O SIC terá uma importância basilar para garantir um acesso aberto e eficaz às infra-estruturas aptas ao alojamento de redes de comunicações electrónicas, ao assegurar a disponibilização de informação relativa a essas infra-estruturas.

¹ Arouca, Castelo de Paiva, Póvoa de Lanhoso, Vieira do Minho, Terras de Bouro, Cabeceira de Basto, Celorico de Basto, Alfândega da Fé, Macedo de Cavaleiros, Miranda do Douro, Mogadouro, Vimioso, Vinhais, Carraceda de Ansiães, Freixo de Espada à Cinta, Torre de Moncorvo, Vila Flor, Vila Nova de Foz Côa, Baião, Arcos de Valdevez, Melgaço, Monção, Paredes de Coura, Ponte da Barca, Vila Nova de Cerveira, Boticas, Montalegre, Murça, Valpaços, Alijó, Mesão Frio, Sabrosa, Santa Marta de Penaguião, Mondim de Basto, Ribeira de Pena, Armamar, Moimenta da Beira, Penedono, São João da Pesqueira, Sernancelhe, Tabuaço, Tarouca, Cinfães e Resende.

² Aljustrel, Almodôvar, Alvíto, Barrancos, Mértola, Moura, Ourique, Serpa, Alandroal, Arraiolos, Mourão, Redondo, Reguengos de Monsaraz, Viana do Alentejo, Vila Viçosa, Mora, Sousel, Alter do Chão, Arronches, Avis, Castelo de Vide, Crato, Fronteira, Gavião, Marvão, Nisa, Ponte de Sor, Chamusca, Coruche, Golegã, Salvaterra de Magos, Alcóutim, Aljezur, Castro Marim, Monchique e Vila do Bispo.

³ Sever do Vouga, Idanha-a-Nova, Penamacor, Oleiros, Proença-a-Nova, Sertã, Vila de Rei, Penacova, Góis, Miranda do Corvo, Pampilhosa da Serra, Penela, Tábua, Vila Nova de Poiares, Almeida, Figueira de Castelo Rodrigo, Manteigas, Meda, Pinhel, Sabugal, Trancoso, Aguiar da Beira, Fornos de Algodres, Alvaizere, Ansião, Castanheira de Pera, Figueiró dos Vinhos, Pedrógão Grande, Constância, Ferreira do Zêzere, Sardoal, Vila Nova da Barquinha, Mação, Carregal do Sal, Castro Daire, Mortágua, Penalva do Castelo, Santa Comba Dão, São Pedro do Sul, Sátão, Vila Nova de Paiva, Vouzela.

⁴ Calheta, Porto Moniz, Porto Santo, Santana e São Vicente.

⁵ Calheta, Corvo, Lajes das Flores, Lajes do Pico, Madalena, Nordeste, Povoação, Santa Cruz da Graciosa, Santa Cruz das Flores, São Roque do Pico, Velas e Vila do Porto.

No SIC será agregada toda a informação dos cadastros, mas também toda a informação relativa aos procedimentos e regras que sejam aplicáveis à construção de novas condutas e ao acesso às condutas existentes, e serão publicados os projectos de construção de infra-estruturas de modo a permitir que os operadores se associem a essa intervenção numa base de partilha de custos.

Nos termos da lei, compete ao ICP-ANACOM a concepção, gestão e manutenção do SIC, bem como a garantia da sua acessibilidade e disponibilidade, competindo às entidades responsáveis pelas referidas infra-estruturas a recolha, disponibilização e actualização da informação relevante.

O ICP-ANACOM aprovou, por deliberação de 11 de Novembro, uma decisão final sobre a definição dos objectos cadastrais e dos termos e formato de disponibilização de informação no SIC.

Nesta decisão, o ICP-ANACOM definiu, designadamente, os objectos cadastrais e respectivos elementos de caracterização a incluir obrigatoriamente no SIC, tendo ainda estabelecido os termos em que os objectos cadastrais serão caracterizados geograficamente, através da associação à sua localização administrativa, assim como à sua geo-referenciação, expressa em coordenadas físicas. As entidades abrangidas pela obrigação de disponibilização de informações no SIC são, nos termos da lei, as seguintes:

- o Estado, as Regiões Autónomas e as autarquias locais;
- todas as entidades sujeitas à tutela ou superintendência de órgãos do Estado, das Regiões Autónomas ou das autarquias locais, que exerçam funções administrativas, revistam ou não carácter empresarial, bem como as empresas públicas e as concessionárias, nomeadamente as que actuem na área das infra-estruturas rodoviárias, ferroviárias, portuárias, aeroportuárias, de abastecimento de água, de saneamento e de transporte e distribuição de gás e de electricidade;
- outras entidades que detenham ou explorem infra-estruturas que se integrem no domínio público do Estado, das Regiões Autónomas e das autarquias locais;
- as empresas de comunicações electrónicas que oferecem redes ou serviços de comunicações electrónicas acessíveis ao público;

- as entidades que detenham infra-estruturas aptas ao alojamento de redes de comunicações electrónicas utilizadas pelas empresas de comunicações electrónicas.

Pela mesma deliberação de 11 de Novembro de 2010, foi autorizado o lançamento de concurso público internacional para implementação e gestão do SIC, tendo sido aprovado o respectivo caderno de encargos, o programa de concurso e a constituição do júri.

Entretanto, e percorridas as fases processuais inerentes, está em fase de conclusão o processo de selecção da entidade gestora do SIC, permitindo-se dessa forma consubstanciar a plataforma que agregará a informação que obrigatoriamente deverá ser disponibilizada, nos moldes e formatos exigidos por lei.

4.2 Análise de mercados

4.2.1 Mercados de banda larga e de difusão

No que toca à oferta de serviços de banda larga, ocorreram durante 2010 diversas evoluções com impacto significativo ao nível dos mercados retalhistas e grossistas, tendo-se confirmado algumas tendências que se vinham observando, destacando-se, além dos concursos públicos referidos na secção 4.1, os seguintes aspectos:

- proliferação das ofertas em pacote, nomeadamente *triple play*, que são agora disponibilizadas pelos principais operadores e prestadores de serviços presentes no mercado;
- expansão da banda larga móvel (BLM), designadamente a suportada em placas de transmissão de dados ligadas a computadores pessoais;
- impacto dos programas e iniciativas lançados pelo Governo, nomeadamente no aumento do número de computadores e acessos em banda larga móvel;
- aumento significativo dos débitos das ofertas de banda larga suportadas em redes fixas com a comercialização de ofertas suportadas em redes de fibra óptica e de distribuição em cabo coaxial (DOCSIS 3.0), com débitos de 100 Mbps e superiores;
- diminuição do número de acessos suportados em lacetes desagregados no âmbito da oferta do lacete local (OLL) e de centrais onde existem operadores co-instalados;

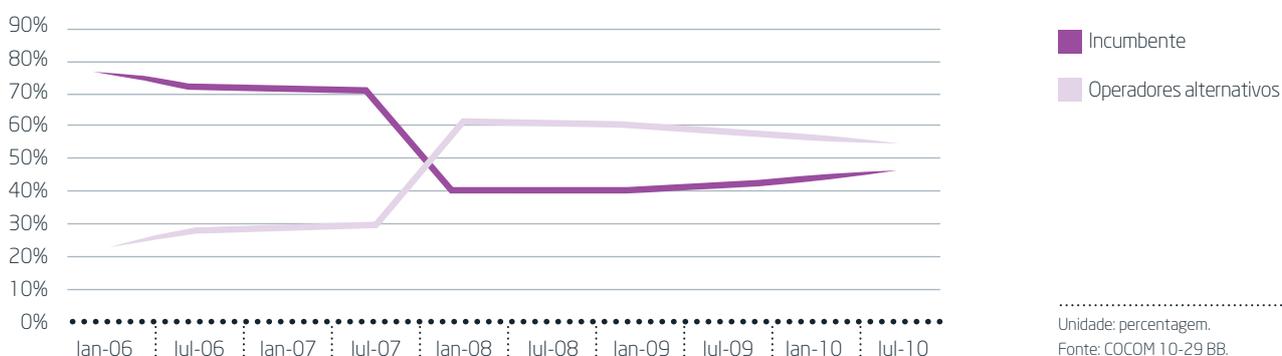
- diminuição do número de acessos suportados em ofertas grossista *bitstream* (Rede ADSL PT);
- descontinuação, em finais de 2010, pelo principal operador beneficiário da OLL, das suas ofertas retalhistas (incluindo *multiple play*) suportadas na OLL, passando apenas a apresentar ofertas suportadas na sua própria infra-estrutura de rede, nomeadamente em fibra óptica (o mesmo operador também retirou as suas ofertas retalhistas de acesso em banda larga suportadas na oferta de Rede ADSL PT, que eram tipicamente disponibilizadas nas áreas onde não possuía infra-estrutura de rede, tendo-as substituído por ofertas de BLM);
- procura crescente do acesso a infra-estrutura física, nomeadamente a condutas no âmbito da oferta de referência de acesso a condutas (ORAC), visando a instalação pelos próprios outros prestadores de serviços (OPS) de redes de fibra óptica próprias (*fiber to the home* – FTTH);
- desenvolvimento acelerado de redes de acesso de alta velocidade, envolvendo no final de 2010:
 - 3,8 milhões de alojamentos cablados com redes de cabo (DOCSIS 3.0);

- 1,4 milhões de alojamentos cablados em FTTH;
- 278 mil clientes residenciais de redes de muito alto débito (usando serviços suportados em acessos FTTH ou Eurodocsis 3.0);
- lançamento e respectiva adjudicação, como referido em 4.1, dos concursos públicos para a construção, instalação, financiamento, exploração e manutenção de NRA em fibra óptica, em regime de co-financiamento, em 140 concelhos do território nacional onde se verificou a inexistência de infra-estrutura e oferta potencial de serviços avançados;
- celebração de um acordo de partilha de infra-estruturas de redes de nova geração entre a Optimus - Telecomunicações, S. A. (Optimus) e a Vodafone Portugal - Comunicações, Pessoais, S. A. (Vodafone).

Segundo dados do Comité das Comunicações (COCOM) relativos à situação da banda larga na UE a 1 de Julho de 2010, verifica-se que em Portugal os operadores alternativos continuam a deter, no seu conjunto, um maior número de acessos (linhas) fixos de banda larga que o operador incumbente, a PTC, se bem que o operador incumbente venha progressivamente a recuperar quota de mercado (*vide* gráfico seguinte).

Acessos fixos de banda larga por operador

Gráfico 1



Por outro lado, Portugal é um dos países da UE onde os operadores alternativos apostam mais na utilização de infra-estrutura própria em detrimento da utilização de infra-estruturas do operador

incumbente (às quais podem ter acesso através das ofertas grossistas – por exemplo OLL, Rede ADSL) – vide Gráfico 2.

Acessos fixos de banda larga - quotas de mercado dos incumbentes e dos operadores alternativos nos vários países (Julho de 2010)

Gráfico 2



A relevância, em Portugal, da utilização de infra-estrutura própria pelos operadores alternativos – para além de decorrer da separação estrutural entre a PT Multimédia (agora ZON) e a Portugal Telecom – resulta do facto de Portugal ter sido pioneiro na imposição, ao operador incumbente, da obrigação de disponibilizar aos seus concorrentes uma oferta de acesso a condutas que lhes permite expandirem as suas próprias redes a um custo muito inferior àquele em que incorreriam caso tivessem que efectuar trabalhos de construção civil para a instalação das suas próprias condutas.

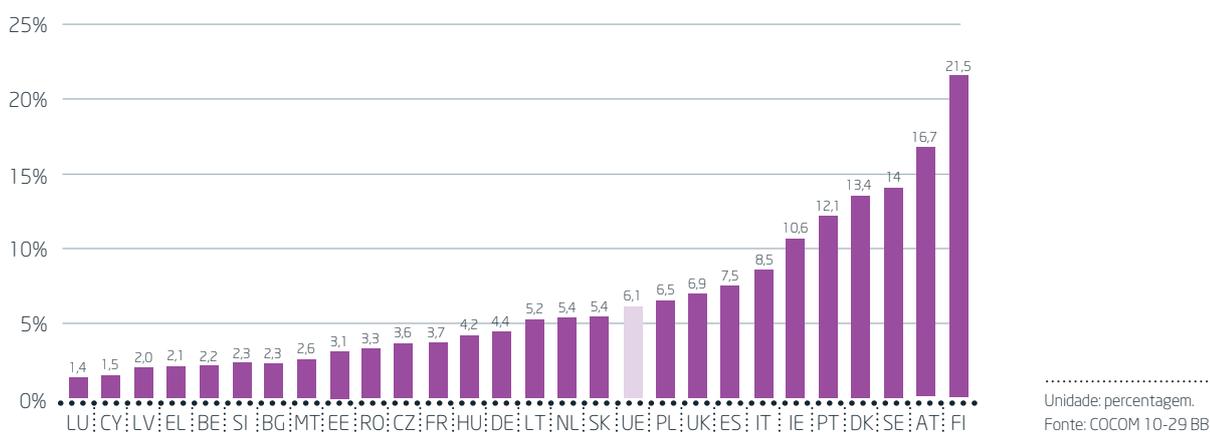
Segundo o *Country Report* relativo a Portugal, integrado no 15.º Relatório de Implementação, publicado pela CE a 25 de Agosto de 2010, verifica-se que o mercado fixo de banda larga em Portugal apresentou uma taxa de crescimento no último ano a um nível idêntico ao da UE, tendo a penetração da banda larga atingido

18,6 por cento (inferior aos 24,8 por cento de média da UE). Segundo o relatório, a quota de mercado do operador incumbente aumentou de 40,6 por cento em Janeiro de 2009 para 43,8 por cento em Janeiro de 2010, enquanto a quota de mercado dos operadores alternativos aumentou para os acessos não-DSL (de 39,7 por cento para 41,4 por cento) e desceu significativamente para os acessos DSL (de 32,8 por cento para 27,1 por cento). A percentagem de acessos por cabo (38,5 por cento) manteve-se estável.

Não obstante a penetração da banda larga fixa (BLF) ser inferior à média da UE, há que ter em conta que Portugal é também um dos países onde a BLM tem maior penetração. Com efeito, segundo o COCOM, em Julho 2010, a penetração da BLM em Portugal era de 12,1 por cento – a 4.ª mais elevada da UE27 (considerando apenas placas e *modems*).

Penetração da BLM - serviços de dados dedicados - placas e modems (Julho de 2010)

Gráfico 3



No que respeita à penetração das RNG, de acordo com o FTTH Council Europe, Portugal está «na linha da frente no Ranking Europeu da fibra óptica em 2010, reforça a posição de liderança e afirma-se como principal motor de desenvolvimento e mudança do sector na Europa».

De facto, e conforme dados do FTTH Council Europe, Portugal é um dos cinco países da Europa com mais casas passadas com fibra, a que se deve juntar a significativa cobertura de redes de distribuição por cabo, actualizadas com a tecnologia DOCSIS 3.0.

Portugal é o quinto país da Europa com maior número de acessos absolutos de FTTH, a seguir à Rússia, França, Itália e Ucrânia, países com dimensão bastante superior a Portugal. Em 2010, Portugal foi o país da Europa que apresentou o maior número absoluto de adições líquidas de clientes em FTTH.

4.2.2 Mercados da terminação de chamadas vocais em redes móveis individuais

Por deliberação de 18 de Maio de 2010, após ter recebido o parecer da Autoridade da Concorrência (AdC), os comentários da CE e os comentários das partes interessadas no quadro da consulta pública oportunamente lançada, o ICP-ANACOM aprovou as decisões finais sobre a definição dos mercados relevantes grossistas de terminação

de chamadas vocais em redes móveis individuais, a avaliação de PMS nesses mercados e a imposição, manutenção, alteração ou supressão de obrigações regulamentares, bem como o detalhe de implementação da obrigação de controlo de preços.

A decisão relativa à definição e análise de mercado concluiu que o mercado do produto é constituído pelos serviços grossistas de terminação de chamadas de voz em cada uma das redes móveis existentes, englobando a terminação nas redes GSM e UMTS, sendo que a sua dimensão geográfica corresponde à dimensão de cada uma das redes dos operadores móveis em actividade.

A nível da análise de concorrência, atendendo a que cada operador tem uma quota de cem por cento, sendo monopolista na oferta do serviço de terminação de chamadas na sua rede móvel, existem elevadas barreiras à entrada que inviabilizam que, a curto prazo, outros operadores possam oferecer serviços concorrentes. Além disso, não existem operadores que exerçam suficiente contrapoder comercial de forma a constranger a capacidade dos operadores móveis de agirem independentemente dos seus concorrentes, clientes e consumidores, pelo que se concluiu que nos mercados em causa não existe concorrência efectiva. Conclui-se assim, tal como em 2005, que os três operadores (TMN, Vodafone Portugal e Optimus) têm PMS nos respectivos mercados.

As obrigações impostas também são as mesmas: (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; (v) separação de contas.

A análise efectuada ao problema concorrencial identificado em 2005 e em 2008 (relacionado com o desbalanceamento do tráfego e a diferenciação tarifária entre as chamadas *on-net* e *off-net*) concluiu que o mesmo ainda se mantinha, apesar de a intervenção do ICP-ANACOM em Julho de 2008 ter contribuído para um acréscimo de concorrência e benefícios para o consumidor final, o que evidencia a necessidade de se continuarem a reduzir os preços de terminação móvel. Neste quadro foi decidido avançar com uma descida gradual dos preços máximos de terminação das chamadas vocais em redes móveis a aplicar pelos três operadores móveis notificados com PMS. A descida, iniciada em Maio de 2010, deverá chegar aos 0,0350 euros por minuto a 24 de Agosto de 2011.

Esta decisão procura aproximar os preços de terminação do custo do serviço e teve como objectivo reduzir as distorções competitivas entre (i) os operadores fixos e móveis e (ii) os operadores móveis de diferentes dimensões. Na tomada de decisão consideraram-se os desenvolvimentos verificados a nível internacional, a evolução

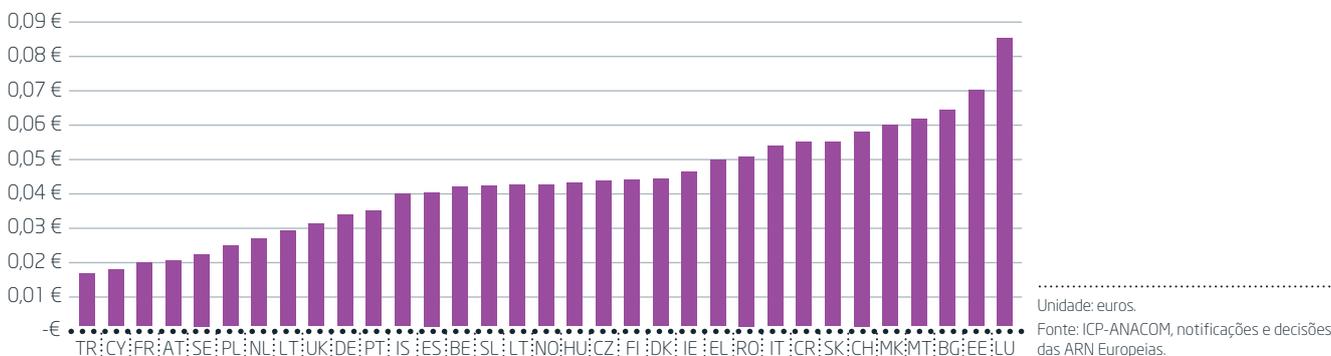
do comportamento dos operadores no mercado retalhista, e uma avaliação com recurso a *benchmark*.

O ICP-ANACOM considerou ainda que se justificava a continuação da aplicação de preços simétricos, já estabelecidos e em vigor desde Outubro de 2009, durante todo o período de aplicação da decisão, em conformidade com as recomendações comunitárias. Entendeu-se que os benefícios para a concorrência e para os consumidores finais que resultam da aplicação destes novos preços seriam por si só significativos, não se justificando qualquer medida adicional extraordinária.

Conforme referido, esta decisão teve em conta os desenvolvimentos verificados a nível internacional, designadamente a Recomendação da CE publicada a 7 de Maio de 2009, sobre o tratamento regulamentar das tarifas de terminação na UE. O documento propõe a adopção de preços de terminação simétricos e baseados nos custos de um operador eficiente, utilizando um modelo «LRIC Puro», até 31 de Dezembro de 2012. No gráfico seguinte apresenta-se uma estimativa dos preços médios de terminação em Novembro de 2011, verificando-se que, dos 33 países apresentados, Portugal é o 11.º país com preços mais baixos.

Estimativa dos preços médios de terminação em Novembro de 2011

Gráfico 4



O ICP-ANACOM estimou os efeitos da sua decisão nos consumidores, concluindo que a redução dos preços das terminações móveis, aproximando-os do nível dos custos eficientes, permitirá uma convergência gradual entre esses preços e os preços de terminação fixos, cuja diferenciação (no momento da decisão, era de cerca de dez vezes) é causadora de fortes distorções competitivas. Refira-se que estas diferenças se traduziam numa transferência líquida anual de cerca de 67 milhões de euros das redes fixas para as redes móveis. A eliminação dessas distorções é de crucial importância tendo em conta a crescente tendência para a convergência entre redes e entre serviços que se verifica actualmente nos mercados de comunicações electrónicas. Só com preços de terminação mais alinhados entre redes fixas e móveis, é que tais produtos convergentes serão desenvolvidos em benefício dos consumidores finais.

O ICP-ANACOM estimou que os consumidores beneficiassem da decisão de controlo de preços por duas vias distintas. Atendendo a que esta Autoridade regula os preços de retalho da PTC (com uma quota de mercado significativa) e que os restantes operadores tenderiam a acompanhar a redução do operador histórico por razões concorrenciais, considerou-se que os consumidores iriam obter um benefício de 30 milhões de euros, durante o período desta decisão de seis trimestres, nas comunicações fixo-móvel.

Por outro lado, os consumidores iriam beneficiar também do acréscimo de concorrência que decorre da redução na distorção competitiva verificada no mercado das comunicações móveis, em virtude da existência de transferências ineficientes entre operadores de diferente dimensão. O ICP-ANACOM, utilizando uma hipótese de trabalho adoptada pela Comissão no âmbito da Recomendação sobre Terminações, estimou que este benefício fosse de 24 milhões de euros⁶ para o período considerado de seis trimestres. O ganho total para os consumidores ronda 54 milhões de euros.

Em 2011 será revista a presente decisão, tendo em conta os resultados do modelo de custeio, baseado na metodologia constante da Recomendação sobre Terminações, de 7 de Maio de 2009, o qual se encontra em desenvolvimento.

4.2.3 Mercados dos circuitos alugados

O ICP-ANACOM aprovou, a 28 de Setembro de 2010, a decisão final relativa à definição dos mercados do produto e mercados geográficos, avaliações de PMS e imposição, manutenção, alteração ou supressão de obrigações regulamentares em relação ao mercado de fornecimento retalhista de circuitos alugados e aos mercados de fornecimento grossista dos segmentos terminais e de trânsito de circuitos alugados⁷.

Nessa decisão, o ICP-ANACOM concluiu que o mercado retalhista de circuitos alugados não é um mercado relevante susceptível de regulação *ex ante*⁸ e, em consequência, foram suprimidas todas as obrigações anteriormente impostas ao Grupo Portugal Telecom (grupo PT) no âmbito deste mercado.

Quanto ao mercado de fornecimento grossista dos segmentos terminais, as conclusões principais incluídas na decisão foram as seguintes:

- foi identificado como relevante, para efeitos de regulação *ex ante* e de acordo com os princípios do direito da concorrência, o mercado grossista dos segmentos terminais de rede (acesso aos clientes finais) de linhas alugadas, sem distinção de capacidade e de tecnologia, que abrange todo o território nacional;
- foi designado o grupo PT como detentor de PMS nesse mercado, tendo sido impostas nesse quadro as seguintes obrigações: acesso e utilização de recursos de rede específicos, não discriminação na oferta de acesso e interligação e na respectiva prestação de informações, transparência na publicação de informações, incluindo ofertas de referência, separação de contas quanto a actividades específicas relacionadas com o acesso e/ou a interligação, controlo de preços e contabilização de custos e reporte financeiro.

⁶ Para este cálculo utilizaram-se os mesmos pressupostos utilizados pela CE nos modelos considerados no documento «Implications for Industry, Competition and Consumers». Assume a CE, neste âmbito, que os operadores móveis transferem para os consumidores um terço (0,33) das variações nos preços das terminações das chamadas móvel-móvel, um valor que, embora admita reduzido, é assumido por forma a considerar o facto dos mercados retalhistas já serem actualmente bastante competitivos.

⁷ Registe-se que apenas o mercado de fornecimento grossista dos segmentos terminais foi identificado como mercado relevante na Recomendação da CE sobre mercados relevantes (mercado 6 da Recomendação 2007/879/CE, de 17 de Dezembro). O mercado de fornecimento retalhista de circuitos alugados e o mercado do fornecimento grossista de trânsito de circuitos alugados correspondem a mercados identificados na anterior versão da Recomendação (mercados 7 e 14 da Recomendação 2003/11/CE, de 11 de Fevereiro).

⁸ Esta conclusão encontra-se alinhada com a Recomendação da CE sobre mercados relevantes.

Quanto ao mercado do fornecimento grossista de trânsito de circuitos alugados, as conclusões principais da sua análise foram as seguintes:

- a existência de condições concorrenciais heterogéneas em dois diferentes conjuntos de rotas identificados justificou a definição de dois mercados geográficos, distintos:
 - mercado grossista dos segmentos de trânsito sem distinção de capacidade e de tecnologia, constituído pelas «Rotas C» – este mercado abrange as rotas que ligam os principais centros urbanos (e dentro dos mesmos, nomeadamente nas áreas metropolitanas de Lisboa e Porto), de maior densidade populacional e empresarial e onde existem várias ofertas de rede alternativas em concorrência;
 - mercado grossista dos segmentos de trânsito sem distinção de capacidade e de tecnologia, constituídos pelas «Rotas NC» – este mercado abrange as rotas que ligam áreas de menor densidade populacional e empresarial e onde, na maioria dos casos, apenas o operador histórico está presente (e, nesses casos, obviamente, com uma quota de mercado de cem por cento);
- foi identificado como relevante, para efeitos de regulação *ex ante* e de acordo com os princípios do direito da concorrência, o mercado grossista dos segmentos de trânsito sem distinção de capacidade e de tecnologia, constituídos pelas «Rotas NC»;
- foi designado o grupo PT como detentor de PMS nesse mercado, tendo sido impostas nesse quadro as seguintes obrigações: acesso e utilização de recursos de rede específicos, não discriminação na oferta de acesso e interligação e na respectiva prestação de informações, transparência na publicação de informações, incluindo ofertas de referência, separação de contas quanto a actividades específicas relacionadas com o acesso e/ou a interligação, controlo de preços e contabilização de custos e reporte financeiro;
- não tendo sido identificado como relevante, para efeitos de regulação *ex ante*, o mercado grossista dos segmentos de trânsito sem distinção de capacidade e de tecnologia,

constituídos pelas «Rotas C», foram suprimidas todas as obrigações anteriormente impostas no âmbito deste mercado.

Na prática, e como principais alterações face à situação actual, salienta-se a regulação dos circuitos suportados em tecnologia *Ethernet* e a desregulação do mercado retalhista de circuitos alugados e de um conjunto de rotas (segmentos de trânsito).

Ainda em 2010, na sequência da supra referida análise de mercados de circuitos alugados, a PTC publicou, a 6 de Dezembro de 2010, uma ORCE, a qual será em 2011 objecto de análise por parte do ICP-ANACOM e, se for caso disso, de medidas regulatórias destinadas a assegurar a sua conformidade com os princípios regulatórios aplicáveis.

4.3 Ofertas reguladas

4.3.1 Oferta de referência de interligação (ORI)

Foi aprovada pelo ICP-ANACOM, a 21 de Julho de 2010, a decisão final relativa às condições a vigorar em 2010. A análise das condições da ORI, incluindo a revisão de preços dos serviços de interligação, do preço máximo de activação da pré-selecção e da portação do número, acontece de forma periódica (anual) e assume um papel essencial na promoção da concorrência no mercado com subsequentes benefícios para os utilizadores finais.

a) Preços de originação e terminação de chamadas

Na deliberação relativa à PRI 2010, o ICP-ANACOM entendeu existirem condições para uma redução dos preços máximos em vigor em todos os níveis de interligação (local, trânsito simples e trânsito duplo). Esta redução de preços, que é mais acentuada no trânsito duplo, decorre dos resultados do sistema de custeio da PTC e do perfil de utilização da rede fixa em cada nível da rede, permitindo garantir o equilíbrio entre a necessidade de promover incentivos ao desenvolvimento de infra-estrutura própria e a promoção de uma concorrência efectiva.

A tabela seguinte ilustra as variações ocorridas face aos preços anteriormente em vigor.

Variação dos preços de interligação ICP-ANACOM a vigorar na PRI 2010, para os serviços de origemação e terminação, com base numa chamada de duração de três minutos, face à PRI 2009 (vigente em Dezembro de 2009)

Tabela 1

	Terminação			Originação			Total interligação ponderado
	Horário normal	Horário económico	Média	Horário normal	Horário económico	Média	
Local	-0,6%	-0,9%	-0,7%	-0,6%	-0,9%	-0,7%	-0,7%
Tr. simples	-11,1%	-9,4%	-10,6%	-11,1%	-9,4%	-10,8%	-10,7%
Tr. duplo	-34,8%	-33,5%	-34,5%	-34,8%	-33,5%	-34,6%	-34,6%
Média	-5,5%	-4,8%	-5,3%	-10,1%	-4,8%	-10,0%	-6,7%

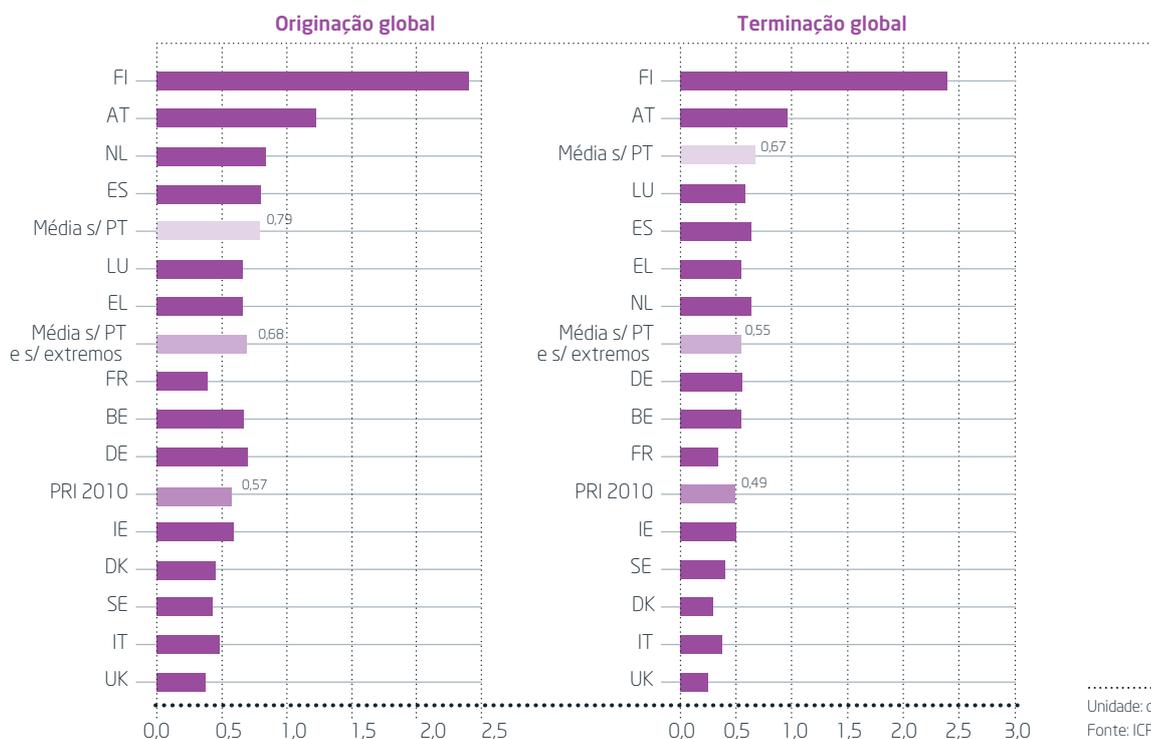
Fonte: ICP-ANACOM.

Os preços máximos determinados, que entraram em vigor a 15 de Abril de 2010, permitiram a Portugal manter um posicionamento favorável face à média da UE, situando-se o nosso país, no conjunto

de Estados-Membros da UE15, no grupo de países que apresentam os preços mais reduzidos, conforme ilustrado nos gráficos seguintes.

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

Gráfico 5



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

Face à situação em 2009, constata-se que o posicionamento global de Portugal melhorou, passando de 7.º para 6.º lugar no que respeita quer à terminação quer à originação.

Especificamente para cada nível de tráfego, os preços máximos definidos para a PRI 2010 comparam favoravelmente com os

praticados a nível da UE nos níveis de interligação de trânsito simples e trânsito duplo nos diferentes horários. Caso se considere o escalão de tráfego de nível local, os preços máximos definidos para a PRI 2010 são ligeiramente superiores à média comunitária – vide abaixo tabela que sintetiza os desvios de Portugal relativamente aos preços médios praticados ao nível da UE15.

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

Tabela 2

	Local		Originação				Local		Terminação			
	HN	HE	Trânsito simples		Trânsito duplo		HN	HE	Trânsito simples		Trânsito duplo	
			HN	HE	HN	HE			HN	HE	HN	HE
Preços ICP-ANACOM	0,54	0,35	0,67	0,42	0,78	0,49	0,54	0,35	0,67	0,42	0,78	0,49
Média UE (s/PT)	0,54	0,33	0,94	0,65	1,17	0,69	0,53	0,33	0,93	0,64	1,14	0,67
Desvio preços ICP-ANACOM face à média	0,2%	6,4%	-29,1%	-34,9%	-33,4%	-28,5%	1,2%	7,0%	-28,1%	-34,0%	-31,8%	-26,5%
Média excluindo extremos e PT	0,51	0,33	0,86	0,53	1,14	0,68	0,50	0,33	0,85	0,52	1,11	0,66
Desvio preços ICP-ANACOM face à média excluindo extremos	6,6%	5,9%	-22,0%	-20,1%	-31,5%	-28,1%	7,2%	6,1%	-20,8%	-18,8%	-29,7%	-25,7%

Unidade: cêntimos de euro

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

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

O ICP-ANACOM decidiu fixar um preço único para o serviço de facturação, cobrança e risco de não cobrança, deixando assim de existir dois preços distintos aplicáveis, respectivamente 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) – 2,90 cêntimos de euro – e para os restantes serviços especiais não gratuitos – 3,17 cêntimos de euro.

O preço máximo de facturação, cobrança e risco de não cobrança fixado na PRI 2010 para vigorar a partir de 15 de Abril foi fixado em três cêntimos de euro, por chamada, para todos os serviços. Tal representa variações de aproximadamente 3,4 por cento e -5,4 por cento, face aos preços estabelecidos na PRI 2009.

c) Preço de activação da pré-selecção

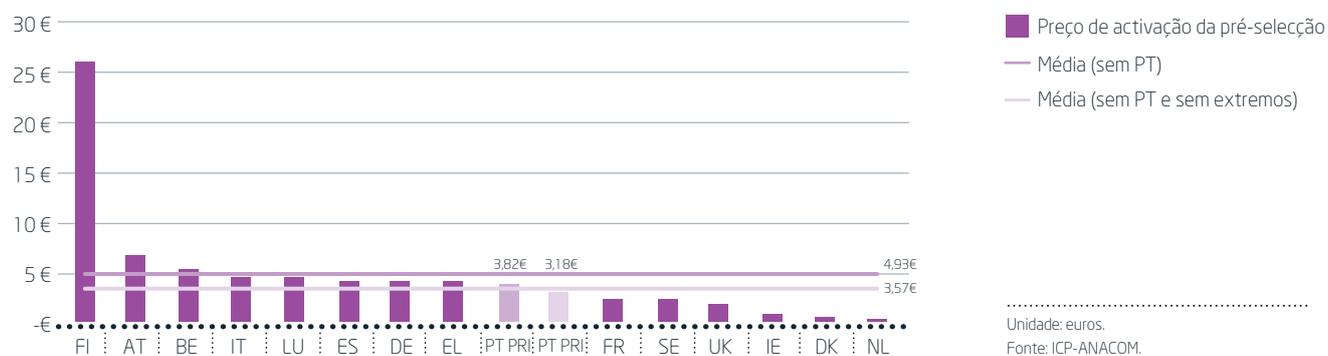
Atendendo nomeadamente (i) às variações muito significativas nos custos unitários apresentados no SCA, (ii) à existência de

uma tendência de clara diminuição do número de activações de pré-selecção, (iii) ao facto de o momento actual representar o final de um ciclo de análises de mercado e (iv) à necessidade de dar previsibilidade ao mercado quanto às condições a vigorar,

o ICP-ANACOM considerou dever limitar o aumento do preço de activação da pré-selecção a vigorar a partir de 15 de Abril de 2010 a 20 por cento, fixando deste modo o preço máximo em 3,82 euros, o que corresponde ao preço do 7.º país da UE 15 (ver gráfico seguinte).

Práticas europeias relativas ao preço de activação da pré-selecção (Outubro de 2009)

Gráfico 6



d) Preços de activação da portabilidade do número

Foi decidido aumentar os preços de activação da portabilidade do número fixados em 2009, que se mantinham desde 2008. A tabela

abaixo sintetiza os preços máximos definidos para a activação da portação por número que vigoram desde 15 de Abril de 2010.

Preços máximos de activação da portação por número (valores em euro sem IVA)

Tabela 3

	Preço máximo PRI 2009	Preço máximo PRI 2010 (a vigorar a partir de 15 de Abril de 2010)	Varição percentual
Portação individual	4,01 €	4,59 €	+15%
Blocos de números 1 a 9	4,01 €	4,59 €	+15%
Blocos de números 10 a 99	1,47 €	1,59 €	+8%
Blocos de números ≥100	0,73 €	0,74 €	+1%

Fonte: ICP-ANACOM.

A decisão do ICP-ANACOM teve em conta nomeadamente o facto de: (i) os preços actualmente em vigor compararem favoravelmente com a situação verificada a nível europeu, constituindo tal um indício de que não estarão desajustados das melhores práticas de mercado; (ii) ser privilegiada a opção que represente um menor

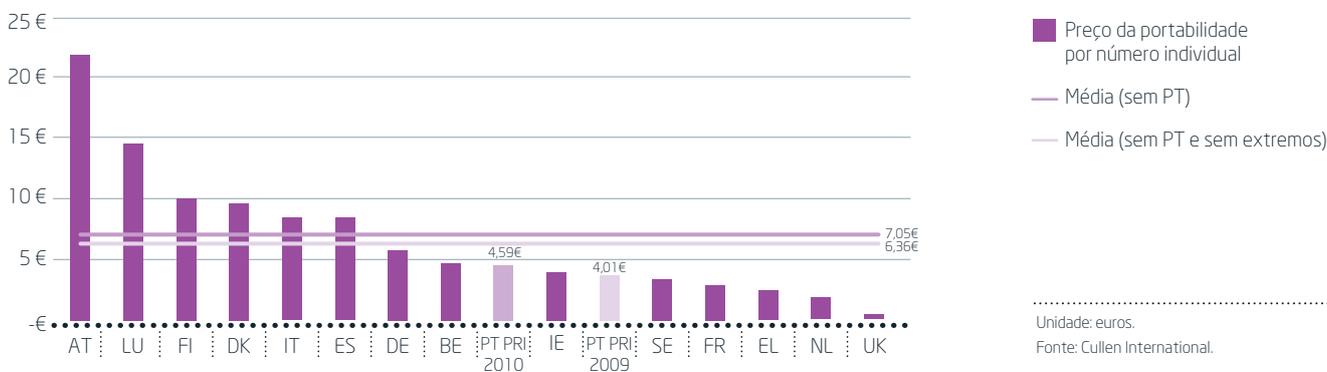
factor disruptivo face às condições de mercado a que se vem assistindo, nomeadamente as flutuações significativas em termos de volumes de portações; e (iii) a ausência de dados de custeio específicos para a portação de gamas de números.

Note-se que, em termos de comparações europeias, o preço da portação de um número individual fixado para 2010 continua

a ser menor relativamente à média da UE (com e sem extremos) situando-se Portugal na 8.ª posição mais favorável – vide Gráfico 7.

Práticas europeias relativas ao preço da portabilidade por número individual (Fevereiro de 2009)

Gráfico 7



No que respeita à portação de blocos de números, tendo em consideração os países da UE em relação aos quais se dispõe de informação relativa aos preços praticados, o posicionamento de Portugal em 2009 manteve-se alinhado com a média da UE para

a portabilidade de blocos até dez números e até mil números, afastando-se no que respeita aos blocos até cem números, conforme se ilustra no Gráfico 8, em seguida.

Práticas correntes europeias relativas ao preço da portabilidade por número em blocos (Fevereiro de 2009)

Gráfico 8



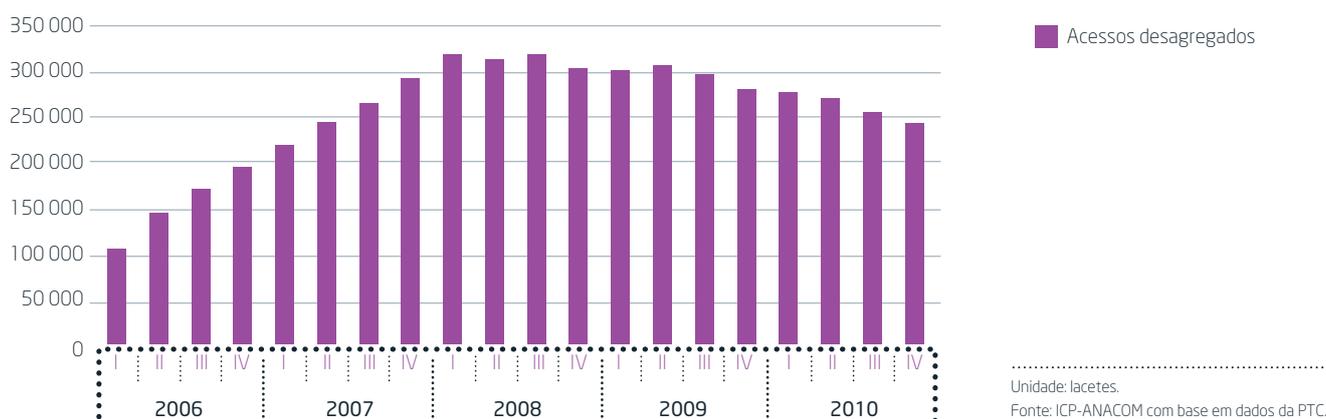
4.3.2 Oferta de referência para acesso ao lacete local (ORALL)

A OLL, que proporciona aos operadores alternativos o acesso físico às instalações dos clientes finais, através de pares de cobre, para prestarem serviços de banda estreita e/ou banda larga, registou

em 2010 uma diminuição do número de lacetes desagregados. A quebra rondou 13,7 por cento, para 242 103 lacetes desagregados, contra os 280 518 existentes em 2009 (Gráfico 9).

Evolução do número de lacetes desagregados

Gráfico 9

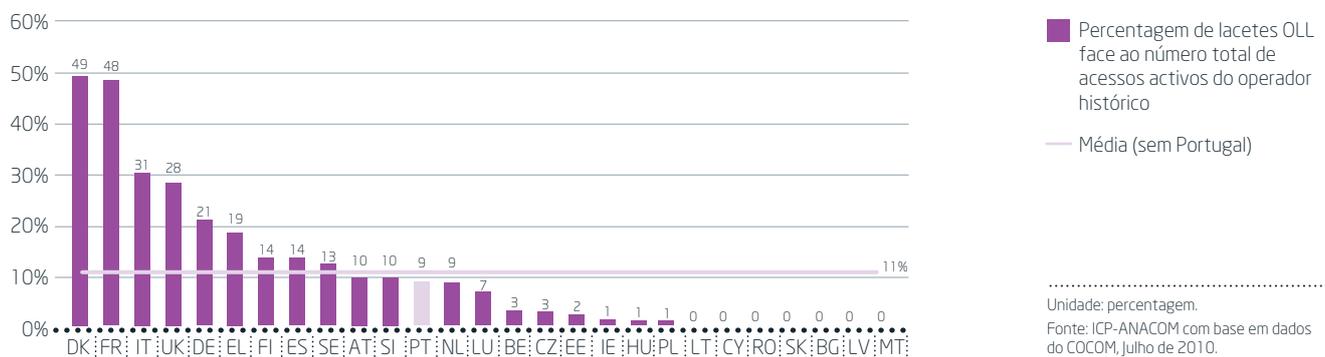


Em consequência, Portugal apresentava em Julho de 2010 uma penetração de lacetes desagregados face ao número total de acessos activos do operador histórico ligeiramente inferior à média

calculada para os Estados-Membros considerados (excluindo Portugal) – vide Gráfico 10.

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

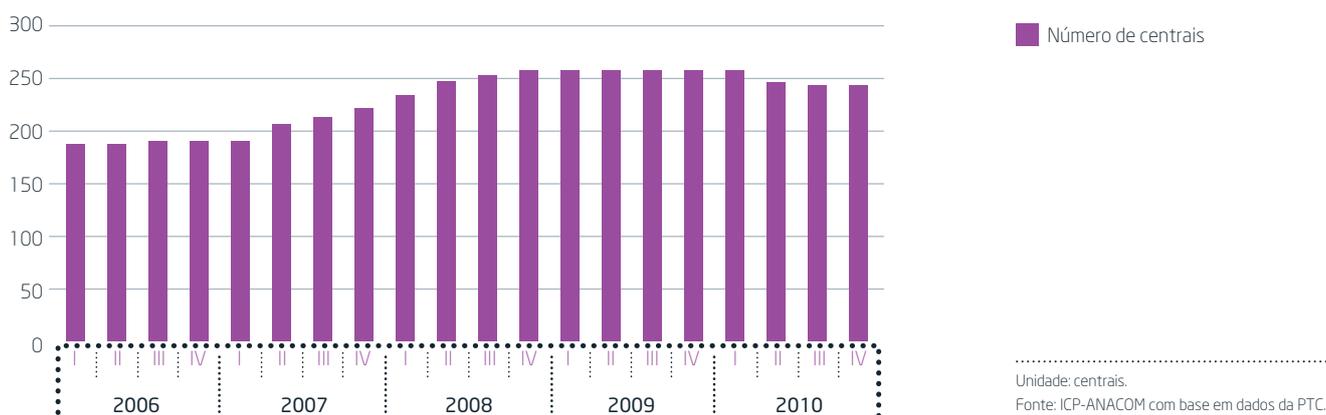
Gráfico 10



Quanto à presença dos OPS nas centrais da PTC, em 2010 o número de centrais com operadores co-instalados decresceu para 246 centrais – Gráfico 11.

Evolução do número de centrais com operadores co-instalados

Gráfico 11

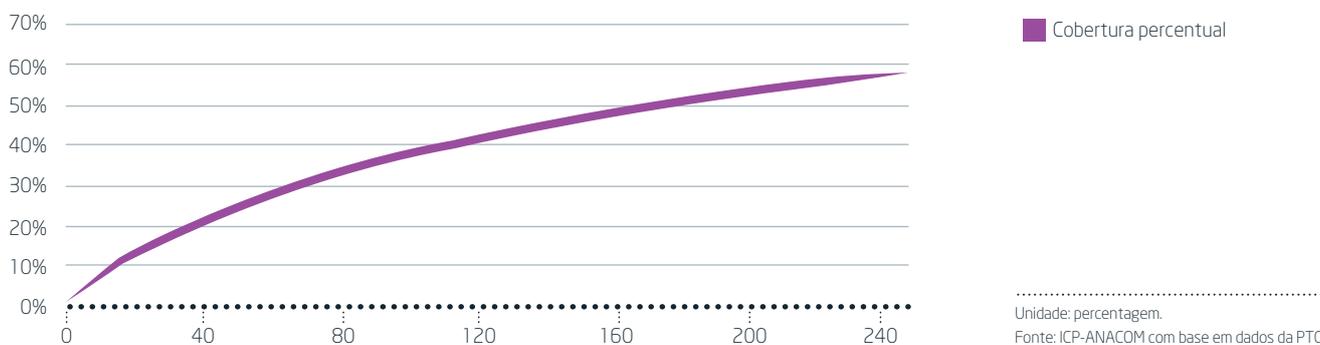


A par da ligeira redução do número de centrais com operadores co-instalados, verificou-se também uma redução no número de lacetes em utilização, o que resultou numa ligeira redução da cobertura geográfica das ofertas retalhistas dos OPS suportadas na OLL. No final de 2010 atingia-se uma cobertura ligeiramente inferior aos 60 por cento do número total de assinantes do STF da PTC, conforme se apresenta no Gráfico 12.

Refira-se ainda que a distribuição dos acessos pelas centrais da PTC (existem centrais com dezenas de milhares de acessos e outras com apenas algumas dezenas de acessos) se traduz na forma da curva do Gráfico 12, já que o contributo marginal de cada central com co-instalação 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 12

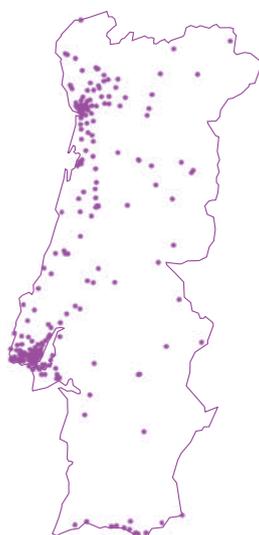


A Figura 1 apresenta a localização das centrais onde os OPS se encontravam co-instalados no final do quarto trimestre de 2010

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 2010)

Fig. 1



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

A intervenção regulatória do ICP-ANACOM no contexto da OLL, durante o ano 2010, envolveu a aprovação, a 17 de Fevereiro de 2010, de uma decisão relativa às alterações à ORALL.

Com a aprovação desta deliberação pretendeu-se melhorar diversos aspectos da ORALL, de forma a adaptá-la às necessidades e evolução do mercado, nomeadamente nos seguintes pontos:

- introdução de níveis de serviço *Premium* e urgente com prazos de reparação de avarias mais reduzidos face aos que eram praticados;
- aumento das compensações por incumprimento, de forma a incentivar o cumprimento das obrigações e a dissociação entre o envio de previsões e a elegibilidade para receber a compensação;

- disponibilização de informação mais detalhada a nível dos pontos de atendimento a disponibilizar pela PTC aos OPS, aumentando a transparência e previsibilidade das condições desta oferta grossista;
- aumento da antecedência com que é efectuado o aviso prévio sobre alterações na rede (nomeadamente no caso de deslocalização de lacetes), o qual passa a ser função da proporção de lacetes a deslocalizar.

Esta intervenção efectuada pelo ICP-ANACOM no âmbito da ORALL visou contribuir para que os operadores alternativos invistam em infra-estrutura própria cada vez mais próxima do utilizador final, onde tal investimento for eficiente, e no desenvolvimento de ofertas cada vez mais inovadoras e atractivas para os clientes.

Durante o ano 2010, esta Autoridade não determinou qualquer alteração dos preços aplicáveis à ORALL. Sem prejuízo, deu-se continuidade à análise e monitorização dos preços existentes nomeadamente por comparação com os preços praticados noutros países europeus.

As comparações internacionais de preços indiciam que os preços praticados em Portugal continuaram próximos das boas práticas a nível comunitário (UE15), como se atesta nos gráficos seguintes.

Mensalidade do lacete local (acesso completo) - comparação UE15

Gráfico 13



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

Gráfico 14



A PTC intentou uma acção administrativa especial visando a anulação parcial da deliberação de 17 de Fevereiro de 2010, que foi oportunamente contestada, estando o processo pendente.

4.3.3 Oferta grossista Rede ADSL PT

A oferta grossista Rede ADSL PT é um elemento importante na promoção da universalidade do acesso à Internet em banda larga, e de

condições que assegurem o desenvolvimento de forma sustentada e concorrencial dos serviços ADSL prestados aos utilizadores finais.

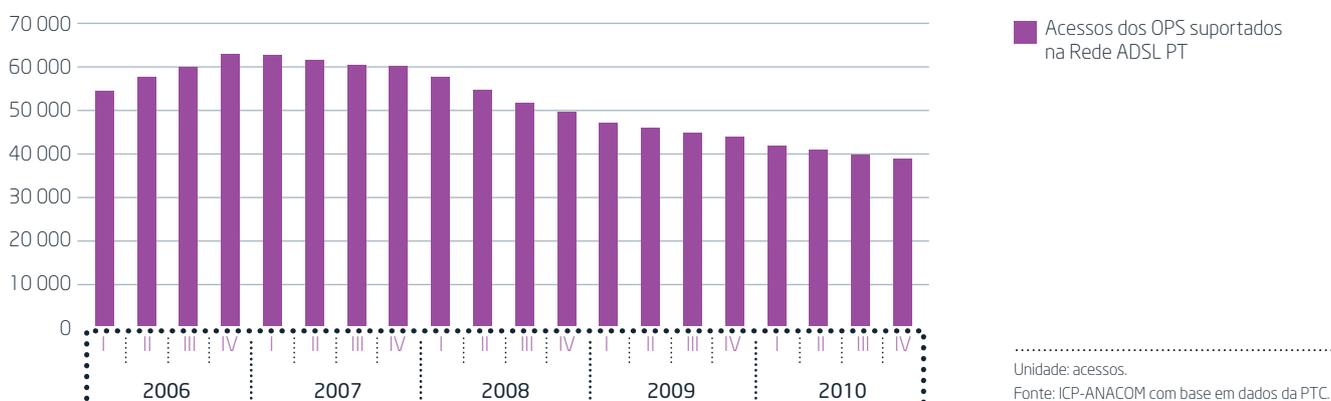
Esta oferta continua a servir de suporte a ofertas retalhistas de acesso em banda larga de alguns OPS, nomeadamente a nível do mercado empresarial, em particular para assegurar ofertas integradas a clientes com sítios espalhados no território nacional.

Não obstante, tem vindo a registar-se, desde o final de 2007, uma diminuição continuada destes acessos, sendo que, no final de 2010

o total de acessos dos OPS suportados na Rede ADSL PT já era inferior a 40 mil (Gráfico 15).

Evolução dos acessos dos OPS suportados na oferta Rede ADSL PT

Gráfico 15

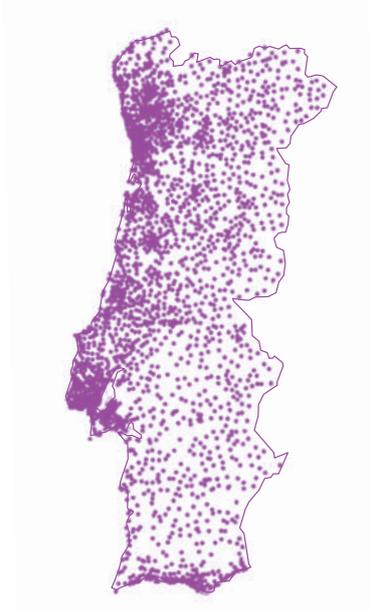


Em 2010, o grupo PT continuou a disponibilizar esta oferta grossista nas «áreas C», mantendo a cobertura global indicada na Figura 2, não se confirmando os receios expressos por algumas entidades no âmbito da consulta pública e audiência prévia sobre

o sentido provável da decisão relativa às análises dos mercados de banda larga (mercados 4 e 5 da Recomendação da CE 2007/879/CE, de 17 de Dezembro).

Localização das centrais com digital subscriber line access multiplexer (DSLAM) com assinantes (2010)

Fig. 2



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

4.3.4 Oferta de referência de circuitos alugados (ORCA)

A ORCA é uma oferta que permite aos operadores cujo modelo de negócio não envolve um forte investimento em infra-estruturas de rede alternativas terem acesso «garantido» em todo o território nacional, e de modo não-discriminatório, a *inputs* grossistas, a preços orientados para os custos, em prazos bem definidos e com uma determinada qualidade de serviço, que lhes permite, para além da construção de rede própria, revender circuitos alugados e beneficiar assim da ubiquidade da rede da PTC.

Esta oferta, que se encontra disponível no mercado desde 2005, continua a ser activamente utilizada pela maioria dos operadores e prestadores de serviços, incluindo os operadores a actuar no mercado de retalho de circuitos alugados.

Note-se que a ORCA permite ainda aos OPS rentabilizar as infra-estruturas que detenham recorrendo ao aluguer de circuitos parciais, acessíveis através de co-instalação em centrais da PTC, onde podem partilhar espaços e funcionalidades já disponíveis

para outros serviços, nomeadamente acesso a lacetes locais e interligação de redes.

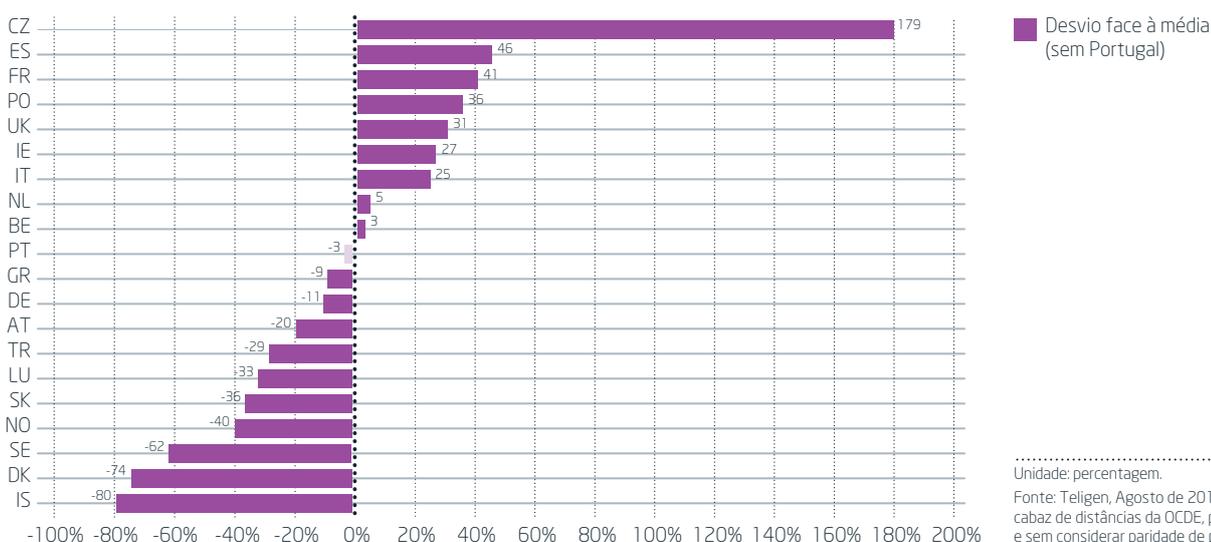
Com efeito, vários operadores substituíram os circuitos extremo-a-extremo que contrataram à PTC por circuitos parciais, em que adquirem o segmento terminal (de acesso ao cliente final) e o ligam na central da PTC, à sua própria rede, reduzindo os custos por optimização da sua rede.

Segundo uma comparação de preços elaborada pela Teligen com dados de Agosto de 2010¹⁰, verifica-se que, no caso dos circuitos de débitos mais baixos (2 Mbps), os preços em Portugal encontravam-se abaixo da média dos preços dos países analisados, ao contrário do que se verificava para os circuitos de débitos superiores (34 Mbps).

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

Preço anual dos circuitos digitais de 2 Mbps na Europa (Agosto de 2010)

Gráfico 16

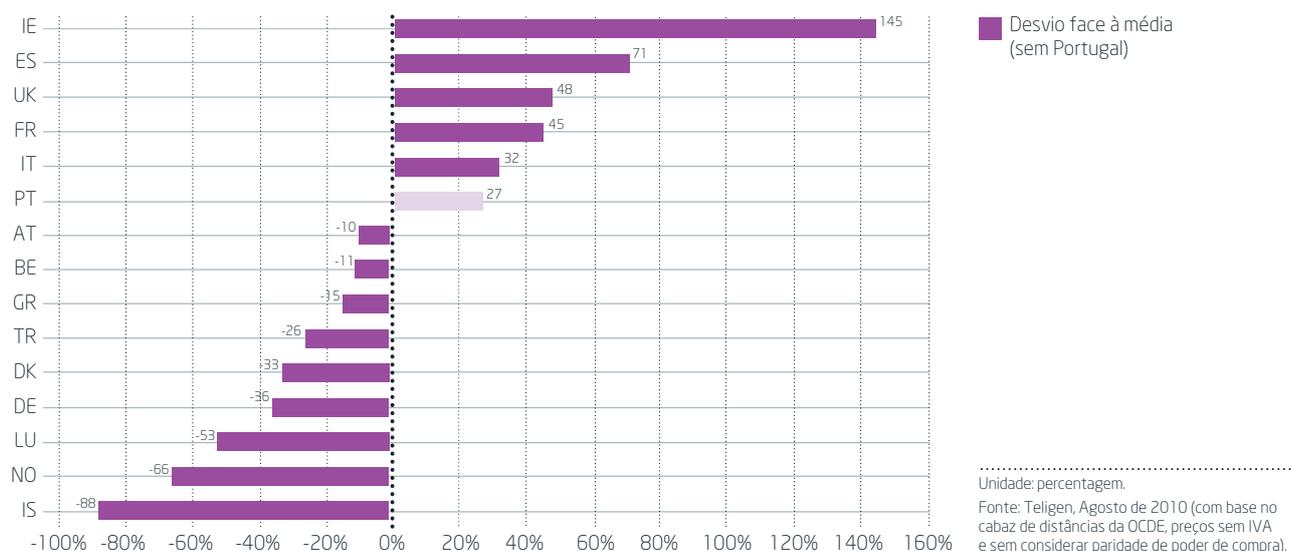


¹⁰ Para realizar a comparação de preços de circuitos alugados e calcular o preço médio de um circuito de determinada capacidade, a Teligen tem em conta os preços do operador histórico de cada país e utiliza como ponderador o cabaz de distâncias OCDE que envolve seis segmentos de distância:

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

Preço anual dos circuitos digitais de 34 Mbps na Europa (Agosto de 2010)

Gráfico 17



O ICP-ANACOM promoverá em 2011 alterações à ORAC, no sentido de a adaptar às necessidades do mercado, nomeadamente em termos de novas condições económicas e operacionais e inclusão de condições específicas para ligação às Regiões Autónomas.

4.3.5 Oferta de referência de circuitos *Ethernet* (ORCE)

A primeira versão da ORCE foi publicada a 6 de Dezembro de 2010 na sequência da deliberação do ICP-ANACOM de 28 de Setembro de 2010, referente à análise dos circuitos alugados e em particular da obrigação de disponibilização de uma oferta grossista suportada em circuitos de tecnologia *Ethernet*.

Na ORCE são estabelecidas as características e as condições técnicas (procedimentos de fornecimento de serviços e de operação e manutenção) e comerciais (preços e procedimentos de facturação e de pagamento) associadas ao fornecimento grossista de circuitos *Ethernet* pela PTC, incluindo a definição de parâmetros de qualidade de serviço, objectivos de desempenho aplicáveis e compensações por incumprimento desses objectivos. Nos termos

da oferta, um circuito *Ethernet* corresponde a uma ligação física permanente entre dois pontos, para uso exclusivo e não partilhado do utilizador, com velocidade de transmissão garantida e simétrica e sobre o qual é cursado qualquer tipo de tráfego de comunicações electrónicas.

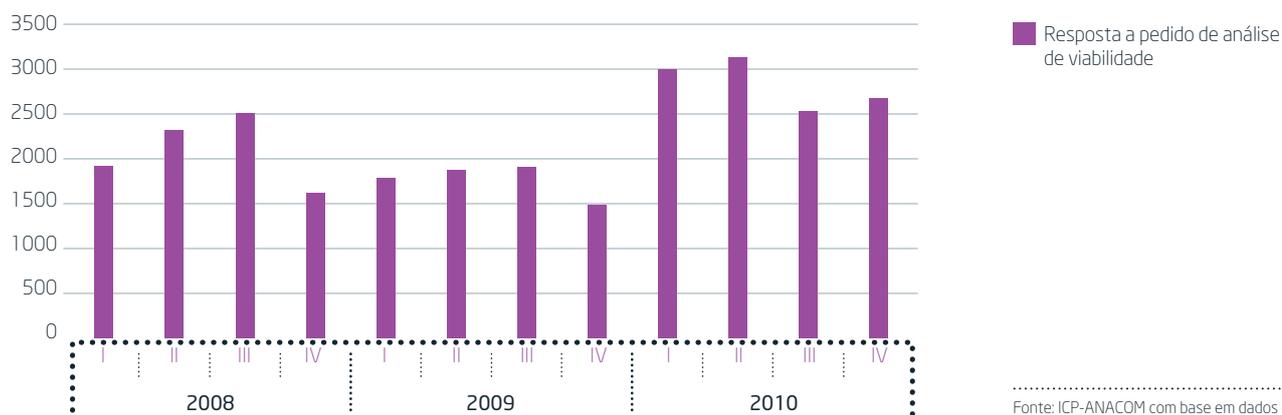
A ORCE será objecto de análise por parte do ICP-ANACOM em 2011, relativamente às condições técnicas e comerciais nela contidas, nomeadamente ao nível dos parâmetros de qualidade de serviço (prazos e disponibilidade).

4.3.6 Oferta de referência de acesso a condutas (ORAC)

Desde a sua entrada em vigor (Julho de 2006), a ORAC tem registado interesse por parte das suas beneficiárias. Em 2010, assistiu-se mesmo a um aumento do número de respostas a pedidos de análise de viabilidade de ocupação, bem como ao aumento do número de acompanhamentos pela PTC de intervenções/instalações realizadas pelas beneficiárias nas condutas, conforme se verifica nos gráficos seguintes.

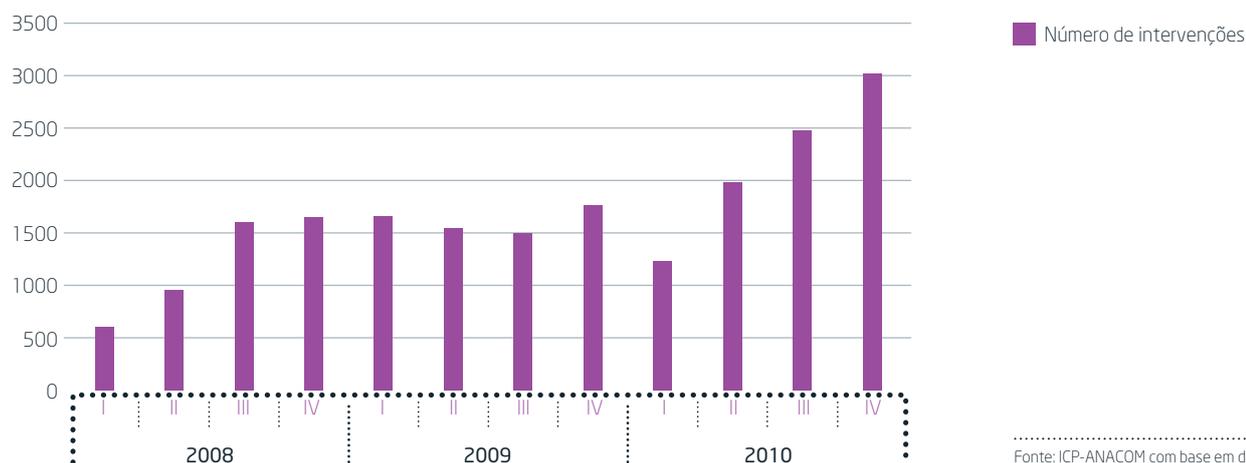
Número de respostas a pedidos de análise de viabilidade

Gráfico 18



Número de intervenções no âmbito da ORAC

Gráfico 19



A crescente utilização da ORAC pelas beneficiárias desta oferta grossista decorre do actual contexto de mercado – privilegia-se a utilização de infra-estruturas de construção civil já existentes visando a instalação de novas redes em fibra óptica – o que reforçou a necessidade e oportunidade da adopção de medidas pelo ICP-ANACOM visando o aumento da sua eficiência.

Neste sentido, por deliberação de 28 de Outubro de 2010, foram decididas alterações à ORAC, a qual incidiu sobre matérias como a qualidade de serviço, a disponibilização de informação sobre ocupação de infra-estruturas, a disponibilização de uma oferta de referência de acesso a postes da PTC, a implementação de um sistema de informação (SI ORAC) e a revisão das compensações por incumprimento

visando reforçar a sua eficácia e efeito dissuasor de incumprimentos. Neste contexto, o ICP-ANACOM determinou em particular:

- a prioritização da inclusão da informação sobre ocupação de condutas na base de dados, em função da localização geográfica, iniciando-se pelas áreas metropolitanas de Lisboa e Porto;
- a disponibilização de informação indicativa do nível de ocupação dos troços de conduta na *Extranet*, através da implementação de um sistema com pelo menos quatro níveis de ocupação;
- o estabelecimento de um sistema de informações (SI ORAC) permitindo o tratamento automático dos pedidos e das respostas, tornando mais céleres os processos desta oferta;
- a redução de alguns prazos de resposta;
- o alargamento das compensações por incumprimento à generalidade dos serviços da ORAC.

Prevê-se que o impacto desta intervenção do ICP-ANACOM possa resultar numa utilização mais eficiente das infra-estruturas da PTC (condutas e postes) pelos operadores alternativos visando a instalação de redes de nova geração.

Na sequência da referida decisão do ICP-ANACOM, a PTC publicou, a 22 de Dezembro de 2010, uma oferta de referência de acesso a postes (ORAP), a qual será em 2011 objecto de análise e, se for caso disso, de medidas regulatórias por parte do ICP-ANACOM.

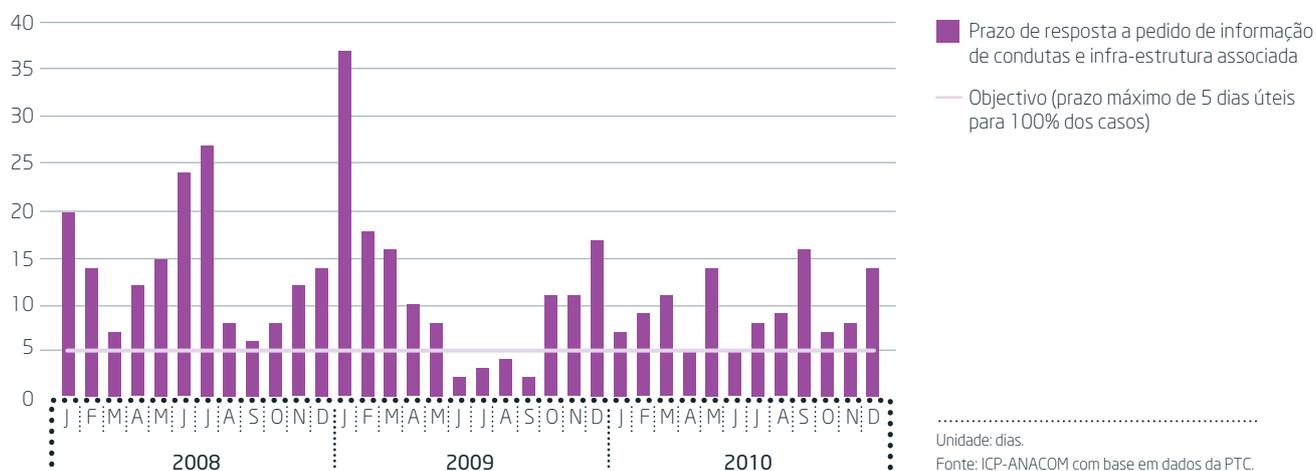
Adicionalmente a PTC disponibilizou na *Extranet* ORAC, já em Janeiro de 2011, informação indicativa da ocupação das condutas nas áreas da grande Lisboa e do grande Porto, tal como havia sido determinado pelo ICP-ANACOM.

Da intervenção realizada por essa Autoridade durante 2010, é ainda de referir o acompanhamento dos níveis de qualidade dos serviços grossistas prestados pela PTC na ORAC, verificando-se que, apesar de algumas melhorias face aos anos anteriores, existem ainda indicadores de desempenho com valores não compatíveis com os objectivos. Tal deve-se ao facto de os prazos-objectivo estarem desde o início de vigência desta oferta definidos para cem por cento das ocorrências¹¹.

Releva-se a este propósito que o incumprimento dos objectivos pela PTC se encontra sujeito a compensações no âmbito da ORAC, as quais podem ser exigidas pelas beneficiárias e foram reforçados como atrás referido.

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

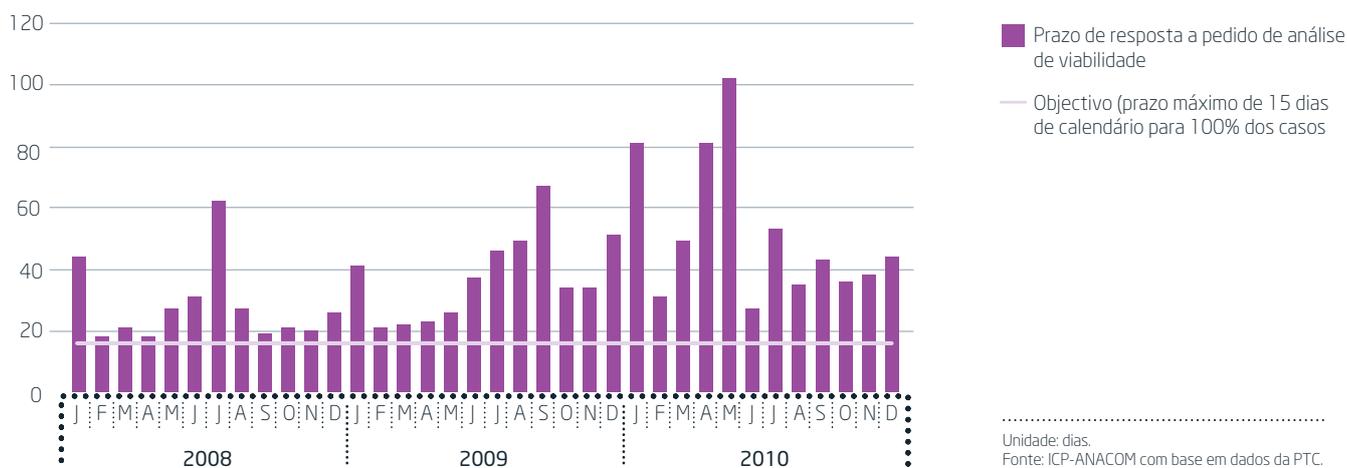
Gráfico 20



¹¹ Isto é, por exemplo, pode acontecer que em mil casos a PTC cumpra 999 e falhe um, sendo que, em termos de resultado final do parâmetro de qualidade de serviço, a PTC incumpriu o objectivo.

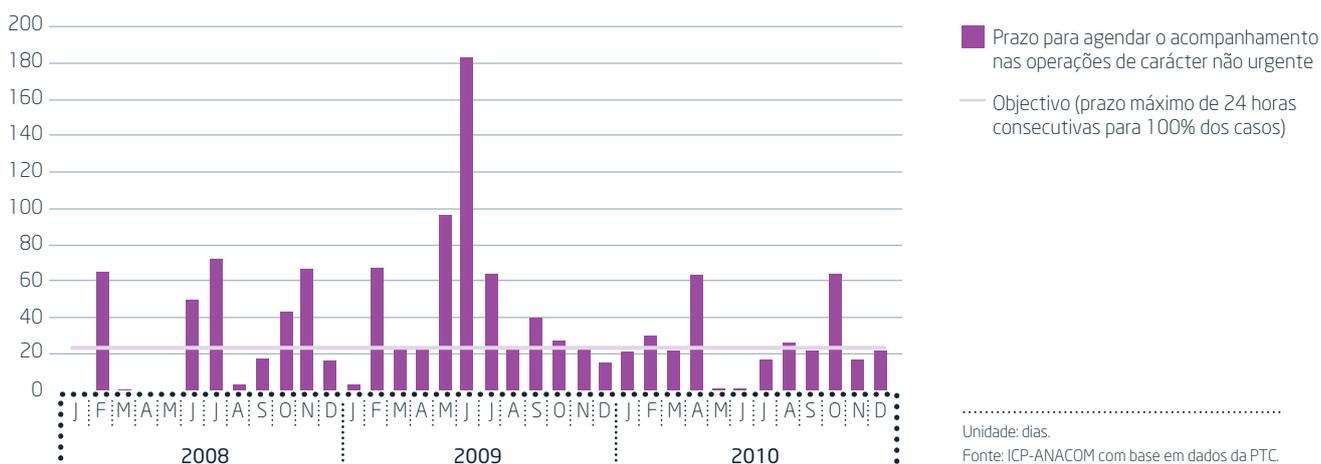
Prazo de resposta a pedido de análise de viabilidade

Gráfico 21



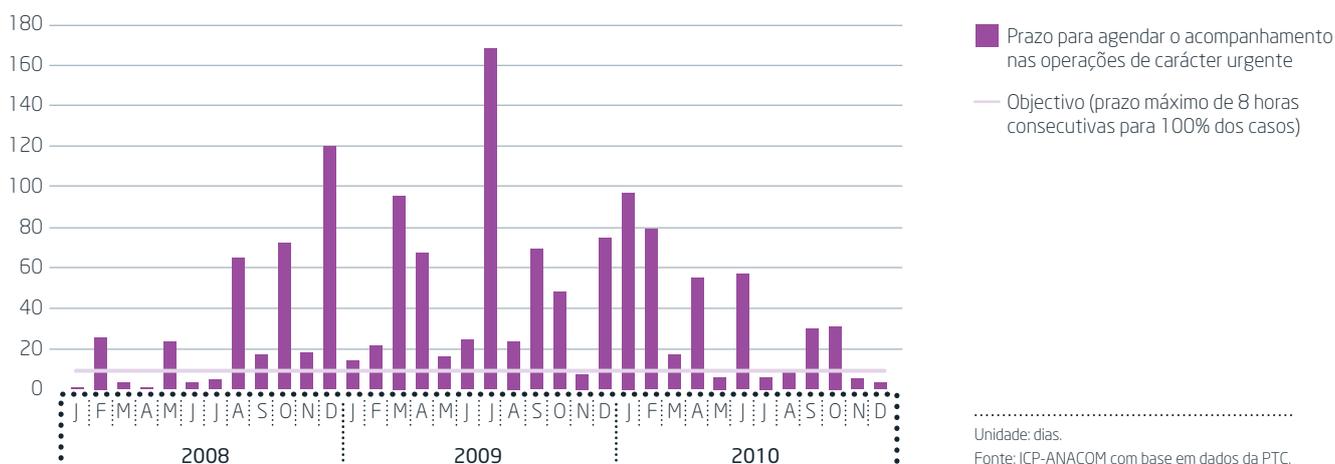
Prazo para agendar o acompanhamento nas intervenções de carácter não urgente

Gráfico 22



Prazo para agendar o acompanhamento nas intervenções de carácter urgente

Gráfico 23



Grau de disponibilidade do serviço de acompanhamento¹²

Gráfico 24



4.3.7 Oferta de referência de acesso a postes (ORAP)

Na sequência da aprovação da deliberação do ICP-ANACOM de 28 de Outubro de 2010 sobre alterações à ORAC, a PTC publicou a 22 de Dezembro de 2010 a ORAP, a qual prevê a disponibilização pela PTC do acesso e utilização dos seus postes e infra-estrutura

associada, para efeitos de instalação, reparação, manutenção ou remoção de cabos aéreos das redes de comunicações electrónicas das beneficiárias. Visando assegurar a continuidade das redes de comunicações electrónicas das beneficiárias, a ORAP prevê também a transição entre infra-estruturas subterrâneas e aéreas.

¹² Este indicador é calculado com base no número de acompanhamentos efectuados nas datas a que a PTC se comprometeu face ao número total de acompanhamentos efectuados.

Os serviços grossistas previstos na ORAP são os seguintes: (i) serviço de informação; (ii) serviço de análise de viabilidade; (iii) serviço de acesso e instalação; (iv) serviço de intervenção (acompanhamento); (v) desvios de traçado; e (vi) remoção de cabos.

Por outro lado, tal como sucede na ORAC, a ORAP integra obrigações para a beneficiária no tocante ao envio de informação técnica relativa a cabos e equipamentos a utilizar e envio de cadastro actualizado após a conclusão dos serviços de instalação, intervenções, remoções e desvios de traçado.

Realça-se que a utilização de postes ocorre de forma massificada principalmente em zonas rurais, contribuindo assim para o alargamento da cobertura das NRA, com repercussões positivas ao nível da sociedade de informação e no combate à info-exclusão.

Esta oferta será sujeita a análise detalhada por parte do ICP-ANACOM em 2011.

4.3.8 Oferta de realugar da linha de assinante (ORLA)

Em 2010, o ICP-ANACOM não tomou qualquer deliberação específica sobre esta oferta grossista, tendo acompanhado a evolução da sua utilização por parte das entidades beneficiárias e analisado o cumprimento das condições que lhe estão associadas.

À semelhança de 2009, verifica-se que o número de acessos analógicos com ORLA activa continuou a decrescer, tendo-se registado uma redução na ordem dos 12 por cento de Dezembro de 2009 a Dezembro de 2010. No final de 2010 existiam 43 392 acessos analógicos com ORLA activa, sendo que 1643 eram pertencentes ao grupo PT. Esta situação é compreensível face à própria evolução da prestação do STF na modalidade de acesso indirecto.

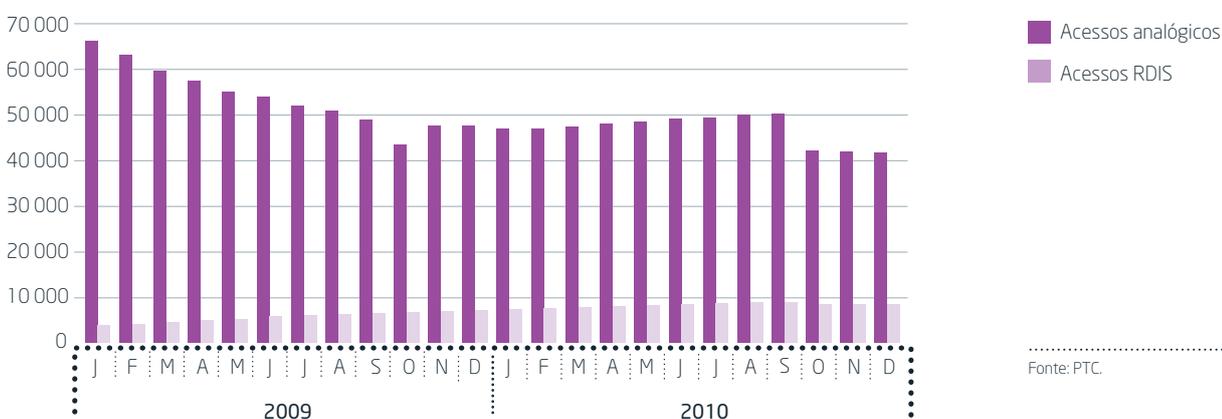
Registe-se, contudo, que a ORLA possibilita às entidades beneficiárias a activação de vários tipos de acessos (analógicos, de rede digital com integração de serviços (RDIS) básicos, RDIS básicos plus, RDIS primários e RDIS primários fraccionados).

Relativamente aos acessos RDIS, normalmente associados ao mercado empresarial, assistiu-se a um crescimento da utilização da ORLA, na ordem dos 21 por cento. Observa-se ainda que os acessos RDIS com ORLA activa são essencialmente os RDIS básicos e RDIS básicos *plus*, havendo apenas 11 acessos RDIS primários e RDIS primários fraccionados com ORLA activa num universo de 8602 acessos RDIS com ORLA.

Apresenta-se no gráfico seguinte a evolução do número de acessos com ORLA activa em 2009 e 2010.

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

Gráfico 25



4.4 Sistemas de custeio

Conforme decorre das competências desta Autoridade, foram tomadas em 2010 as medidas necessárias, que se especificam nos pontos abaixo, com vista à implementação das obrigações de orientação para os custos, aplicáveis a vários operadores do sector das comunicações electrónicas e da área postal, detentores de PMS em certos mercados e/ou PSU.

4.4.1 Sistema de contabilidade analítica (SCA) da PTC

A PTC, enquanto entidade com PMS, está obrigada, nomeadamente, ao controlo de preços, separação de contas e contabilização de custos.

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

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

Neste sentido, por deliberação de 8 de Abril de 2010, o ICP-ANACOM procedeu à adjudicação da auditoria ao SCA da PTC, referente aos resultados do exercício de 2007, acompanhada do desenvolvimento de uma análise aprofundada, sistemática e global ao SCA da PTC, cuja conclusão irá decorrer em 2011.

4.4.2 Modelos de custeio de comunicações electrónicas

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

No âmbito da obrigação de controlo de preços e de contabilização de custos a que a PTC está sujeita, prevê-se no artigo 74.º da Lei das Comunicações Electrónicas (LCE) que o ICP-ANACOM deve «ter em consideração o investimento realizado pelo operador, permitindo-lhe uma taxa razoável de rentabilidade sobre o capital investido, tendo em conta os riscos a ele associados (...)». Esta taxa corresponde à taxa de custo de capital.

Tendo em consideração o impacto que o custo de capital tem nos custos unitários dos produtos ou serviços regulados, o ICP-ANACOM considerou essencial rever e definir a metodologia de determinação do custo de capital da PTC, tendo esta temática sido objecto de consultoria realizada por empresa independente.

Posteriormente, considerando o estudo desenvolvido pelo consultor seleccionado e os resultados da audiência prévia aos interessados, por deliberação de 10 de Fevereiro de 2010 foi aprovada a decisão final com a definição da metodologia de cálculo da taxa de custo de capital da PTC, aplicável ao triénio 2009-2011. Esta decisão estabelece um decréscimo linear e anual de um por cento no valor da taxa de custo de capital (arredondado à primeira casa decimal para efeitos de simplificação) entre 2009 e 2011, até ser atingido em 2011 o valor definido pelo ICP-ANACOM, de 10,3 por cento, resultando nos valores descritos na tabela seguinte.

Taxa de custo de capital a aplicar pela PTC

Tabela 4

1.º ano - 2009	$Tx\ 08 - (Tx\ 08 - Tx\ 09/11) \times 0,33$	12,3%
2.º ano - 2010	$Tx\ 1.º\ ano - (Tx\ 08 - Tx\ 09/11) \times 0,33$	11,3%
3.º ano - 2011	$Tx\ 2.º\ ano - (Tx\ 08 - Tx\ 09/11) \times 0,33$	10,3%

Fonte: ICP-ANACOM.

- **Estudo sobre os custos de *curtailment* da PTC**

Os custos de *curtailment* da PTC estão associados ao programa de reestruturação de pessoal, que engloba as pré-reformas e as suspensões de contratos com pessoal, fazendo parte dos custos comuns.

Dada a relevância destes custos, e conforme abordagem seguida em 2009, considerou-se importante estudar/analisar estes custos dado o impacto significativo que têm nos custos unitários dos produtos e serviços da PTC.

Assim, foi aprovada a adjudicação da realização de uma consultoria aos custos de *curtailment* da PTC, que se desenvolveu durante os anos de 2009 e 2010, com vista a melhor habilitar o ICP-ANACOM a intervir no âmbito do custeio regulatório da PTC.

- **Modelo de custeio para operadores móveis**

Nos termos da LCE, compete ao ICP-ANACOM definir e analisar os mercados relevantes, bem como declarar as empresas com PMS e determinar as medidas adequadas às empresas que oferecem redes e serviços de comunicações electrónicas, devendo actuar em conformidade com os princípios do direito da concorrência e ter em consideração as circunstâncias nacionais, bem como a Recomendação da CE¹³ e as Linhas de Orientação da CE relativas à análise e avaliação de PMS no âmbito do quadro regulamentar comunitário para as redes e serviços de comunicações electrónicas.

Considerando a Directiva 2002/21/CE,¹⁴ que estabelece que os Estados-Membros devem garantir que as ARN tenham na melhor conta as Recomendações da CE, objectivo esse a que os reguladores nacionais estão comprometidos, o ICP-ANACOM iniciou, em 2010, o desenvolvimento do modelo de custeio para o serviço de terminação de chamadas de voz em redes de comunicações móveis individuais, tendo em vista o cumprimento da Recomendação da CE 2009/396/CE, à semelhança do que tem vindo a acontecer noutros Estados-Membros, como por exemplo, Reino Unido, França, Holanda e Bélgica.

O desenvolvimento do referido modelo de custeio para a terminação de chamadas em redes móveis iniciou-se no decorrer

do ano 2010 em colaboração com a consultora Analysis Mason, Ltd., prosseguindo em 2011. O ICP-ANACOM lançou uma consulta pública a 1 de Abril de 2011, visando a recolha de contributos das entidades interessadas relativamente às opções metodológicas a considerar no desenvolvimento, implementação e aplicação do modelo de custeio em questão, em particular a definição do operador hipotético eficiente a que respeita.

4.4.3 Sistema de contabilidade analítica (SCA) dos Correios de Portugal (CTT)

A Lei de Bases dos Serviços Postais¹⁵ confere ao ICP-ANACOM, enquanto entidade reguladora do sector postal¹⁶, a competência de aprovar e fiscalizar a correcta aplicação¹⁷ do SCA a que os CTT estão obrigados¹⁸ a dispor enquanto prestador do SU, devendo publicar anualmente uma declaração de conformidade do referido SCA e dos resultados obtidos.

Os CTT, enquanto empresa concessionária da prestação do SU postal e da exploração da rede postal, estão obrigados a manter um SCA que permita:

- (i) a determinação das receitas e dos custos, directos e indirectos, de cada um dos serviços reservados e de cada um dos serviços não reservados; e
- (ii) a separação entre os custos associados às diversas operações básicas integrantes dos serviços postais (aceitação, tratamento, transporte e distribuição), visando ainda assegurar a prossecução do princípio de orientação dos preços para os custos, conforme o n.º 3 do artigo 2.º do Convénio de Preços.

O SCA que tem vindo a ser utilizado pelos CTT caracteriza-se por assentar na metodologia *Fully Distributed Costs* (FDC), o qual tem em consideração a totalidade dos custos incorridos pelo operador, para efeitos de custeio dos diversos produtos e serviços, metodologia esta que é largamente utilizada a nível europeu. A este respeito, salienta-se que, de acordo com o estudo «*Main developments in the postal sector (2008-2010)*», o FDC²⁰ é a

13 Recomendação 2007/879/CE, de 17.12.2007, que substituiu a Recomendação 2003/311/CE, de 11.02.2003.

14 Transposta para o normativo nacional pela Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro - Lei das comunicações electrónicas.

15 Lei n.º 102/99, de 26 de Julho, na redacção que lhe foi dada pelo Decreto-Lei n.º 112/2003, de 12 de Julho.

16 N.º 2 do artigo 18.º da Lei n.º 102/99 de 26 de Julho.

17 N.º 2 do artigo 19.º da Lei n.º 102/99 de 26 de Julho.

18 N.º 1 do artigo 19.º da Lei n.º 102/99, de 26 de Julho, e n.º 1 da Base XIII do Decreto-Lei n.º 448/99, de 4 de Novembro.

19 Artigo 19.º da Lei de Bases e da cláusula 13.º do Contrato de Concessão.

20 Também designado como *Fully Allocated Costs* (FAC).

metodologia utilizada pelo prestador do SU em 18 dos 31 países considerados. Adicionalmente, o referido estudo revelou ainda que o ICP-ANACOM é uma das 22 autoridades reguladoras nacionais (ARN), dos 31 países europeus considerados, que auditam os resultados do SCA dos respectivos prestadores de SU.

Atendendo à competência do ICP-ANACOM, os resultados de 2007 do referido SCA foram auditados por uma entidade designada por esta Autoridade no sentido de verificar a sua conformidade com as obrigações decorrentes da legislação relevante, assim como com as normas e boas práticas nacionais e internacionais, e com os princípios, determinações e recomendações definidos e emitidos pelo ICP-ANACOM, de forma a garantir a credibilidade dos resultados obtidos. No seguimento da referida auditoria, o ICP-ANACOM publicou, a 29 de Outubro de 2010, a declaração de conformidade do referido SCA relativamente aos resultados do exercício de 2007, tendo emitido um conjunto de determinações com vista ao seu aperfeiçoamento.

Em 2010, foi ainda iniciado o processo relativo ao lançamento de um concurso público com vista à adjudicação das auditorias aos resultados do SCA dos CTT para os exercícios do triénio 2009-2011 (lançado no início de 2011), o qual teve como principais objectivos:

- (i) potenciar o aumento do número de eventuais concorrentes interessados, promovendo assim a concorrência no respectivo procedimento de selecção;
- (ii) permitir alguma estabilidade quanto à entidade que venha a ser seleccionada, na medida em que, os ganhos de conhecimento obtidos contribuem para uma melhoria da qualidade e da eficiência da auditoria ao longo do período estabelecido;
- (iii) obter sinergias decorrentes da adjudicação simultânea da auditoria aos três exercícios, resultando na melhoria da actividade do ICP-ANACOM através da simplificação de processos e duma optimização e adequada calendarização dos seus recursos, tendo em vista a obtenção de uma maior celeridade na conclusão das auditorias do SCA.

O processo de selecção de uma entidade externa para a realização das auditorias referentes aos exercícios do triénio 2009-2011 ficou concluído, devendo o início dos trabalhos de auditoria do exercício de 2009 ocorrer no segundo semestre de 2011.

5. GARANTIR E PROTEGER OS DIREITOS DOS UTILIZADORES E DOS CIDADÃOS EM GERAL (OBJECTIVO 2)

A garantia e protecção dos direitos dos utilizadores e dos cidadãos em geral constitui um objectivo de fulcral importância para o desenvolvimento de um mercado de comunicações electrónicas assente no respeito dos princípios da universalidade de acesso, da transparência e da não discriminação. Destacam-se, nesta secção do Relatório, diversas medidas com impacto directo nos consumidores e, em particular, as associadas ao serviço universal (quer em termos de qualidade de serviço quer em termos de acessibilidade de preços), à portabilidade do número, ao *roaming* internacional, ao tratamento de solicitações e apoio aos utilizadores e à segurança e privacidade das comunicações.

5.1 Serviço universal (SU) das comunicações electrónicas

5.1.1 Parâmetros e níveis de qualidade de serviço

Decorrente da deliberação do ICP-ANACOM de 30 de Março de 2006, o PSU (actualmente a PTC) tem a obrigação de publicar anualmente os parâmetros de qualidade de serviço e objectivos de desempenho aplicáveis ao SU, bem como informação sobre os níveis de desempenho apurados relativamente ao ano transacto.

Apresentam-se na tabela 5 os objectivos fixados e os níveis realizados pelo PSU para cada um dos indicadores em 2009 e em 2010.

Parâmetros de qualidade de serviço do SU

Tabela 5

Parâmetros de qualidade de serviço do SU	Objectivo	Ano 2009	Ano 2010
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	18	13
(a2) que corresponde ao percentil 99% das instalações mais rápidas	43	36	29
(b) Percentagem de pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o cliente, quando o cliente define uma data objectivo	85%	89%	94%
(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.	26%	22%
PQS2. Taxa de avarias por linha de acesso	0,10	0,16	0,19
Número total de avarias participadas por acesso	n.a.	320 229	339 722
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	76	77
(a2) que correspondem ao percentil 95% das reparações mais rápidas	165	144	184
(b) Tempos de reparação de outras avarias			
(b1) que correspondem ao percentil 80% das reparações mais rápidas	47	62	71
(b2) que correspondem ao percentil 95% das reparações mais rápidas	108	114	163
(c) Percentagem de avarias reparadas dentro do prazo de reparação de avarias estabelecido pelo PSU como objectivo para oferta aos seus clientes	80%	66%	66%
PQS4. Tempo de resposta para os serviços de telefonista			
(a) Tempo médio de resposta para serviços de telefonista (segundos)	11,0	19,0	20,0
(b) Percentagem de chamadas para os serviços de telefonista atendidas até 20 segundos pelo operador humano	80%	88%	88%
PQS5. Chamadas não concretizadas			
(a) N.º de chamadas elegíveis para o cálculo do PQS5	n.a.	1 494 090	1368 064 847
- chamadas nacionais	n.a.	504	
- chamadas internacionais	n.a.		
(b) Percentagem de chamadas nacionais não concretizadas	n.a.	0,07%	0,08%
(c) Percentagem de chamadas internacionais não concretizadas	n.a.		
PQS6. Tempo de estabelecimento de chamadas			
(a) Número total de chamadas elegíveis para o cálculo do PQS6 de:			
- chamadas nacionais	n.a.	n.d.	n.d.
- chamadas internacionais	n.a.	n.d.	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.	n.d.
(b2) que correspondem ao percentil 95% das chamadas mais rápidas	n.a.	n.d.	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.	n.d.
(c2) que correspondem ao percentil 95% das chamadas mais rápidas	n.a.	n.d.	n.d.

Parâmetros de qualidade de serviço do SU (continuação)

Tabela 5

Parâmetros de qualidade de serviço do SU	Objectivo	Ano 2009	Ano 2010
PQS7. Tempo de resposta para os serviços informativos			
(a) Tempo médio de resposta do serviço Informativo (segundos)	5,0	3	3
(b) Percentagem de chamadas para os serviços informativos atendidas até 20 segundos pelo operador humano ou por sistemas equivalentes de resposta	95%	95%	98%
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%	97%
PQS9. Queixas sobre incorrecções nas facturas			
Percentagem de facturas reclamadas relativamente ao número total de facturas emitidas	0,04%	0,03%	0,04%

Fonte: PTC

Em relação ao ano anterior, observou-se uma melhoria significativa no desempenho do PQS1 e do PQS7 e um agravamento do PQS2 e do PQS3.

(tempo de reparação de avarias), a não consideração dos valores de Janeiro de 2010. Neste contexto, apresentou para o PQS3 (tempo de reparação de avarias) valores expurgados desse mês.

De referir que a PTC invocou as condições meteorológicas adversas no início de 2010 para solicitar, para efeitos de cálculo do PQS3

Parâmetro de qualidade de serviço do SU PQS3 revisto (excluindo o mês de Janeiro de 2010)

Tabela 6

Parâmetros de qualidade de serviço do SU	Objectivo	Ano 2009	Ano 2010
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	76	70
(a2) que correspondem ao percentil 95% das reparações mais rápidas	165	144	146
(b) Tempos de reparação de outras avarias			
(b1) que correspondem ao percentil 80% das reparações mais rápidas	47	62	65
(b2) que correspondem ao percentil 95% das reparações mais rápidas	108	114	123
(c) Percentagem de avarias reparadas dentro do prazo de reparação de avarias estabelecido pelo PSU como objectivo para oferta aos seus clientes	80%	66%	70%

Fonte: PTC.

Em síntese, observa-se que, de 2009 para 2010, se mantém um certo grau de incumprimento de objectivos de desempenho aplicáveis aos parâmetros de qualidade de serviço do SU (nomeadamente, PQS2, PQS3 e PQS4(a)), encontrando-se o ICP-ANACOM a analisar a situação.

5.1.2 Estratégia do PSU para os postos públicos

No final de 2010, a PTC apresentou a Declaração de Estratégia de Desenvolvimento para o Serviço de Postos Públicos para 2010, que preconizava os seguintes objectivos principais: (i) manutenção

da tendência para uma redução do parque de postos públicos em termos globais; (ii) realocização dos equipamentos sujeitos a acções de vandalismo com maior incidência; (iii) redefinição da cobertura em locais de especial interesse social; (iv) manutenção dos níveis de resposta aos utilizadores com necessidades especiais.

Em Março de 2011, a PTC veio a apresentar o relatório de concretização dos objectivos relativos ao ano 2010.

A tabela seguinte apresenta a informação veiculada pela PTC relativamente ao parque de postos públicos efectivamente realizado em 2010, desagregado por distrito e por meio de pagamento.

Parque de postos públicos realizado pela PTC em 2010

Tabela 7

	Realizado 2010					Total
	Exterior			Interior		
	Só cartão	Cartão e moedas	Só moedas	Telefone convencional	Só moedas	
Aveiro	4	299	165	720	463	1651
Beja	9	174	137	259	159	738
Braga	13	295	118	947	530	1903
Bragança	7	53	17	541	80	698
Castelo Branco	12	112	74	527	226	951
Coimbra	15	257	97	858	270	1497
Évora	8	117	109	116	140	490
Faro	11	728	175	414	440	1768
Guarda	13	76	48	556	95	788
Leiria	21	233	90	647	322	1313
Lisboa	162	3260	1168	402	1765	6757
Portalegre	2	64	67	131	117	381
Porto	67	1343	441	579	2078	4508
Santarém	13	173	107	576	308	1177
Setúbal	34	990	327	156	742	2249
Viana do Castelo	2	122	62	503	218	907
Vila Real	6	82	31	743	229	1091
Viseu	15	126	93	1020	266	1520
Madeira	22	169	104	99	185	579
Açores	12	123	42	111	111	399
Total	448	8796	3472	9905	8744	31 365

Fonte: PTC.

Verificou-se, assim, uma redução do parque global de aproximadamente 5,5 por cento (representando 1817 postos), o que mantém a tendência de redução verificada nos últimos anos.

Atendendo, em particular, a cada tipo de posto público, nota-se que a redução mais significativa, em termos percentuais, ocorreu a nível do parque de interior «Só moedas» (redução de 10,4 por cento).

No que se refere à afectação do parque de postos públicos a locais de interesse social (nomeadamente hospitais e centros de saúde, estabelecimentos de ensino e aeroportos), verificou-se uma redução generalizada do parque de postos públicos em 2010, relativamente ao realizado em 2009, conforme se evidencia na tabela seguinte.

Variação do parque de postos públicos realizado em 2010 pela PTC face ao realizado em 2009

Tabela 8

Tipo de local	Parque de postos públicos		Desvios do Realizado 2010 face ao Realizado 2009	
	Realizado 2010	Realizado 2009	Desvio absoluto	Desvio percentual
Hospitais e centros de saúde	901	992	-91	-9,2%
Estabelecimentos de ensino	910	1011	-101	-10,0%
Aeroportos	170	179	-9	-5,0%
Estabelecimentos prisionais	323	321	2	0,6%
Terminais rodoviários	96	104	-8	-7,7%
Terminais ferroviários	237	251	-14	-5,6%
Estações de metropolitano	159	160	-1	-0,6%
Tribunais e palácios de justiça	24	27	-3	-11,1%
Hotéis, pensões e residenciais	116	124	-8	-6,5%
Total em locais considerados de interesse especial	2936	3169	-233	-7,4%

Fonte: PTC e cálculos do ICP-ANACOM.

A PTC notou, relativamente ao parque de postos públicos em locais de interesse social, que terá superado o objectivo que havia sido proposto para 2010, referindo que esta estratégia será de manter em 2011, tendo ainda referido que, pontualmente, a evolução do parque não terá superado as expectativas devido a condicionantes relacionadas com a disponibilização de infra-estrutura.

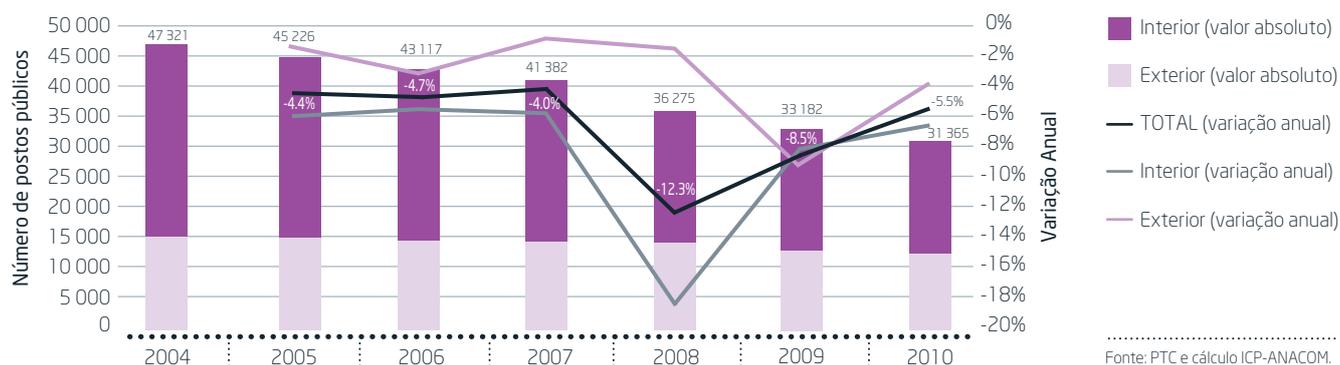
Quanto aos utilizadores com necessidades especiais, foi atingido um total de 310 cabinas que permitem a entrada e saída de cadeiras

de rodas, o que representa uma variação de cinco por cento face ao valor concretizado em 2009 (294 cabinas).

O gráfico seguinte sintetiza a informação relativa à evolução do parque de postos públicos no período 2004-2010. A variação global nesse período consubstancia-se em aproximadamente -33,7 por cento para o total de postos públicos (-18,4 por cento para os postos localizados no exterior e -41,2 por cento para os postos públicos localizados no interior).

Evolução do parque de postos públicos no período 2004-2010

Gráfico 26



5.1.3 Listas telefónicas e serviços informativos

Em 2010, o ICP-ANACOM prosseguiu o acompanhamento do cumprimento, pela PTC, da sua determinação de 8 de Novembro de 2005, revista a 14 de Junho de 2007, relativa à inclusão de publicidade nas listas telefónicas a disponibilizar no âmbito do SU. Analisadas as páginas introdutórias de dezanove listas telefónicas, constatou-se que todas cumpriam as exigências estabelecidas nas referidas deliberações.

5.1.4 Acessibilidade dos preços

5.1.4.1 Tarifário residencial do STF prestado no âmbito do SU

Tarifário residencial do STF para 2010, prestado no âmbito do SU

O ICP-ANACOM, por deliberação de 17 de Novembro de 2009, entendeu não se opor à entrada em vigor, a 1 de Janeiro de 2010, de uma proposta de tarifário-base do SU para postos particulares residenciais, apresentada pela PTC a 30 de Outubro de 2009. Nesse momento, o Orçamento de Estado para 2010 ainda não se encontrava disponível, pelo que esta Autoridade considerou razoável aceitar, naquela ocasião, a estimativa de inflação apresentada pela PTC para efeitos de verificação do *price cap* (1,5 por cento). Foi determinado também que, caso no momento

em que novos dados estivessem disponíveis (nomeadamente o valor da inflação prevista no Orçamento de Estado para 2010 e a constituição do cabaz de tráfego em 2009) a proposta apresentada pela PTC não cumprisse com o *price cap* aplicável, esta empresa deveria implementar uma redução adicional no tarifário-base.

Como o valor de inflação previsto no Orçamento de Estado para 2010 (0,8 por cento) não coincidiu com o previsto pela PTC, e com a disponibilização, entretanto, dos dados do cabaz de tráfego em 2009, a PTC submeteu à apreciação do ICP-ANACOM, a 8 de Fevereiro de 2010, uma proposta de alteração do tarifário do SU, tanto no tarifário principal como no alternativo, o qual vigoraria a partir de 15 de Fevereiro de 2010. Posteriormente, a 12 de Fevereiro de 2010, a PTC reformulou a data de entrada em vigor do tarifário, que passaria para 19 de Fevereiro de 2010.

No que se refere ao tarifário principal, aplicável por defeito, a PTC propôs uma redução de cerca de 13 por cento no preço por minuto das comunicações durante o período diurno, que passaria de 0,0368 euros a 0,0322 euros (sem IVA).

Tarifário principal do STF proposto pela PTC

Tabela 9

Valores sem IVA	Preço inicial (euros)				Crédito de tempo (segundos)				Preço por minuto (euros)			
	Dias úteis		FDS		Dias úteis		FDS		Dias úteis		FDS	
	09h-21h	21h-09h	09h-21h	21h-09h	09h-21h	21h-09h	09h-21h	21h-09h	09h-21h	21h-09h	09h-21h	21h-09h
Local	0,0700	0,0000	0,0000	0,0000	60	0	0	0	0,0322	0,0000	0,0000	0,0000
Nacional	0,0700	0,0000	0,0000	0,0000	60	0	0	0	0,0322	0,0000	0,0000	0,0000
Instalação	71,83											
Assinatura	12,66											

Fonte: PTC. Valores sem IVA.

Quanto ao tarifário alternativo, aplicável a pedido do cliente, a proposta da PTC consistia na fusão dos escalões local e nacional, alinhando a sua estrutura com a do tarifário-base, sendo que o preço por minuto do novo escalão, único, no horário normal

(dias úteis das 9 às 21 horas) – 0,0258 euros –, seria cerca de um por cento e 42 por cento inferior aos preços por minuto dos escalões local e nacional, respectivamente, do tarifário que estava nesse momento em vigor.

Tarifário alternativo do STF proposto pela PTC

Tabela 10

Valores sem IVA	Preço inicial (euros)				Crédito de tempo (segundos)				Preço por minuto (euros)			
	Dias úteis		FDS		Dias úteis		FDS		Dias úteis		FDS	
	09h-21h	21h-09h	09h-21h	21h-09h	09h-21h	21h-09h	09h-21h	21h-09h	09h-21h	21h-09h	09h-21h	21h-09h
Local	0,0700	0,0700	0,0700	0,0700	60	60	60	60	0,0258	0,0084	0,0084	0,0084
Nacional	0,0700	0,0700	0,0700	0,0700	60	60	60	60	0,0258	0,0084	0,0084	0,0084
Instalação	71,83											
Assinatura	11,99											

Fonte: PTC. Valores sem IVA.

Por deliberação de 17 de Fevereiro de 2010, o ICP-ANACOM decidiu declarar a conformidade da proposta apresentada pela PTC com os princípios regulamentares em vigor, nomeadamente em matéria de compatibilidade com o *price cap* aplicável. Em paralelo, remeteu a proposta da PTC para parecer do Conselho Consultivo do ICP-ANACOM, que não se opôs à decisão.

Tarifário residencial do STF para 2011, prestado no âmbito do SU A 29 de Setembro de 2010, a PTC submeteu à apreciação do ICP-ANACOM uma proposta de alteração do tarifário-base do SU para postos particulares residenciais, a vigorar a partir de 1 de Janeiro de 2011. Esta proposta tinha como base o valor da inflação previsto no Boletim Económico de Verão do Banco de

Portugal, de dois por cento, atendendo a que nessa data ainda não estava disponível o Orçamento de Estado para 2011. Após a disponibilização deste documento, no qual se prevê um valor de inflação de 2,2 por cento, a PTC apresentou a 22 de Outubro de 2010 uma nova proposta do tarifário-base, assente naquele valor.

A proposta da PTC propunha, no tarifário principal, aplicável por defeito, uma redução de 5,6 por cento no preço por minuto das comunicações em horário normal, que passaria a ser de 0,0304 euros (sem IVA).

Tarifário principal do STF proposto pela PTC

Tabela 11

Valores sem IVA	Preço inicial (euros)				Crédito de tempo (segundos)				Preço por minuto (euros)			
	Dias úteis		FDS		Dias úteis		FDS		Dias úteis		FDS	
	09h-21h	21h-09h	09h-21h	21h-09h	09h-21h	21h-09h	09h-21h	21h-09h	09h-21h	21h-09h	09h-21h	21h-09h
Local	0,0700	0,0000	0,0000	0,0000	60	0	0	0	0,0304	0,0000	0,0000	0,0000
Nacional	0,0700	0,0000	0,0000	0,0000	30	0	0	0	0,0304	0,0000	0,0000	0,0000
Instalação	71,83											
Assinatura	12,66											

Fonte: PTC. Valores sem IVA.

No que diz respeito ao tarifário alternativo, aplicável a pedido do cliente, a proposta da PTC consistia numa redução de 0,58 por cento no valor mensal da assinatura, que passaria a ser

de 11,92 euros (sem IVA), não se propondo alterações a nível dos preços das comunicações.

Tarifário alternativo do STF proposto pela PTC

Tabela 12

Valores sem IVA	Preço inicial (euros)				Crédito de tempo (segundos)				Preço por minuto (euros)			
	Dias úteis		FDS		Dias úteis		FDS		Dias úteis		FDS	
	09h-21h	21h-09h	09h-21h	21h-09h	09h-21h	21h-09h	09h-21h	21h-09h	09h-21h	21h-09h	09h-21h	21h-09h
Local	0,0700	0,0700	0,0700	0,0700	60	60	60	60	0,0258	0,0084	0,0084	0,0084
Nacional	0,0700	0,0700	0,0700	0,0700	60	60	60	60	0,0258	0,0084	0,0084	0,0084
Instalação	71,83											
Assinatura	11,92											

Fonte: PTC. Valores sem IVA.

Por deliberação de 11 de Novembro de 2010, o ICP-ANACOM decidiu remeter a proposta da PTC para parecer do Conselho Consultivo do ICP-ANACOM, declarando suspensivamente, até apresentação do referido parecer, a conformidade da proposta da PTC com os princípios regulamentares em vigor, nomeadamente em matéria de conformidade com o *price cap* aplicável. O Conselho Consultivo não se opôs à decisão.

5.1.4.2 Tarifário de postos públicos do STF

A 12 de Fevereiro de 2010, na sequência da alteração do tarifário-base do STF no âmbito do SU (em particular, da alteração do tarifário alternativo, aplicável opcionalmente a pedido dos utilizadores) ocorrida a 19 de Fevereiro de 2010, a PTC apresentou ao ICP-ANACOM uma proposta de alteração do tarifário das comunicações efectuadas a partir de postos públicos, com data de entrada em vigor a 1 de Março de 2010.

A proposta de tarifário apresentada representava aumentos na temporização dos impulsos, a qual passou de 20 para 22 segundos no Continente e de 22,5 para 24,5 segundos nas Regiões Autónomas, mantendo a estrutura do tarifário anterior no que se refere à não diferenciação de preços entre escalões ou horários.

Analisada a proposta apresentada pela PTC, concluiu-se que, no tocante às chamadas fixo-fixo intra-rede PTC efectuadas a partir de postos públicos, o tarifário proposto cumpria as obrigações estabelecidas na deliberação de 14 de Dezembro de 2004, verificando-se um rácio entre o preço médio das chamadas na modalidade de postos públicos e na modalidade de assinante de 3,0, quer para os preços aplicáveis no Continente quer nas Regiões Autónomas. Quanto às chamadas fixo-fixo e PTC-outros operadores efectuadas a partir de postos públicos, o tarifário proposto pela PTC estava em conformidade com o enquadramento regulamentar aplicável, atendendo a que não apresentava distinção nos preços das chamadas fixo-fixo com base no operador de destino.

Assim, por deliberação de 23 de Fevereiro de 2010 o ICP-ANACOM decidiu declarar a conformidade da proposta de tarifário de postos públicos do STF apresentada pela PTC, tendo ainda determinado remeter a referida proposta ao Conselho Consultivo do ICP-ANACOM para emissão de parecer, nos termos da alínea c) do artigo 37.º dos Estatutos desta Autoridade.

O tarifário proposto e aprovado pela referida deliberação de 23 de Fevereiro de 2010 apresenta-se na tabela seguinte.

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

Tabela 13

		Preço impulso (euros)	Preço inicial HN (impulsos)	Preço inicial HE (impulsos)	Crédito de tempo HN (segundos)	Crédito de tempo HE (segundos)	Duração do impulso HN (segundos)	Duração do impulso HE (segundos)
Continente	Local	0,0583	2,0	2,0	60,0	60,0	22,0	22,0
	Nacional	0,0583	2,0	2,0	60,0	60,0	22,0	22,0
Regiões Autónomas	Local	0,0614	2,0	2,0	60,0	60,0	24,5	24,5
	Nacional	0,0614	2,0	2,0	60,0	60,0	24,5	24,5

Fonte: PTC. Valores sem IVA.

5.1.5 Custos líquidos da prestação do serviço universal (CLSU)

Durante 2010, o ICP-ANACOM prosseguiu os trabalhos de estudo e análise da matéria relativa à definição da metodologia de cálculo dos CLSU e ao conceito de encargo excessivo.

Neste sentido foram realizadas, no período de 2009-2010, diversas reuniões com a PTC para debater aspectos específicos associados, em particular, à definição da metodologia de cálculo dos CLSU e ao conhecimento mais pormenorizado da metodologia que aquela empresa se encontrava a desenvolver.

Em 2010, e no quadro da consolidação da recolha da informação sobre esta matéria complexa, que requer um elevado conhecimento técnico-económico e jurídico, o ICP-ANACOM actualizou e completou a informação de outros países e de estudos específicos sobre o SU.

O ICP-ANACOM preparou dois sentidos prováveis de decisão (SPD) relativos ao «Conceito de Encargo Excessivo» e à «Metodologia a aplicar no cálculo dos custos líquidos do serviço universal de telecomunicações», os quais foram finalizados já no início de 2011 e aprovados a 27 de Janeiro de 2011, tendo sido submetidos simultaneamente a audiência prévia (ao abrigo do Código de Procedimento Administrativo) e a consulta pública (ao abrigo da LCE).

No que respeita aos CLSU, é ainda de referir o Acórdão proferido a 16 de Setembro de 2010 pelo Supremo Tribunal Administrativo, que pôs termo, com vencimento para o Regulador, à impugnação apresentada pela PTC relativamente à decisão do ICP-ANACOM de 2003 de rejeição da existência de CLSU até 1 de Janeiro de 2001.

5.1.6 Designação de PSU

Relativamente ao processo de designação de prestador(es) do SU, e na sequência do trabalho desenvolvido em 2009, foram no decurso do primeiro semestre de 2010 transmitidos ao Governo os projectos elaborados pelo ICP-ANACOM relativamente ao regulamento do concurso para a designação do(s) prestador(es) do SU e respectivos cadernos de encargos.

A 7 de Outubro de 2010, o Tribunal de Justiça proferiu Acórdão relativamente ao caso (C-154-09) referente ao processo de designação de prestador(es) de SU, tendo condenado o Estado Português por considerar não ter transposto adequadamente, para o direito nacional, as disposições do direito da União que regulam a designação do prestador ou prestadores do SU e não ter assegurado a aplicação prática dessas disposições, não cumprindo assim as obrigações que lhe incumbem por força dos artigos 3 n.º 2, e 8 n.º 2, da Directiva 2002/22/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 7 de Março de 2002, relativa ao serviço universal e aos direitos dos utilizadores em matéria de redes e serviços de comunicações electrónicas (Directiva SU).

5.2 Serviço universal (SU) dos serviços postais

Os CTT encontram-se obrigados a prestar, ao abrigo do Contrato de Concessão do Serviço Postal Universal (Concessão) de 1 de Setembro de 2000²¹, com as alterações que lhe foram introduzidas a 9 de Setembro de 2003²² e a 26 de Julho de 2006²³, 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.

Mantém-se reservada aos CTT, nos termos da lei, 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). Designadamente, 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) e os envios de correspondência internacional de saída, de publicidade endereçada, de correspondência registada e de correspondência com valor declarado, dentro dos mesmos limites de peso e preço.

²¹ 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.

²² Na sequência das alterações às Bases da Concessão introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 115/2003, de 12 de Junho.

²³ Na sequência das alterações às Bases da Concessão introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 112/2006, de 9 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 Postais²⁴.

5.2.1 Preços do serviço postal universal

O n.º 3 da cláusula 24.ª da Concessão e o n.º 2 do artigo 14.º da Lei de Bases dos Serviços Postais estabelecem que 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.

No ano 2010 vigorou o Convénio de Preços do Serviço Postal Universal, celebrado a 10 de Julho de 2008 entre o ICP-ANACOM e os CTT, do qual se salienta:

- a sua vigência é de três anos, produzindo efeitos de 1 de Janeiro de 2008 a 31 de Dezembro de 2010, renovando-se por períodos sucessivos de um ano, salvo denúncia por qualquer das partes, com a antecedência mínima de 60 dias de calendário relativamente ao termo da sua vigência;
- 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);
- a variação média ponderada dos preços dos serviços postais reservados em 2010 está sujeita a um regime de *price cap* segundo o qual não poderia ser superior, em termos nominais, ao valor da inflação prevista para 2010 no Orçamento do Estado, deduzida de 0,4 pontos percentuais e acrescida do valor do «factor de correcção do IPC» (FCIPC), o qual correspondia à diferença entre o valor da inflação projectada para 2009 no Relatório do Orçamento do Estado de 2010 e o valor da inflação inicialmente prevista para 2009 e inscrita no Relatório do Orçamento do Estado de 2009;
- os preços dos serviços não reservados que integram o SU entram em vigor na data prevista pelos CTT, 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);

- o prazo mínimo de antecedência para os CTT divulgarem aos utilizadores os preços do serviço postal universal, os quais são também disponibilizados num endereço específico do sítio dos CTT na Internet, é de dez dias úteis, salvo prazo inferior autorizado pelo ICP-ANACOM a pedido, fundamentado, dos CTT (n.ºs 6 e 7 do artigo 5.º).

Tendo-se verificado uma taxa de inflação negativa em 2009, o que não era expectável pelas partes no Convénio aquando da data da sua assinatura, após audição prévia das organizações representativas dos consumidores²⁵, bem como da Direcção-Geral do Consumidor, o ICP-ANACOM e os CTT celebraram uma alteração ao Convénio de Preços. A alteração consistiu na modificação do cálculo do «Factor de correcção do IPC (FCIPC)», tendo sido introduzidas as seguintes alterações na sua definição, na alínea l) do artigo 3.º do Convénio²⁶:

- o valor a considerar para a inflação projectada para o ano anterior passou a ser zero, se no Relatório do Orçamento de Estado para o ano de aplicação do *price cap* estiver projectada uma taxa de inflação para o ano anterior inferior a zero e, cumulativamente, for positivo o valor da inflação que tinha sido previsto para esse ano anterior nos termos da alínea k);
- introduziu-se um valor máximo de 2,5 por cento para a diferença, aceite para efeitos de aplicação do Convénio, entre o valor da inflação projectado no Relatório do Orçamento do Estado de um ano para o ano anterior e o valor da inflação que tinha sido previsto para o ano anterior.

Com esta alteração, em 2010 o valor do FCIPC foi de -2,5 por cento, pelo que a variação máxima dos preços dos serviços reservados para 2010 passou a ser -2,1 por cento (em vez de -2,9 por cento como resultaria do Convénio antes da sua alteração).

²⁴ 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.

²⁵ Nos termos e para os efeitos previstos no artigo 17.º da Lei de bases e no artigo 2.º da Lei n.º 23/96, de 26 de Julho (Lei dos serviços públicos essenciais), com as alterações introduzidas pela Lei n.º 12/2008, de 26 de Fevereiro.

²⁶ Alteração ao Convénio disponível no sítio do ICP-ANACOM.

No decorrer de 2010 ocorreram as seguintes alterações ao tarifário do serviço postal universal, na sequência de propostas apresentadas pelos CTT, ao abrigo das regras definidas no referido Convénio de Preços, que não mereceram a oposição do ICP-ANACOM:

- a 1 de Janeiro de 2010 entraram em vigor novos preços referentes ao serviço universal não reservado de envios de jornais, publicações periódicas e livros, que haviam sido comunicados pelos CTT ainda no decorrer de 2009;
- a partir de 2 de Maio de 2010 entraram em vigor novos preços para o serviço correio verde e para a gama ecológica do *direct mail*. O lançamento da referida gama ecológica insere-se na estratégia ambiental dos CTT corporizada numa iniciativa transversal denominada Projecto Terra;
- a 1 de Junho de 2010 entraram em vigor novos preços para as restantes prestações do serviço universal, incluindo para os serviços cuja prestação se encontra reservada aos CTT (serviços reservados). O ICP-ANACOM não se opôs à entrada

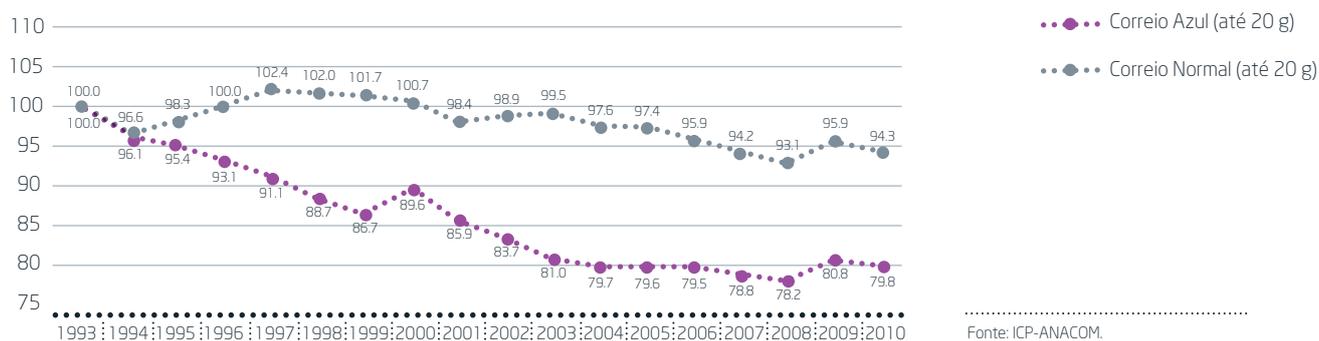
em vigor deste tarifário, tendo nomeadamente em conta que a variação média anual ponderada do cabaz de preços dos serviços reservados, proposta pelos CTT para 2010 (-2,1 por cento), permitia cumprir o *price cap* definido no Convénio de Preços.

O referido Convénio de Preços prevê que os CTT devem publicitar os preços de forma adequada, incluindo a disponibilização num endereço específico do sítio na Internet, e fornecer regularmente aos utilizadores informações sobre as condições de aplicação dos preços e descontos dos serviços que integram o SU. Neste âmbito, o ICP-ANACOM procedeu ao longo de 2010 à monitorização periódica da informação sobre os preços do SU divulgada pelos CTT no seu sítio da Internet.

Entre 1993²⁷ e 2010, o valor médio da tarifa-base do correio normal e do azul nacional (tarifa de uma carta normalizada com peso até 20 gramas²⁸) conheceu uma evolução favorável para os clientes, reduzindo-se em termos reais 5,7 pontos percentuais e 20,2 pontos percentuais, respectivamente (ver Gráfico 27).

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

Gráfico 27



Em termos de comparações europeias, refira-se que o ICP-ANACOM realizou um estudo intitulado «Comparações de preços dos prestadores do Serviço Postal Universal na União Europeia em 2010». Da análise constata-se que, em 2010 e na moeda local, onze

países não alteraram os preços dos serviços considerados. Dois – a Finlândia e a Lituânia – reduziram os preços de alguns serviços e os restantes aumentaram.

²⁷ 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.

²⁸ Consideram-se os preços de selos e franquias ao balcão das estações de correio; envios em regime de avença; selos adquiridos em máquinas de vendas de selos (1 e dez unidades). No cálculo de cada preço médio anual utilizou-se uma estrutura de tráfego fixa, a última disponível, correspondente a 2009. O cálculo da evolução real do índice dos preços levou em consideração a inflação registada em cada ano.

Em Portugal verifica-se que o preço do correio nacional prioritário até 20 gramas, do correio nacional não prioritário até 20 gramas, do correio transfronteiriço intracomunitário prioritário até 20 gramas e das encomendas nacionais até 2 quilogramas se tem mantido abaixo da média da UE15. Já quanto ao correio transfronteiriço intracomunitário não prioritário até 20 gramas, constata-se que, em 2010, o preço se encontra três por cento acima da média da UE e seis por cento abaixo da média na UE15, situação que se inverte, se se considerar uma análise em termos de paridades de poder de compra (PPC), já que neste caso o preço se cifra sete por cento abaixo da média da UE e 23 por cento acima da média da UE15.

Na comparação baseada em euro e em PPC, verifica-se que a posição relativa de Portugal, para os serviços considerados melhorou relativamente à de 2009, à excepção da correspondência intracomunitária não prioritária, que, em euros, desceu uma posição, e das encomendas, que, em euros, manteve a mesma posição.

5.2.2 Qualidade do serviço postal universal

O n.º 5 do artigo 8.º da Lei de Bases dos Serviços Postais e a cláusula 12.ª da Concessão, que para aquele remete, estabelecem que os parâmetros e níveis mínimos de qualidade do SU, que os CTT se obrigam a respeitar, 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.

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

- a sua vigência é de três anos, produzindo efeitos de 1 de Janeiro de 2008 a 31 de Dezembro de 2010, renovando-se por períodos sucessivos de um ano, salvo denúncia por qualquer das partes, com a antecedência mínima de 60 dias de calendário relativamente ao termo da sua vigência;
- definição de indicadores de qualidade de serviço (IQS) e respectivos níveis mínimo e objectivo de qualidade, que os CTT se obrigam a cumprir anualmente;
- 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; em caso de incumprimento de níveis de qualidade, aplica-se uma dedução à variação máxima dos preços dos serviços reservados permitida para o ano seguinte, até ao máximo de um ponto percentual. Existe a possibilidade 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;

- obrigação dos CTT de divulgação dos IQS a que estão obrigados e dos valores realizados anualmente, obrigação que decorre de deliberação do ICP-ANACOM de 4 de Abril de 2002;
- 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 IQS, a dedução dos registos relativos aos períodos de tempo e fluxos geográficos atingidos. A decisão de consideração ou não do pedido cabe ao ICP-ANACOM (artigo 6.º).

Destaca-se que a 10 de Setembro de 2010 se procedeu a uma alteração do Convénio de Qualidade, que se traduziu exclusivamente na alteração da fórmula de cálculo dos IQS 7 e 8, referentes à demora de encaminhamento do correio transfronteiriço intracomunitário²⁹, na sequência das mudanças introduzidas na sua forma de produção e publicação por parte do International Post Corporation (IPC), entidade que gere a sua medição.

Decorrente da referida alteração, os valores anuais do IQS 7 e 8, que até 2008 correspondiam ao valor médio verificado nos últimos doze meses a terminar em Outubro do respectivo ano, a partir de 2009 passaram a considerar o período de doze meses a terminar em Setembro, correspondendo à média ponderada do valor do último trimestre do ano civil anterior e do valor dos três primeiros trimestres do ano a que respeita, sendo utilizada a ponderação de 3/12 para o primeiro valor e de 9/12 para o segundo.

²⁹ Foram alteradas as alíneas g) e h) do n.º 1 do Anexo ao Convénio de Qualidade.

O Convénio de Qualidade define também um indicador global de qualidade de serviço (IG), o qual é calculado em função dos níveis de qualidade de serviço atingidos pelos CTT para os anteriormente referidos IQS³⁰.

Nos termos do disposto no Convénio de Qualidade, o ICP-ANACOM procedeu 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.

Verifica-se que no ano de 2010 os IQS atingiram o respectivo valor objectivo, com excepção do IQS4 (correio normal não entregue até 15 dias úteis), que no entanto superou o respectivo valor mínimo. O IG regista um valor superior a cem (ver Tabela 14).

Assim sendo, porque o IG é superior a cem e todos os IQS superaram o correspondente valor mínimo, não se aplica qualquer dedução à variação máxima dos preços dos serviços reservados permitida para 2011.

IQS definidos no Convénio de Qualidade e realizados pelos CTT em 2010

Tabela 14

Indicadores de qualidade de serviço		Convénio de Qualidade			Qualidade de serviço observada em 2010 (a)
		IR (%)	Valor definido		
			Min.	Obj.	
IQS1	Demora de encaminhamento no correio normal (D+3)	45,0	95,5%	96,3%	96,8%
IQS2	Demora de encaminhamento no correio azul – Continente (D+1)	15,0	93,5%	94,5%	94,7%
IQS3	Demora de encaminhamento no correio azul – CAM (D+2)	4,0	84,0%	87,0%	92,1%
IQS4	Correio normal não entregue até 15 dias úteis (por cada mil cartas)	5,0	2,3‰	1,4‰	1,9‰
IQS5	Correio azul não entregue até dez dias úteis (por cada mil cartas)	3,0	2,5‰	1,5‰	1,2‰
IQS6	Demora de encaminhamento de jornais e publicações periódicas (D+3)	11,0	95,5%	96,3%	99,1%
IQS7	Demora de encaminhamento no correio transfronteiriço intracomunitário (D+3)	3,5	85,0%	88,0%	(i) 92,2%
IQS8	Demora de encaminhamento no correio transfronteiriço intracomunitário (D+5)	3,5	95,0%	97,0%	(i) 97,9%
IQS9	Demora de encaminhamento na encomenda normal (D+3)	5,0	90,5%	92,0%	93,8%
IQS10	Tempo em fila de espera no atendimento (% de eventos até dez minutos)	5,0	75,0%	85,0%	89,0%
IG - INDICADOR GLOBAL DE QUALIDADE DE SERVIÇO (b)		N/A	N/A	N/A	190

Fonte: (a) CTT. (b) Cálculo ICP-ANACOM.

Notas: (i) Valor anual correspondente à média do 4.º trimestre de 2009 e do valor dos três primeiros trimestres de 2010.

D+X, significa entrega até X dia(s) úteis após depósito dos envios no ponto de recepção de correio.

IR – Importância relativa.

Min. – Valor mínimo.

Obj. – Valor objectivo.

N/A – Não aplicável.

Valores não auditados.

³⁰ O IG é calculado da seguinte forma: 1.º) é atribuída uma classificação a cada IQS definido no Convénio de Qualidade, de acordo com a seguinte metodologia: i) verificando-se que o valor realizado é igual ao valor objectivo definido para cada IQS, atribui-se o valor de cem ao IQS; ii) se o valor realizado for inferior ao valor mínimo, atribui-se o valor zero ao IQS; iii) se o valor realizado estiver compreendido entre o mínimo e o objectivo, atribui-se um valor proporcional de zero a cem ao IQS; iv) para valores acima do objectivo, a classificação será também superior a cem, 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) cem ou superior a cem, não há aplicação da dedução associada ao IG; ii) inferior a 90, aplica-se por inteiro a dedução máxima prevista de um ponto percentual; iii) entre 90 e cem, aplica-se proporcionalmente a dedução. A dedução corresponde a deduzir um máximo de um ponto percentual à variação de preços dos serviços reservados permitida para o ano seguinte ao do incumprimento, ou a referida aplicação alternativa de acções compensatórias aos clientes.

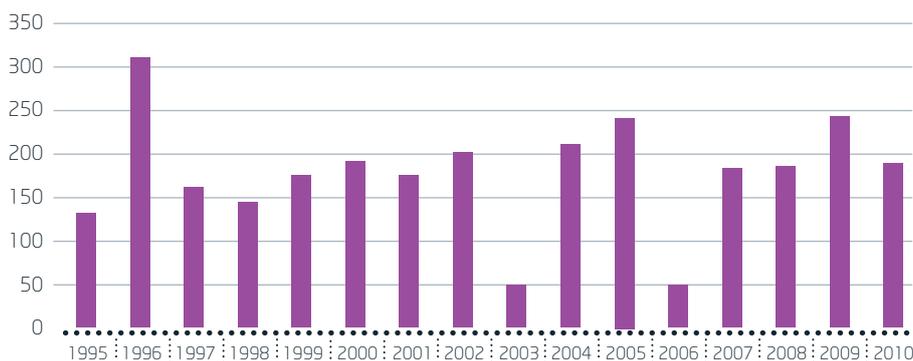
Os valores anuais dos IQS atingidos em 2010 e indicados na Tabela 14 incorporam, nos termos previstos no Convénio, a dedução dos efeitos directos das cheias ocorridas na Região Autónoma da Madeira em Fevereiro de 2010 (conforme deliberação do ICP-ANACOM de 27 de Maio de 2010), das interdições no espaço aéreo nacional registadas em Maio de 2010 associadas às nuvens de cinzas vulcânicas decorrentes da erupção vulcânica registada num vulcão na Islândia (conforme deliberação do ICP-ANACOM

de 26 de Agosto de 2010), bem como os da greve geral nacional ocorrida a 24 de Novembro de 2010 (conforme deliberação do ICP-ANACOM de 25 de Fevereiro de 2011).

Da observação do Gráfico 28, decorre que o IG apresenta uma tendência de evolução favorável de 1997 a 2010, situação interrompida em 2003 e 2006, anos em que registou um valor abaixo dos cem pontos.

Indicador global de qualidade de serviço (IG)

Gráfico 28



Fonte: Cálculos ICP-ANACOM.

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

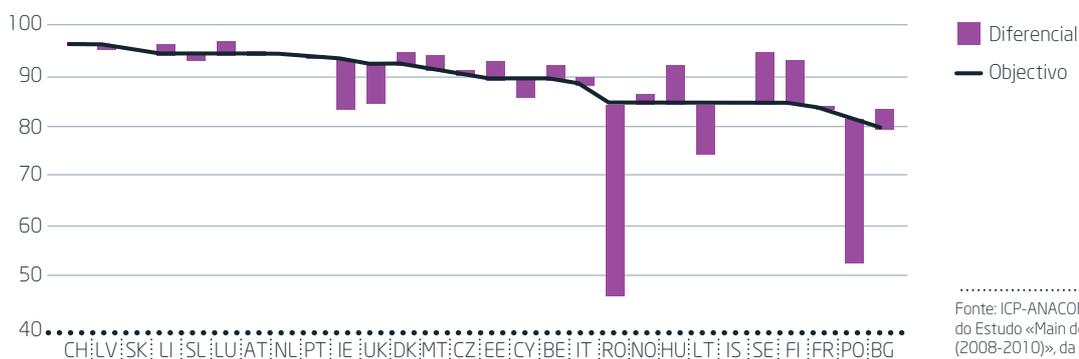
O n.º 7 do artigo 8.º da Lei de Bases estabelece que «a entidade reguladora assegurará, de forma independente da do prestador de serviço universal, o controlo dos níveis de qualidade de serviço efectivamente oferecidos, devendo os resultados serem objecto de relatório publicado pelo menos uma vez por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

Em 2010, foram divulgadas as conclusões da auditoria aos valores dos IQS e de reclamações dos CTT referentes ao exercício de 2008. Na sequência de processo de adjudicação iniciado no final de 2009, está actualmente em curso uma auditoria aos valores dos IQS e de reclamações dos CTT referentes ao exercício de 2009.

Em termos comparativos, com base nos dados constantes do estudo «Main developments in the postal sector (2008-2010)», de 29 de Novembro de 2010, elaborado pela Copenhagen Economics para a CE, é visível o bom desempenho da demora de encaminhamento do correio prioritário (correio azul) no caso português, visto o valor atingido ultrapassar o valor objectivo e estar entre os valores realizados (e objectivos) mais elevados nos Estados-Membros da UE.

Comparação entre valores objectivo e valores atingidos na demora de encaminhamento no correio prioritário, 2009

Gráfico 29



Fonte: ICP-ANACOM, com base nos dados constantes do Estudo «Main developments in the postal sector (2008-2010)», da Copenhagen Economics.

Nota: Um desvio positivo significa que o valor objectivo é ultrapassado em x pontos percentuais, ou seja, as entregas que chegaram ao destino no prazo definido (D+1, isto é um dia útil) ultrapassaram em x pontos percentuais o valor objectivo definido para o ano de 2009. À semelhança, um desvio negativo significa que o valor objectivo não é alcançado em x pontos percentuais (obtido através do diferencial entre o valor atingido e o valor objectivo).

5.2.3 Rede de estabelecimentos postais

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

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

Neste âmbito, em 2010 foram recebidas 98 comunicações dos CTT, conforme desagregação seguinte:

- três sobre o encerramento de estações de correio;
- 11 sobre o encerramento de estações de correio e sua substituição por postos de correio³¹;

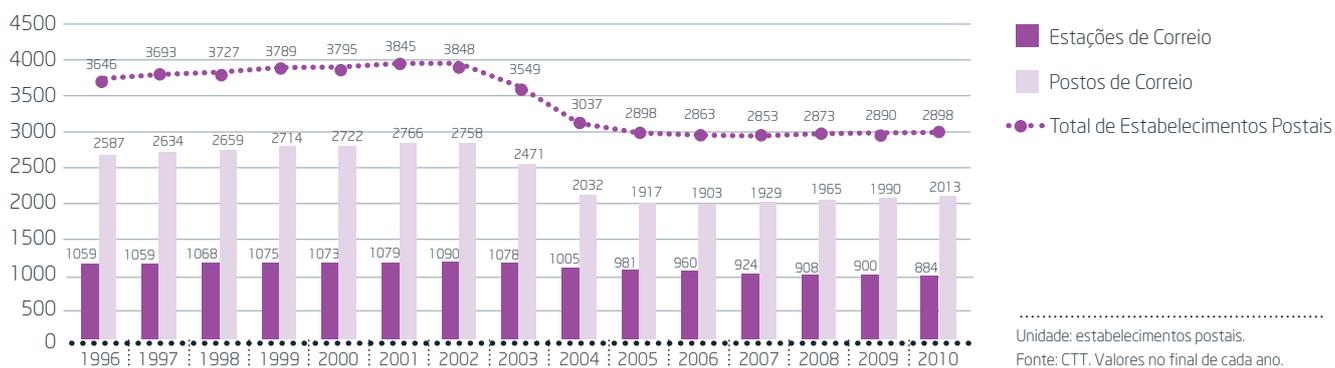
- 76 sobre redução do horário de funcionamento de estações de correio;
- oito sobre aumento do horário de funcionamento de estações de correio.

Verificou-se em 2010 um ligeiro aumento do número total de estabelecimentos postais, confirmando a tendência de aumento verificada desde o segundo semestre de 2008. Este aumento resulta do crescimento 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 verificada desde 2002 (ver Gráfico 30).

³¹ Segundo os CTT, 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.

Evolução do número de estabelecimentos postais

Gráfico 30



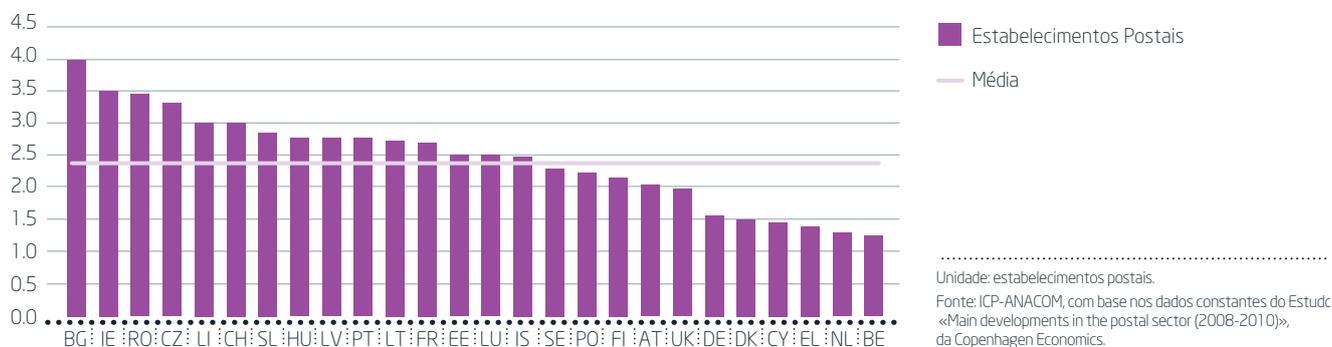
Em 2010, o número total de estações de correio desceu de 900 para 884, enquanto o número de postos de correio subiu de 1990 para 2013.

Em termos comparativos, com base nos dados constantes no estudo «Main developments in the postal sector (2008-2010)»,

da Copenhagen Economics, procurou-se hierarquizar os países de acordo com o número de estabelecimentos postais por 10 000 habitantes, tendo-se concluído que Portugal se encontra em 10.º lugar no *ranking* dos países com maior densidade postal, num conjunto de 26 países, que inclui a maioria dos países da UE.

Número de estabelecimentos postais por 10 000 habitantes, 2009

Gráfico 31



5.3 Portabilidade do número e pré-selecção

5.3.1 Portabilidade

5.3.1.1 Evolução dos números portados

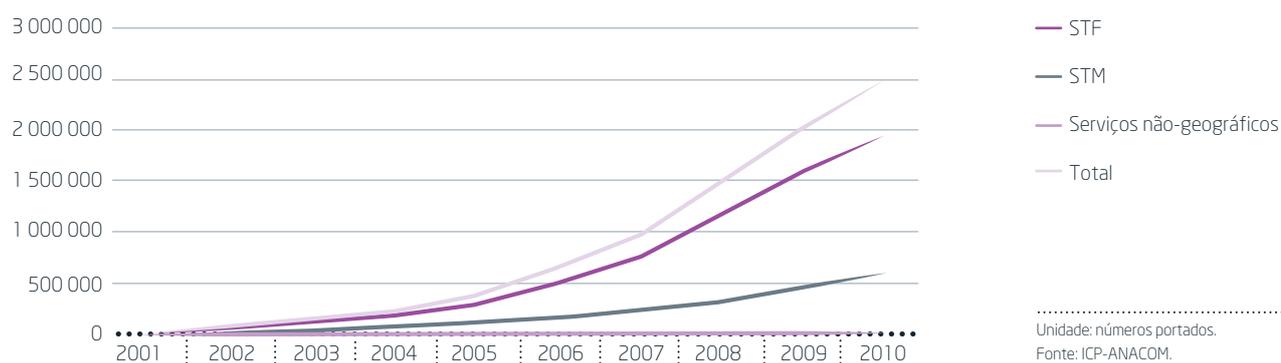
Desde a introdução da portabilidade, em 2001, até 31 de Dezembro de 2010, foram objecto de portabilidade 2 494 859 números de telefone (1 928 892 números geográficos, 564 126 números móveis

e 1841 outros números não-geográficos, incluindo, estes últimos, dois números da gama de numeração 30 associados ao serviço VoIP nómada).

Apresenta-se no gráfico seguinte a taxa de crescimento de números portados para os números geográficos e para os números móveis, observando-se que a partir de 2004 é mais acentuada, decorrente de um maior nível de concorrência verificada no STF.

Evolução do número de números portados

Gráfico 32



À semelhança de 2009, continuou a registar-se em 2010 uma baixa utilização da portabilidade no serviço telefónico móvel (STM). De 2009 para 2010 registou-se uma taxa de crescimento na portabilidade dos números móveis (31,6 por cento) superior à taxa de crescimento da portabilidade de números geográficos (22,7 por cento) mas, em valores absolutos, a portabilidade no serviço móvel continua a ser muito reduzida.

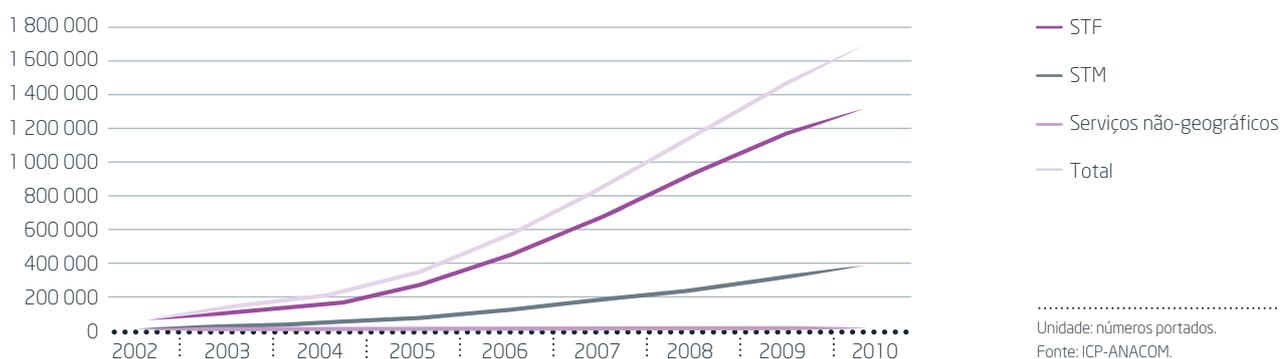
Apresenta-se igualmente a evolução em termos de números portados efectivos (que retrata o número de números que se encontram portados num determinado momento), de acordo com o registado na base de dados da Entidade de Referência. Os valores

são inferiores aos registados no gráfico anterior, devido ao facto de a portabilidade ser utilizada várias vezes para o mesmo número, em sucessivas mudanças de um cliente para vários prestadores, incluindo o regresso ao seu prestador inicial.

Deste modo, e como ilustrado no gráfico seguinte, a 31 de Dezembro de 2010 existiam 1 692 095 números de telefone portados, incluindo-se neste total 1 314 178 números geográficos (STF), 376 445 números móveis (STM) e 1472 outros números não-geográficos (SNG), incluindo este último valor dois números portados da gama de numeração 30.

Evolução do número de números portados efectivos em base de dados

Gráfico 33



No final do segundo semestre de 2010, a proporção de números atribuídos no âmbito do STF e do STM que se encontravam portados e a proporção de clientes do STF com números portados

correspondem ao apresentado nas tabelas seguintes, que também apresentam informação desagregada pelos segmentos residencial e não-residencial:

Proporção de números, atribuídos a clientes do STF, que se encontram portados

Tabela 15

	Final do 2.º semestre de 2010
I. Total	17,5%
II. Segmento residencial	19,7%
III. Segmento não residencial	14,9%

Fonte: Respostas das empresas prestadoras ao questionário semestral de portabilidade.

Proporção de clientes de acesso directo de STF com números portados³²

Tabela 16

	Final do 2.º semestre de 2010
Proporção de clientes de acesso directo de STF com números portados	15,5%

Fonte: Respostas das empresas prestadoras ao questionário semestral de portabilidade.

³² Foram apenas considerados os números afectos a clientes finais das próprias empresas prestadoras de STF, ou seja, não foram considerados os números destas que se encontrem afectos a clientes finais de outros prestadores de serviços de comunicações electrónicas que utilizem a numeração das empresas prestadoras de STF.

Proporção de números, associados a estações móveis/equipamentos de utilizador no âmbito do STM, que se encontram portados³³

Tabela 17

	Final do 2.º semestre de 2010
I. Total	17,5%
II. Segmento residencial	19,7%
III. Segmento não-residencial	14,9%

Fonte: Respostas das empresas prestadoras ao questionário semestral de portabilidade.

5.3.1.2 Evolução no prazo da portabilidade entre operadores

A entrada em vigor do novo Regulamento da Portabilidade teve um efeito imediato na redução dos prazos de portação de números, conforme pode ser verificado nos gráficos seguintes.

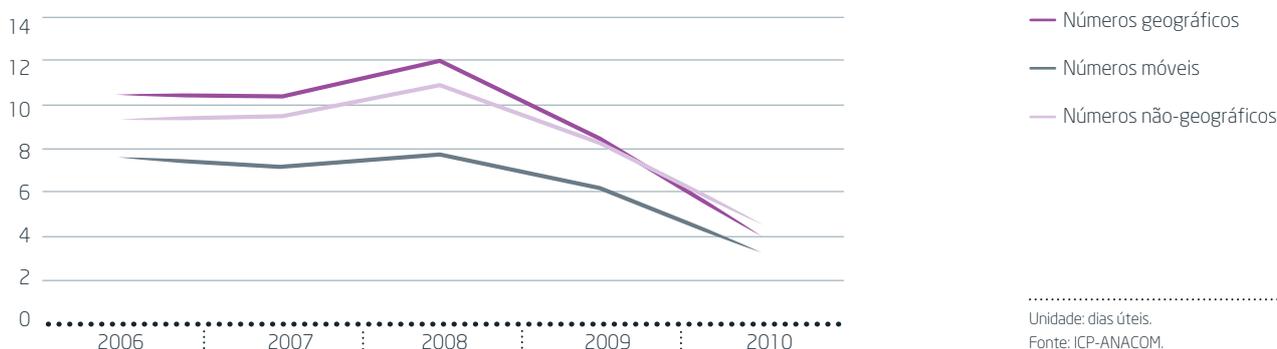
Embora não exista diferenciação dos prazos definidos por tipo de números, verifica-se uma redução mais expressiva no prazo associado à portabilidade dos números móveis, decorrente nomeadamente da imposição de um prazo máximo de três dias úteis para satisfação do pedido do utilizador final, sujeito a compensação ao cliente por cada dia de atraso, e da demora

inerente à portabilidade dos números geográficos, quando a esta está associada, como sucede frequentemente, uma desagregação de lacete ou o estabelecimento de infra-estrutura própria do operador receptor.

Em termos de comparações europeias, Portugal apresentou no quarto trimestre de 2010 prazos de portação, quer para o STF quer para o STM, abaixo da média europeia apresentada no 15.º Relatório de Implementação, que se situaram em 3,6 dias e 3,2 dias, respectivamente.

Evolução dos prazos de portação de números

Gráfico 34

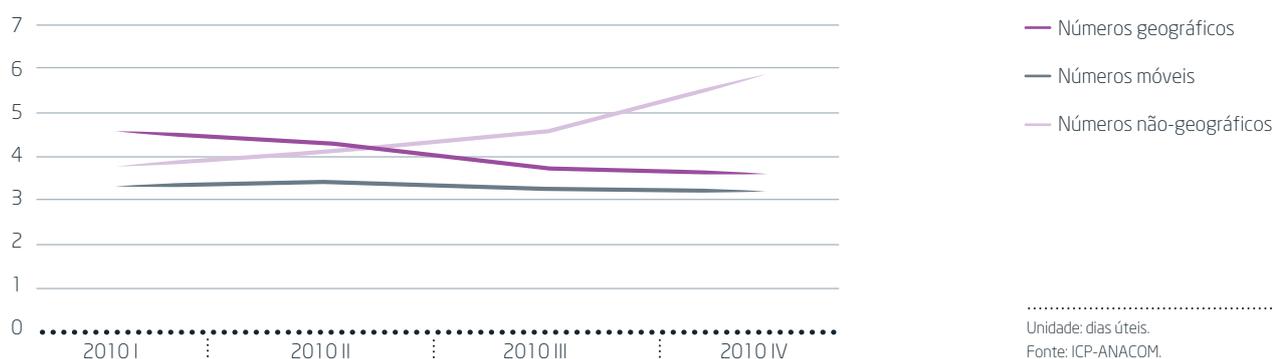


³³ Entende-se por estação móvel/equipamento de utilizador activo todo aquele que no final do período em consideração se encontra habilitado a usufruir de um dos serviços disponíveis nas redes móveis (i.e., ter como atributo o direito de originar ou receber chamadas de voz ou mensagens ou de aceder a um serviço de transmissão de dados), sem que necessariamente o tenha utilizado. Não foi, no entanto, considerada a quantidade de números associados às seguintes rubricas:

- estações móveis/equipamentos de utilizador associados a situações específicas (testes de operador, estações pré-activas em agentes/distribuidores, planos oferta com saldo mínimo e que ainda não formalizaram uma relação contratual, seja pelo carregamento, seja por assinatura do contrato);
- estações móveis/equipamentos de utilizador de suporte, em exclusivo, ao serviço de BLM.

Evolução dos prazos de portação de números ao longo de 2010

Gráfico 35



5.3.1.3 Evolução dos preços da portabilidade

O ICP-ANACOM procedeu à recolha de informação sobre os preços cobrados aos assinantes pela operação de portabilidade (preços retalhistas) e sobre os preços cobrados aos prestadores receptores (preços grossistas) junto das empresas prestadoras do STM, incluindo operadores de rede móvel virtual (MVNO), e das empresas prestadoras do STF.

De acordo com a informação recolhida e divulgada no sítio da Internet desta Autoridade, no caso dos preços retalhistas cobrados no final de 2010, verificou-se ser a portabilidade, na generalidade, gratuita no âmbito do STM (apenas um operador se reservava, no âmbito das ofertas destinadas ao segmento empresarial, o direito de cobrar um preço de 30 euros por número portado). Já no âmbito do STF, verificou-se que nove dos quinze prestadores daquele serviço não cobram qualquer preço aos novos clientes que optam por manter o número. Os restantes prestadores de STF cobram preços que podem variar em função do plano tarifário ou do segmento de mercado a que se dirigem, registando-se um valor

mínimo de 4,59 euros e um valor máximo de 39,67 euros (valores sem IVA). Relativamente ao serviço VoIP de uso nómada, verificou-se que a portabilidade é gratuita para seis dos nove prestadores deste serviço e que para os três restantes o valor cobrado varia entre 4,59 euros e 15 euros (valores sem IVA).

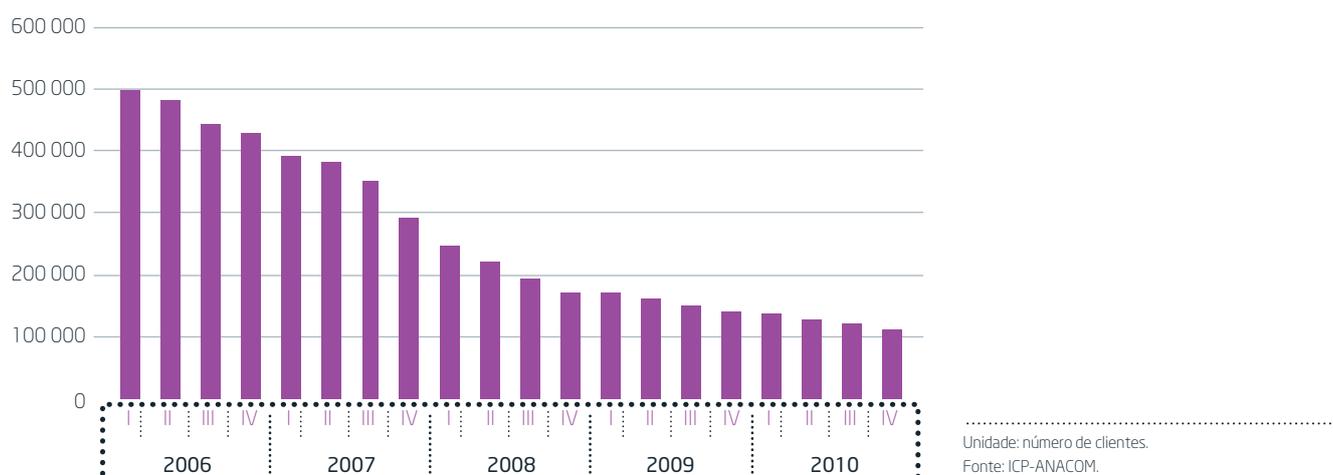
Relativamente à informação recolhida sobre os preços grossistas, quer as empresas prestadoras do STM quer as empresas prestadoras do STF e do serviço VoIP de uso nómada indicaram praticar os preços que se encontram definidos na ORI, em conformidade com o estabelecido no Regulamento da Portabilidade.

5.3.2 Pré-selecção

À semelhança da tendência que se tem vindo a observar nos últimos anos, em 2010 o número de clientes de acesso indirecto através de pré-selecção continuou a decrescer de forma significativa, cerca de 20 por cento face ao final de 2009, conforme se pode observar no gráfico seguinte.

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

Gráfico 36



Saliente-se que esta tendência se deve aos planos de negócios dos operadores/prestadores de serviço de comunicações electrónicas, que têm vindo nos últimos anos a privilegiar o acesso directo (por via de rede própria ou por via da desagregação do lacete local) em detrimento do acesso indirecto.

5.4 Roaming internacional

Em 2010 prosseguiu a redução dos preços grossistas e retalhistas associados ao serviço de *roaming* internacional, conforme determinado pelo Regulamento (CE) n.º 544/2009, do Parlamento e do Conselho, de 18 de Junho de 2009, que veio alterar o Regulamento (CE) n.º 717/2007.

Neste contexto, a 1 de Julho de 2010 foram, entre outros aspectos, reduzidos os tectos tarifários fixados no âmbito das comunicações de voz em *roaming* intra-UE/EEE³⁴, tectos estes distintos consoante aplicáveis à eurotarifa (nível retalhista) ou a nível grossista. Assim, o valor máximo da eurotarifa (Eurotarifa Voz) que os clientes da UE/EEE pagam (sem IVA) pelas comunicações de voz móveis realizadas em *roaming* na região intra-UE/EEE baixou de 0,43 euros/minuto (chamadas efectuadas) e de 0,19 euros/minuto (chamadas recebidas) para, respectivamente, 0,39 euros e 0,15 euros por minuto, sendo que, à semelhança do já verificado no ano anterior, a facturação da eurotarifa é efectuada ao

segundo, podendo, no caso das chamadas efectuadas, ser aplicado um período inicial de facturação não superior a 30 segundos. No caso do preço médio grossista aplicável por cada operador, o valor máximo foi reduzido de 0,26 euros para 0,22 euros.

Foram, no entanto, mantidos os tectos fixados em 2009 para as tarifas retalhistas das mensagens SMS originadas e terminadas na União (tarifa Euro-SMS) e para a respectiva tarifa grossista média (0,11 euros e 0,04 euros, respectivamente – valores sem IVA). Releva-se, também, a obrigatoriedade de os SMS recebidos em *roaming* passarem, desde 1 de Julho de 2010, a ser gratuitos.

No âmbito dos serviços de comunicação de dados com comutação de pacotes utilizados em *roaming* intra-UE/EEE, a tarifa média grossista, aplicável desde 2009, foi reduzida de um euro por Megabyte para 0,80 euros por Megabyte descarregado, continuando a não existir tecto tarifário ao nível retalhista.

Releva-se também que, desde 1 de Julho de 2010, os prestadores domésticos não aplicam qualquer tarifa aos clientes de serviços de itinerância pela recepção de mensagens de correio vocal em itinerância. Tal não obsta à aplicação de outras tarifas, nomeadamente as respeitantes à audição dessas mensagens.

³⁴ Países membros da UE e, ainda, Islândia, Noruega e Liechtenstein (Espaço Económico Europeu – EEE). É esperado que o âmbito geográfico de aplicação do novo Regulamento do *roaming* seja alargado aos Estados-Membros do Espaço Económico Europeu – Noruega, Islândia e Liechtenstein – à luz do acordo UE/EEE. No entanto, até à entrada em vigor do Regulamento nesses países, continuará a vigorar o primeiro Regulamento do *roaming* – Regulamento (CE) n.º 717/2007.

O mesmo Regulamento, criou também novas regras, aplicáveis desde 2010, com o intuito de permitir ao cliente em *roaming* intra-UE/EEE um melhor conhecimento das tarifas de itinerância aplicáveis às comunicações de dados, envolvendo nomeadamente a disponibilidade de um serviço gratuito que presta informações sobre o consumo acumulado, expresso em volume ou na mesma moeda em que se referissem as facturas, e que garantisse que, sem o consentimento expresso do cliente, a despesa acumulada relativa a serviços regulamentados de itinerância de dados utilizados num determinado período de tempo não ultrapassasse um limite financeiro específico, que por defeito não deve ultrapassar 50 euros por um período de facturação mensal.

Em alternativa, o prestador doméstico poderia fixar limites expressos em volume, desde que o cliente fosse previamente informado do montante financeiro correspondente. Um destes limites (o limite em termos de volume aplicável por defeito) deveria corresponder a um montante financeiro não superior a 50 euros de despesas a pagar por período de facturação mensal (excluindo IVA). O prestador doméstico poderia ainda propor aos seus clientes de itinerância outros limites com limites máximos financeiros mensais diferentes, superiores ou inferiores.

Refira-se que os operadores móveis em actividade em Portugal têm cumprido com os valores máximos estipulados no Regulamento, disponibilizando igualmente para alguns segmentos de clientes tarifas adicionais para além das que correspondem aos referidos preços máximos.

Nos termos do Regulamento, o ICP-ANACOM desenvolveu diversas actividades relacionadas com a implementação em território nacional das medidas nele previstas, salientando-se em 2010 as seguintes:

- disponibilização ao público de informação sobre a aplicação do Regulamento, nomeadamente mediante actualização, no sítio do ICP-ANACOM na Internet, das perguntas frequentes (FAQ - *Frequently Asked Questions*) sobre esta matéria;
- participação na elaboração e divulgação, em Abril de 2010, do quinto relatório do ORECE – documento BoR (10) (20), relativo à recolha de dados sobre *roaming* que decorreu no período compreendido entre Abril e Dezembro de 2009;

- participação na elaboração e divulgação, em Dezembro de 2010, do relatório do ORECE sobre a regulação do *roaming* internacional (*Report on International Mobile Roaming Regulation*), que contém o parecer do ORECE sobre o funcionamento e possível extensão do Regulamento em vigor;
- preparação e disponibilização no sítio da Internet do ICP-ANACOM de um documento que inclui diversa informação geral sobre *roaming* internacional, bem como dados específicos sobre a utilização deste serviço dentro da UE, no período de Abril de 2007 a Dezembro de 2009; alguns indicadores apurados relativamente ao conjunto dos operadores móveis actuais em Portugal são comparados com os correspondentes resultados apurados para o conjunto dos operadores da UE;
- actualização da informação no âmbito da campanha informativa *Roaming Light* lançada a 24 de Junho do ano transacto, com o objectivo de alertar os consumidores, não só para as novas tarifas, mas também para as novas regras implementadas já em 2010, a ter em conta na utilização do telefone móvel e no acesso à Internet em *roaming*;
- cooperação com outras ARN no âmbito do *International Roaming Project Team* do ORECE, em diversas actividades associadas, nomeadamente, à preparação de questionários, recolha e tratamento de informação relativa aos operadores nacionais, preparação do relatório para a CE no âmbito da revisão do Regulamento, análise de questões relacionadas com a interpretação do novo regulamento, entre outras;
- monitorização das reclamações sobre *roaming* internacional e realização de acções de fiscalização no âmbito das medidas de transparência tarifária previstas no Regulamento;
- apresentação de uma proposta ao ORECE, na sequência de reclamações efectuadas por um operador e também por consumidores, de preparação de um questionário a enviar semestralmente a todos os seus membros, com vista à recolha e posterior divulgação por este organismo de informação sobre as gamas de numeração do PNN dos diferentes Estados-Membros não sujeitas aos tectos tarifários definidos no Regulamento do *roaming*.

5.5 Ofertas retalhistas analisadas

Em 2010 foi analisado o tarifário relativo a chamadas da rede da PTC para outros operadores com base na metodologia definida na deliberação de 14 de Dezembro de 2004, relativa à imposição de obrigações nos mercados retalhistas de banda estreita, que se baseia actualmente na valorização das componentes:

- (i) preço de terminação na rede da PTC;
- (ii) preço de terminação nas redes dos OPS; e
- (iii) preço de retalho intra-rede PTC;

de acordo com a regra seguinte:

$$\text{Preço retalho PTC-OPS} = \text{Preço Retalho PTC-PTC} + \text{Preço Terminação OPS} - \text{Preço Terminação PTC}$$

referindo-se cada componente de cálculo indicada ao preço médio, por chamada, referente ao tráfego global PTC-OPS.

A 30 de Novembro de 2009, a PTC apresentou ao ICP-ANACOM uma proposta para os novos tarifários das comunicações destinadas a clientes directos de outros prestadores (PTC-OPS), com data prevista de entrada em vigor a 1 de Fevereiro de 2010 e que consistia em dois tarifários distintos – um aplicável aos operadores cujos preços médios de terminação se aproximam do preço médio de terminação na rede da PT – tarifário grupo 1, e um segundo tarifário aplicável aos restantes operadores – tarifário grupo 2.

Analisada a proposta apresentada pela PTC, e sem prejuízo de futura reavaliação das consequências em termos de transparência para os utilizadores da existência de tarifários intra-rede e extra-rede com estruturas substancialmente distintas, nomeadamente no que respeita a existência de períodos gratuitos, concluiu o ICP-ANACOM que:

(i) no tocante ao tarifário grupo 1, a proposta apresentada pela PTC consubstanciava-se num tarifário idêntico ao praticado pela PTC para as chamadas intra-rede, pelo que o mesmo estava em conformidade com as obrigações aplicáveis;

(ii) no tocante ao tarifário grupo 2, constatou-se que o preço médio por chamada decorrente da proposta PTC não apresentava desvios face ao que resultaria da aplicação da regra definida, pelo que o tarifário grupo 2 proposto pela PTC estava em conformidade com as obrigações aplicáveis.

Assim, por deliberação de 13 de Janeiro de 2010, o ICP-ANACOM decidiu não se opor à proposta de tarifário apresentada pela PTC, sem prejuízo do cumprimento das obrigações de transparência a que haja lugar.

Posteriormente, a 12 de Fevereiro de 2010, e na sequência da alteração do tarifário-base do STF no âmbito do SU ocorrida a 19 de Fevereiro de 2010, a PTC apresentou ao ICP-ANACOM uma nova proposta de alteração do tarifário das comunicações destinadas a clientes directos de outros prestadores, com data prevista de entrada em vigor a 1 de Março de 2010.

A proposta apresentada pela PTC consistia em dois tarifários distintos, tal como o tarifário que vigorava na altura. De acordo com a PTC, este tarifário proposto caracterizava-se pela redução e fusão do preço por minuto das chamadas locais e nacionais aplicáveis ao grupo 2, sendo o tarifário grupo 1 idêntico ao tarifário intra-rede PTC. A proposta de preços apresentada pela PTC reproduz-se nas tabelas seguintes.

Proposta de tarifário PTC-OPS apresentada pela PTC (tarifário grupo 1)

Tabela 18

	Tarifário Grupo 1											
	Preço inicial (euros)				Crédito de tempo (minutos)				Preço por minuto (euros)			
	Dias úteis		FDS		Dias úteis		FDS		Dias úteis		FDS	
	09h-21h	21h-09h	09h-21h	21h-09h	09h-21h	21h-09h	09h-21h	21h-09h	09h-21h	21h-09h	09h-21h	21h-09h
Local	0,0700	0,0700	0,0700	0,0700	1,00	1,00	1,00	1,00	0,0258	0,0084	0,0084	0,0084
Nacional	0,0700	0,0700	0,0700	0,0700	1,00	1,00	1,00	1,00	0,0258	0,0084	0,0084	0,0084

Fonte: PTC. Valores sem IVA.

Proposta de tarifário PTC-OPS apresentada pela PTC (tarifário grupo 2)

Tabela 19

	Tarifário Grupo 2											
	Preço inicial (euros)				Crédito de tempo (minutos)				Preço por minuto (euros)			
	Dias úteis 09h-21h	Dias úteis 21h-09h	FDS 09h-21h	FDS 21h-09h	Dias úteis 09h-21h	Dias úteis 21h-09h	FDS 09h-21h	FDS 21h-09h	Dias úteis 09h-21h	Dias úteis 21h-09h	FDS 09h-21h	FDS 21h-09h
Local	0,0700	0,0700	0,0700	0,0700	1,00	1,00	1,00	1,00	0,0338	0,0100	0,0100	0,0100
Nacional	0,0700	0,0700	0,0700	0,0700	1,00	1,00	1,00	1,00	0,0338	0,0100	0,0100	0,0100

Fonte: PTC. Valores sem IVA.

Analisada a proposta apresentada pela PTC, concluiu-se que tanto o tarifário grupo 1 como o tarifário grupo 2 estavam em conformidade com as obrigações aplicáveis, tendo-se notado inclusive que a fusão dos escalões local e nacional num único escalão representava uma simplificação da estrutura tarifária, inserindo-se num contexto de evolução tecnológica onde a distância das chamadas tenderia a ter menor influência sobre o nível de custos, fomentando ainda a transparência uma vez que replicava a estrutura do tarifário intra-rede PTC.

Assim, por deliberação de 23 de Fevereiro de 2010, o ICP-ANACOM decidiu declarar a conformidade da referida proposta de tarifário com os princípios regulamentares em vigor, nomeadamente no que se refere às obrigações estabelecidas na deliberação de 14 de Dezembro de 2004.

A 8 de Novembro de 2010, a PTC apresentou ao ICP-ANACOM uma nova proposta para o tarifário das comunicações destinadas a clientes directos de outros prestadores, com data prevista de entrada em vigor a 1 de Janeiro de 2011. Esta proposta surgiu na sequência da alteração do tarifário-base do STF no âmbito do SU, submetida ao ICP-ANACOM a 22 de Outubro de 2010.

A proposta apresentada pela PTC naquela sede consistia em dois tarifários distintos, mantendo a distinção entre os operadores cujos preços médios de terminação se aproximam do preço médio de terminação na rede da PT (tarifário grupo 1), e os restantes operadores (tarifário grupo 2). A referida proposta não contemplava alterações ao tarifário grupo 1, propondo um aumento do preço das comunicações em horário normal (de 0,0338 euros para 0,0351 euros por minuto) no tarifário grupo 2.

Analisada a proposta apresentada pela PTC, concluiu-se que, para ambos os tarifários (grupo 1 e grupo 2), se encontrava em conformidade com as obrigações aplicáveis, dado que os preços médios por chamada deles decorrentes não apresentavam desvios significativos face ao que resultaria da aplicação da regra definida. Nesta sequência, por deliberação de 19 de Novembro de 2010, o ICP-ANACOM decidiu declarar a conformidade da proposta da PTC com os princípios regulamentares aplicáveis.

Reproduz-se nas tabelas seguintes a proposta de preços aprovada na deliberação de 19 de Novembro de 2010.

Proposta de tarifário PTC-OPS apresentada pela PTC (tarifário grupo 1)

Tabela 20

	Tarifário Grupo 1											
	Preço inicial (euros)				Crédito de tempo (minutos)				Preço por minuto (euros)			
	Dias úteis 09h-21h	Dias úteis 21h-09h	FDS 09h-21h	FDS 21h-09h	Dias úteis 09h-21h	Dias úteis 21h-09h	FDS 09h-21h	FDS 21h-09h	Dias úteis 09h-21h	Dias úteis 21h-09h	FDS 09h-21h	FDS 21h-09h
Local	0,0700	0,0700	0,0700	0,0700	1,00	1,00	1,00	1,00	0,0258	0,0084	0,0084	0,0084
Nacional	0,0700	0,0700	0,0700	0,0700	1,00	1,00	1,00	1,00	0,0258	0,0084	0,0084	0,0084

Fonte: PTC. Valores sem IVA.

Proposta de tarifário PTC-OPS apresentada pela PTC (tarifário grupo 2)

Tabela 21

	Tarifário Grupo 2											
	Preço inicial (euros)				Crédito de tempo (minutos)				Preço por minuto (euros)			
	Dias úteis		FDS		Dias úteis		FDS		Dias úteis		FDS	
	09h-21h	21h-09h	09h-21h	21h-09h	09h-21h	21h-09h	09h-21h	21h-09h	09h-21h	21h-09h	09h-21h	21h-09h
Local	0,0700	0,0700	0,0700	0,0700	1,00	1,00	1,00	1,00	0,0351	0,0100	0,0100	0,0100
Nacional	0,0700	0,0700	0,0700	0,0700	1,00	1,00	1,00	1,00	0,0351	0,0100	0,0100	0,0100

Fonte: PTC. Valores sem IVA.

5.6 Apoio aos utilizadores

5.6.1 Projecto de criação do centro nacional de arbitragem

Em 2008, o ICP-ANACOM desenvolveu um estudo de avaliação dos meios extrajudiciais de resolução de litígios no sector das comunicações electrónicas. Com base nos resultados deste estudo, esta Autoridade aprovou, em Junho de 2008, o lançamento do projecto para a criação de um centro nacional de arbitragem especializado no sector das comunicações electrónicas, entretanto incluído nos seus planos estratégicos.

Entre 2009 e 2010, o ICP-ANACOM concluiu todos os instrumentos necessários à constituição e à instalação do centro. Porém, a posição entretanto manifestada pelos potenciais interessados impediu o nível de compromisso necessário à prossecução desta iniciativa, razão pela qual decidiu esta Autoridade, em Julho de 2010, suspender o projecto de criação do centro nacional de arbitragem.

Desde então, o ICP-ANACOM encontra-se empenhado na avaliação de outras vias de acção que, aproveitando os mecanismos e as estruturas já existentes em Portugal, permitam a prossecução das atribuições desta Autoridade em matéria de fomento da resolução extrajudicial de litígios no sector das comunicações electrónicas.

5.6.2 Campanha de esclarecimento sobre serviços de valor acrescentado (SVA) e informação ao público

É ainda de referir que, em 2010, os SVA baseados no envio de mensagem foram objecto de uma iniciativa conjunta do ICP-ANACOM e da Direcção-Geral do Consumidor que consistiu no lançamento, a 15 de Março de 2010, no Dia Mundial dos Direitos do Consumidor, de uma campanha informativa que visou esclarecer os cidadãos em geral sobre os SVA baseados no envio de mensagem.

A referida campanha assentou, fundamentalmente, na distribuição alargada de um folheto que foi disponibilizado em todos os CIAC – Centros de Informação Autárquicos ao Consumidor.

No folheto distribuído esclarece-se o que são e como podem ser identificados estes serviços, o modo de adesão e cancelamento dos mesmos, as respectivas condições de oferta, designadamente o custo associado à sua subscrição, bem como as entidades fiscalizadoras do cumprimento das regras aplicáveis neste contexto. Esta iniciativa enquadrou-se no objectivo estratégico do ICP-ANACOM de garantir e proteger os direitos dos utilizadores de serviços de comunicações e dos cidadãos em geral.

Além desta campanha, foi ainda promovida a publicação de informação sobre matérias de interesse especial para os consumidores, com destaque para o desbloqueamento de equipamentos, para as regras sobre *roaming* internacional na UE e a sua aplicação crescente ao serviço de dados, e para a portabilidade de números, através de perguntas frequentes (FAQ) disponibilizadas no sítio do ICP-ANACOM na Internet, nomeadamente, através do assistente virtual «A ANACOM responde». Sobre a portabilidade, em particular, foram também publicados esclarecimentos, no sítio desta Autoridade na Internet, sublinhando a verificação de algumas irregularidades detectadas no funcionamento do não cumprimento do Regulamento da Portabilidade, em particular quanto ao prazo máximo de três dias para a portabilidade dos números telefónicos móveis e quanto ao pagamento de eventuais compensações pelo não cumprimento desse prazo.

Ainda no âmbito das acções desenvolvidas em vista ao reforço da protecção dos interesses dos consumidores, e tendo concluído em 2009 o estudo sobre os procedimentos internos dos prestadores de serviços de comunicações electrónicas para o tratamento

de reclamações, o ICP-ANACOM aprovou, por deliberação de 10 de Fevereiro de 2010, as seguintes linhas de acção:

- definição das condições a impor aos prestadores de serviços em matéria de tratamento de reclamações;
- recolha periódica de informação de suporte à supervisão e regulação;
- avaliação da aplicação e execução do quadro normativo proposto.

Esta Autoridade avaliará, em 2011, a eventual adopção de medidas de execução das linhas de acção aprovadas.

5.7 Segurança das comunicações

No domínio da segurança das comunicações foram realizadas várias acções durante 2010, destacando-se nos pontos seguintes algumas das mais relevantes.

5.7.1 Assessoria técnica no âmbito do 112L

O ICP-ANACOM promoveu uma reunião sobre localização de chamadas com origem nas redes móveis, efectuada no Centro Operacional Sul do 112.pt com a presença dos operadores envolvidos, onde além da observação *in loco* daquela funcionalidade se perspectivou o caminho de melhoria a promover, atento o histórico observado.

Foi assim dada satisfação às solicitações de assessoria apresentadas ao ICP-ANACOM e iniciado um trabalho conjunto com operadores e as entidades responsáveis pelos serviços de emergência, com vista à melhoria da precisão e fiabilidade da localização das chamadas móveis para o número único de emergência Europeu 112, em curso, tendo presente ainda a alteração regulamentar no mesmo sentido que o novo pacote regulatório preconiza.

5.7.2 Sub-registo

Em 2010, foram desenvolvidas as acções necessárias junto da Autoridade Nacional de Segurança para dotar o sub-registo do ICP-ANACOM de um sistema de segurança electrónica da informação (SEIF), de troca de matérias classificadas entre a Agência Nacional de Distribuição e o sub-registo por meios electrónicos, permitindo assim uma agilização do processo. Prevê-se para breve a respectiva concretização.

Paralelamente, procedeu-se ao processo de credenciação dos colaboradores do ICP-ANACOM envolvidos, os quais frequentaram o Curso Geral de Segurança de Matérias Classificadas no Gabinete Nacional de Segurança.

5.7.3 Exercício de segurança de comunicações

A 4 de Novembro de 2010, o ICP-ANACOM participou no primeiro exercício pan-europeu, o «Cyber Europe 2010», enquadrado no Plano de Acção Europeu em matéria de segurança das comunicações (Comunicação da Comissão ao Parlamento Europeu, ao Conselho, ao Comité Económico e Social Europeu e ao Comité das Regiões relativa à protecção das infra-estruturas críticas da informação – «Proteger a Europa contra os ciberataques e as perturbações em grande escala: melhorar a preparação, a segurança e a resiliência», COM(2009) 149 final, de 30 de Março de 2009).

Contou este exercício com a participação de 30 países europeus, 22 de forma activa no exercício e oito como observadores, e foi organizado por sete Estados-Membros da União com o apoio conjunto da Agência Europeia para a Segurança das Redes e Informação (ENISA) e do Centro Comum de Investigação da UE, tendo envolvido cerca de 70 organismos públicos.

A participação portuguesa no planeamento do exercício esteve a cargo do ICP-ANACOM, que também assegurou a representação

nacional na célula central europeia. A nível nacional, o ICP-ANACOM estabeleceu e coordenou a célula nacional tendo a participação durante o exercício envolvido a Fundação para a Computação Científica Nacional. Enquanto observadores a nível nacional estiveram envolvidos o Gabinete Nacional de Segurança, o Centro de Gestão da Rede Informática do Governo (CEGER), o Serviço de Informações da República Portuguesa, o Sistema de Segurança Interna, o Conselho Nacional de Planeamento Civil de Emergência e a Autoridade Nacional de Protecção Civil, que também participaram nos trabalhos de preparação e conclusão do exercício.

Nas conclusões provisórias, os participantes dos Estados-Membros da UE consideraram ter sido o «ciberteste de stress» útil para as autoridades públicas envolvidas e haver interesse em prosseguir este tipo de exercícios, destacando em exercícios futuros: a criação de um plano de contingência pan-europeu para resposta a ciberincidentes e outros eventos de grande escala; o alargamento da participação ao sector privado; e o intercâmbio das lições aprendidas com outros exercícios nacionais ou internacionais.

5.7.4 Sistema aplicacional de notificação de falhas

Durante 2010 foi desenvolvida uma análise do enquadramento legal que deverá suportar esta iniciativa tendo-se concluído que se deveria aguardar pela publicação das alterações ao quadro regulatório, com entrada em vigor em Maio de 2011.

6. PROMOVER MERCADOS ABERTOS E CONCORRENCIAIS / GARANTIR E PROTEGER OS DIREITOS DOS UTILIZADORES E DOS CIDADÃOS EM GERAL – GESTÃO DE RECURSOS ESCASSOS E TELEVISÃO DIGITAL TERRESTRE (TDT) (OBJECTIVOS 1 + 2)

A gestão e utilização eficientes do espectro radioelétrico constituem uma condição essencial para a garantia do desenvolvimento das várias actividades económicas que utilizam este recurso escasso, promovendo benefícios para os consumidores e para os cidadãos em geral.

Relevam-se nesta secção do relatório os vários aspectos analisados e objecto de seguimento pelo ICP-ANACOM a nível da gestão do espectro radioelétrico (nomeadamente as medidas promotoras da flexibilização da sua utilização e a aplicação do princípio da neutralidade tecnológica) e da atribuição de recursos de numeração.

6.1 Gestão do espectro radioelétrico

6.1.1 Quadro Nacional de Atribuição de Frequências (QNAF)

Tendo em vista a futura publicação do QNAF 2010/2011 foram revistos os dados contidos na versão em vigor tendo sido actualizadas a tabela de atribuições de forma a incluir novas Decisões ECC e CE, a actualização do espectro disponível no âmbito dos serviços de comunicações electrónicas/aplicações de radiocomunicações e a actualização dos equipamentos isentos de licença, entre outros pontos.

Refiram-se a este propósito os desenvolvimentos sobre o portal de informação de frequências (designado por e-QNAF), que ficou em vias de implementação e que irá permitir a visualização e pesquisa, em modo interactivo, de informação no âmbito do planeamento de frequências, de atribuições e utilizações nacionais do espectro.

6.1.2 Reorganização das faixas dos 900 MHz e 1800 MHz

Nos termos da Directiva n.º 2009/114/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de Setembro, que altera a Directiva n.º 87/372/CEE, do Conselho, relativa às bandas de frequências a atribuir para a introdução coordenada de comunicações móveis terrestres digitais celulares públicas pan-europeias na Comunidade, os Estados-Membros devem disponibilizar as bandas de frequências 880-915 e 925-960 MHz (a banda de 900 MHz) para os sistemas GSM e UMTS, bem como para outros sistemas terrestres capazes de prestar serviços de comunicações electrónicas e que possam coexistir com os sistemas GSM, de acordo com as medidas técnicas de execução aprovadas nos termos da Decisão n.º 676/2002/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 7 de Março de 2002, relativa a um quadro regulamentar para a política do espectro de radiofrequências na Comunidade Europeia (Decisão «Espectro de Radiofrequências»). Paralelamente, a Decisão 2009/766/CE, da CE, de 16 de Outubro de 2009, permitiu harmonizar as condições para a disponibilização e utilização eficiente das faixas dos 900 MHz e dos 1800 MHz para além do GSM e do UMTS de outros sistemas terrestres capazes de fornecer serviços de comunicações electrónicas, desde que se assegure que tais sistemas garantam a coexistência com o GSM e com o UMTS. Deverá ainda ser assegurado que estes sistemas proporcionem uma protecção adequada aos que funcionam nas faixas adjacentes. As condições técnicas para a implementação de outros sistemas que não constam do anexo da mencionada Decisão serão definidas após estudos de compatibilidade que estão a ser realizados no âmbito da Conferência Europeia das Administrações de Correios e Telecomunicações (CEPT).

Em conformidade com os mencionados instrumentos comunitários, o ICP-ANACOM deliberou, a 31 de Março de 2010, alterar o QNAF, eliminando as restrições tecnológicas anteriormente impostas à prestação do SMT, nas faixas de frequência dos 900 MHz (880-915 MHz e 925-960 MHz) e nos 1800 MHz (1710-1785 MHz e 1805-1880 MHz) e consagrando assim o chamado *refarming* do espectro GSM/UMTS.

A implementação da decisão e da Directiva supra mencionada oferece aos operadores uma maior flexibilidade no que respeita à tecnologia a utilizar nas faixas dos 900 MHz e 1800 MHz. Assim sendo, a Optimus, a TMN e a Vodafone Portugal ficaram habilitados para utilizar a tecnologia UMTS nestas faixas o que torna mais eficiente a realização das coberturas, em termos de população e área.

6.1.3 Unificação dos direitos de utilização de GSM e UMTS

Por deliberação de 8 de Julho de 2010, o ICP-ANACOM decidiu, no contexto do *refarming* do espectro radioelétrico nas faixas de frequências de 900 MHz e 1800 MHz, unificar, num título, as condições aplicáveis ao exercício dos direitos de utilização de frequências atribuídos à Optimus, à TMN e à Vodafone Portugal para a prestação do serviço móvel terrestre, de acordo com as condições estabelecidas na Decisão 2009/766/C, da CE, de 16 de Outubro de 2009, e a Directiva n.º 2009/114/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de Setembro de 2009, que altera a Directiva n.º 87/372/CEE, do Conselho.

6.1.4 Dividendo digital (790-862 MHz)

Na sequência da consulta pública lançada em 2009 e face aos subsequentes desenvolvimentos verificados na matéria, nomeadamente ao nível europeu, e importando tomar decisões sobre este assunto, o ICP-ANACOM submeteu em Setembro de 2010 a consulta pública, um projecto de decisão tendo em vista:

- designar e disponibilizar a sub-faixa 790-862 MHz para serviços de comunicações electrónicas em conformidade com a Decisão 2010/267/UE e proceder à correspondente alteração do QNAF, e
- disponibilizar a referida sub-faixa antes de 2015, dependente da definição de condições técnicas e geográficas, que visem a compatibilização, nomeadamente, com as utilizações de Espanha e Marrocos.

Por deliberação de 16 de Dezembro de 2010, o ICP-ANACOM decidiu manter o sentido do projecto de decisão, designando e disponibilizando a sub-faixa 790-862 MHz para a prestação de serviços de comunicações electrónicas.

6.1.5 Acesso de banda larga via rádio (BWA)

Por deliberação de 14 de Outubro de 2009, esta Autoridade aprovou o Regulamento n.º 427/2009, rectificado pela Declaração n.º 2930/2009, de 27 de Novembro, para a atribuição de direitos de utilização de frequências para o BWA nas faixas de frequências dos 3400-3600 MHz e 3600-3800 MHz, na sequência da consulta pública realizada.

Nos termos do referido Regulamento, foi iniciado o procedimento de selecção por leilão em Dezembro de 2009, tendo constituído o primeiro leilão de frequências em Portugal, que visou, em particular, promover a eficiência na afectação e na utilização do espectro, bem como a flexibilidade de implementação das operações comerciais por parte das empresas detentoras de espectro radioeléctrico, e acompanhando a tendência que se tem vindo a verificar globalmente no sector das telecomunicações.

Na sequência da aprovação do respectivo Regulamento, três entidades apresentaram candidatura: a Bravesensor, Unipessoal Lda. (Bravesensor), o Município de Sintra e a Onitelem-Infocomunicações, S. A., tendo todas sido admitidas.

Refira-se que o leilão teve como objecto dois direitos de utilização de frequências em cada uma de nove zonas geográficas³⁵, correspondentes, cada um, a um lote de dois blocos de 28 MHz, na sub-faixa de frequências de 3400-3600 MHz, e dois direitos de utilização de frequências em cada uma de nove zonas geográficas, correspondentes, cada um, a um lote de dois blocos de 28 MHz, na sub-faixa de frequências de 3600-3800 MHz. Os direitos em causa destinam-se à prestação de serviços de comunicações electrónicas fixos, nomádicos e móveis acessíveis ao público, não estando condicionados à utilização de uma tecnologia específica.

Para este leilão foram excluídos os operadores titulares de direitos de utilização de frequências na faixa de frequências dos 3400-3800 MHz, os que tivessem sido designados em Portugal com poder de mercado significativo no fornecimento grossista de acesso em banda larga, e ainda os que dispusessem de direitos de utilização de frequências em Portugal para a prestação do SMT acessível ao público. Com esta decisão, o ICP-ANACOM pretendeu,

por um lado, fomentar a concorrência no fornecimento da banda larga e, por outro, promover maior eficiência na utilização do espectro.

A primeira fase do leilão, designada fase de distribuição, onde os candidatos revelam as suas preferências e o preço que atribuem a cada combinação do número de lotes pretendido para cada zona geográfica, foi iniciada em Janeiro de 2010 e terminou com a determinação de dois vencedores – a Bravesensor e a Onitelem. As entidades em causa prosseguiram para a segunda fase – fase de consignação – tendo, para os lotes que lhes foram atribuídos na fase de distribuição, revelado as suas preferências pelas sub-faixas de frequências 3400-3600 e 3600-3800.

Terminados os procedimentos descritos, o resultado do leilão determinou que a Bravesensor tenha obtido direitos de utilização de frequências correspondentes a onze lotes, distribuídos por oito zonas geográficas, pelo preço final de 2 251 000 euros, e que a Onitelem tenha obtido direitos de utilização de frequências correspondentes a sete lotes, um em cada uma de sete zonas geográficas, pelo preço final de 1 200 000 euros.

Após o pagamento dos valores em causa, o ICP-ANACOM emitiu os títulos que habilitam à exploração do BWA nas faixas de frequências dos 3400-3600 MHz e 3600-3800 MHz à Bravesensor, a 5 de Agosto de 2010, e à Onitelem, a 16 de Setembro de 2010. Note-se que a Bravesensor, entretanto, alterou a sua designação para ZAPPWIMAX.

Os direitos em causa foram atribuídos pelo período de 15 anos, devendo a exploração comercial dos serviços ser iniciada no prazo máximo de dois anos a partir da data de emissão dos referidos títulos.

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

³⁵ Divisão territorial por zonas conforme definido no anexo à Portaria n.º 1062/2004, de 25 de Agosto.

6.1.6 Introdução dos serviços de comunicações móveis a bordo de embarcações

Por deliberação de 1 de Julho de 2010 foi aprovado o SPD relativo à introdução de serviços de comunicações móveis a bordo de embarcações (MCV) que utilizem as faixas de frequências 880-915/925-960 MHz e 1710-1785/1805-1880 MHz. Em face das conclusões apresentadas, foi já no início de 2011 (a 6 de Janeiro) aprovada a decisão final do ICP-ANACOM, que determinou:

- alterar o fixado no QNAF de forma a acomodar a utilização das faixas de frequências 880-915/925-960 MHz e 1710-1785/1805-1880 MHz para serviços MCV quando em mar territorial, entre as duas e as doze milhas náuticas, contadas a partir da linha de base;
- autorizar a operação de sistemas MCV nas faixas de frequências 880-915/925-960 MHz e 1710-1785/1805-1880 MHz, sujeita ao regime de autorização geral, em conformidade com o disposto na LCE;
- sujeitar os prestadores de serviços MCV ao cumprimento das condições previstas no n.º 1 do artigo 27.º da LCE;
- isentar de licenciamento radioeléctrico as redes de radiocomunicações, constituídas por estações de base e estações móveis associadas que assegurem serviços MCV a bordo de embarcações, sem prejuízo do acto de licenciamento da autoridade marítima competente;
- dispensar os operadores de serviços MCV do pagamento de taxas de utilização de espectro pela utilização de frequências.

6.1.7 Actualização das especificações técnicas dos interfaces rádio

Tendo em conta o disposto no Decreto-Lei n.º 58/2000, de 18 de Abril, foram notificadas à CE, através do Instituto Português de Qualidade (IPQ), o projecto de especificações técnicas relativas aos interfaces rádio. A 29 de Março de 2010, na sequência das observações que foram transmitidas pelo IPQ sobre aquele projecto, foram as mesmas devidamente ponderadas e foram efectuadas alterações que permitiram a elaboração final das especificações técnicas dos interfaces rádio, nos diversos serviços de radiocomunicações tais como estações de pequena potência e curto alcance (SRD – *Short Range Devices*), do serviço de amador, do serviço de radionavegação aeronáutica, do serviço de radionavegação marítima, do serviço fixo, do serviço fixo por satélite, do serviço móvel aeronáutico, do serviço móvel marítimo, do serviço móvel por satélite (MSS), do SMT e do serviço de radiodifusão.

6.1.8 Licenciamentos radioeléctricos

Esta área de actividade tem por objectivo a emissão de licenças de rede e estação para os diversos serviços de radiocomunicações, em particular para as áreas dos serviços móveis e de radiodeterminação (redes privadas e públicas), do serviço fixo e satélites e do serviço de radiodifusão (sonora e televisiva), em conformidade com o disposto no Decreto-Lei n.º 151-A/2000, de 20 de Julho, na redacção que lhe foi dada pelo Decreto-Lei n.º 264/2009, de 28 de Setembro.

O ICP-ANACOM assegurou a análise e tramitação dos respectivos processos de licenciamento, incluindo a consignação de frequências. A distribuição das actividades de licenciamento radioeléctrico pelos diversos serviços de radiocomunicações, durante 2010, é apresentada na Tabela 22.

Actividades de licenciamento radioelétrico por serviço de radiocomunicações em 2010

Tabela 22

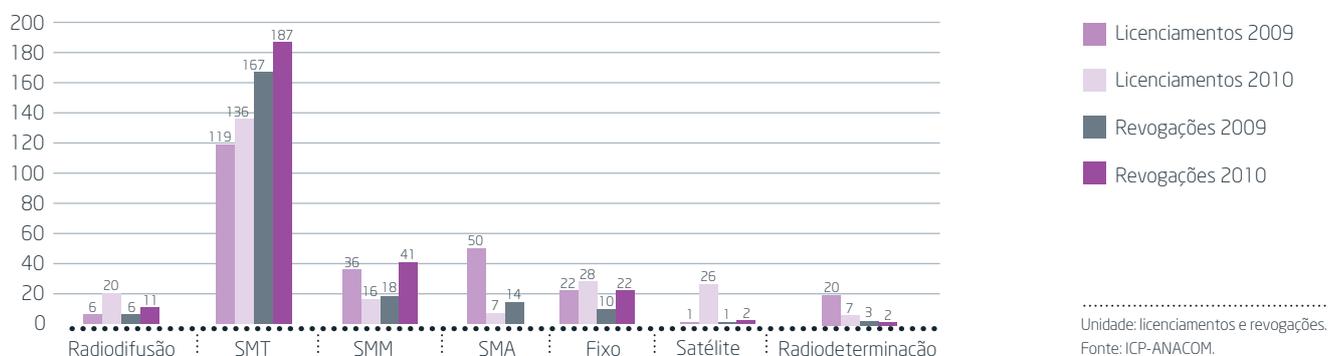
Serviço de Radiocomunicações	Novas licenças		Alteração de licenças		Licenças temporárias		Solicitações diversas	
	Estação	Rede	Estação	Rede	Estação	Rede		
Móvel	Terrestre							
	Redes privadas	-	136	-	133	-	354	433
	Terrestre							
	Redes públicas (GSM)	-	-	-	30	-	2	18
	Terrestre							
	Redes públicas (UMTS)	-	-	-	54	-	-	18
	Terrestre							
	Redes recursos partilhados	-	-	-	3	-	-	1
	Marítimo							
	Redes privadas	16	-	39	-	-	-	63
Marítimo								
Redes públicas	-	-	-	-	-	-	-	
Aeronáutico	7	-	8	-	-	-	9	
Fixo	Estações fixas							
	(Faixas < 30 MHz)	-	-	-	-	-	-	-
	Redes Ligações Ponto-Ponto							
	(Faixas < 1 GHz)	-	-	-	1	-	1	373
	Redes Ligações Ponto-Ponto							
	(Faixas > 1 GHz)	-	13	-	109	-	-	254
	Redes Ligações Ponto-Multiponto							
	(Faixas < 1 GHz)	-	3	-	-	-	-	-
	Redes Ligações Ponto-Multiponto							
	(Faixas > 1 GHz)	-	-	-	1	-	-	3
Redes Ligações Estúdio-Emissor	-	11	-	14	-	7	69	
Redes Feixes Transportáveis	-	-	-	-	-	-	3	
Serviços por Satélite	Fixo por Satélite							
	Estações Terrenas	1	-	-	-	-	-	-
	Fixo por Satélite							
	Estações SNG	2	-	6	-	47	-	-
	Fixo por Satélite							
	Redes VSAT	-	-	-	3	-	-	-
	Operações Espaciais							
	Estações Terrenas	22	-	1	-	-	-	3
	Sonora (Analogica)	19	-	18	-	31	-	137
	Sonora (Digital)	-	-	-	-	-	-	-
Radiodifusão	Televisiva (Analogica)	-	-	-	-	-	-	45
	Televisiva (Digital)	-	-	-	11	-	-	45
	Estações de Radiodeterminação	-	8	-	1	-	-	35
Radiodeterminação Auxiliares	Meteorologia	-	2	-	-	-	-	8
	Aplicações SAP/SAB	-	-	-	-	112	-	-

Fonte: ICP-ANACOM.

Apresenta-se no gráfico seguinte a actividade de licenciamentos por tipo de serviço relativa aos anos 2009 e 2010.

Licenciamentos e revogações no período de 2009-2010

Gráfico 37



No que respeita ao serviço móvel terrestre – UMTS – verificou-se em 2010 um ligeiro decréscimo do número de novas estações registadas, com 703 novos registos, contra 825 em 2009.

Nas redes GSM também se verificou um ligeiro decréscimo, ao serem registadas 553 novas estações contra as 580 registadas em 2009.

No que respeita ao serviço fixo, saliente-se a atribuição de 13 licenças e a alteração de 109, correspondentes a redes de feixes hertzianos dos operadores, dos quais se destacam a Optimus, a Vodafone Portugal, a PTC e a Onitecom que, no seu conjunto, instalaram 1018 estações fixas, as quais asseguram 509 novas ligações ponto-ponto.

Relativamente à rede de radiodifusão televisiva digital da PTC, em 2010, foram activadas 81 novas estações e alteradas outras 63.

No âmbito dos serviços de radiocomunicações por satélite, saliente-se a atribuição de 47 licenças temporárias de estações SNG (*Satellite News Gathering*) utilizadas na cobertura de eventos ocorridos no País durante o ano 2010, onde é de salientar a visita a Portugal de S. Santidade o Papa e a Cimeira da NATO.

Em matéria de licenciamento temporário, convirá ainda referir o número de licenças de rede do serviço móvel terrestre concedidas – redes privativas atribuídas foi de 354 e, no que respeita a auxiliares de radiodifusão, 112 licenças temporárias abrangendo no total 326 aplicações SAP/SAB. De referir que as licenças temporárias são normalmente concedidas para o funcionamento de redes e estações de radiocomunicações destinadas a apoiar a realização de eventos de curta duração.

6.1.9 Serviços de amador e de amador por satélite

No âmbito da gestão dos serviços de amador e de amador por satélite, no ano 2010 foram consolidados os procedimentos fixados no Decreto-Lei n.º 53/2009, de 2 de Março, sendo de destacar o desenvolvimento das seguintes actividades:

- actualização dos dados (nome e moradas) relativos aos radioamadores do Continente e das Regiões Autónomas;
- emissão e envio dos cerca de 6000 certificados de amador nacional (CAN);

- actualização dos dados associados às licenças de estação de uso comum (LEUC);
- publicitação, no sítio do ICP-ANACOM, de toda a informação actualizada relativa a amadores, associações de amador, CAN e LEUC;
- actualização da lista de prefixos de Portugal na UIT;
- actualização dos dados das estações adicionais;
- finalização do processo de revisão das perguntas para exames de radioamador;
- efectivação de melhorias na aplicação que serve de base à gestão destes serviços de radiocomunicações.

Ao nível operacional, foram recebidas em 2010 1928 solicitações, tendo sido concluídas 1899, o que representa uma taxa de tratamento de 98,8 por cento. O tempo médio de tratamento destas solicitações foi de 10,1 dias.

6.1.10 Protecção de estações e redes de radiocomunicações

No âmbito das competências que lhe estão atribuídas, em consequência dos licenciamentos e autorizações concedidas para o funcionamento e utilização de redes e estações de radiocomunicações, na perspectiva de salvaguardar a sua operacionalidade, o ICP-ANACOM obriga-se a assegurar-lhes a necessária e possível protecção, de modo a que as mesmas prossigam os seus objectivos.

No âmbito do Decreto-Lei n.º 597/73, de 7 de Novembro, algumas dessas ligações hertzianas e estações de radiocomunicações usufruem de protecção especial por via da constituição de servidões administrativas que condicionam a edificação e colocação de obstáculos em zonas definidas nessas servidões. Nesse âmbito, o ICP-ANACOM é solicitado a emitir parecer quanto à viabilidade de instalação de edificações e infra-estruturas em tais zonas, de criação de zonas sujeitas a planos de pormenor e a planos de urbanização, de instalação de parques eólicos e de linhas de transporte de energia, de construção de vias rodoviárias ou ferroviárias ou de aproveitamentos hidroeléctricos, de exploração de pedreiras, etc. De modo particular, tem sido solicitado a analisar projectos e emitir pareceres sobre viabilidade de instalação de

infra-estruturas de radiocomunicações, no âmbito do Decreto-Lei n.º 11/2003, de 18 de Janeiro.

Esta Autoridade tem ainda integrado diversas comissões de acompanhamento para revisão de planos directores municipais (PDM), em representação do Governo, participando nas reuniões dessas comissões, fornecendo elementos com vista à elaboração desses PDM e emitindo pareceres sobre eles.

Foram nesta área tratados, durante o ano de 2010, cerca de 340 pedidos de parecer.

No âmbito dos objectivos estabelecidos para o ano em causa:

- foi efectuado um levantamento de todos os casos de processos de constituição de servidão radioeléctrica não finalizados, identificando os obstáculos à sua conclusão, com vista a proceder à sua notificação aos requerentes durante o ano 2011;
- foram criados ficheiros digitais contemplando a marcação geográfica de ligações hertzianas e de centros radioeléctricos com servidão radioeléctrica associada, com o fim de vir a disponibilizar essa informação no sítio do ICP-ANACOM, com vista a disponibilizar informação clara aos projectistas e, consequentemente, reduzir o número de pedidos de parecer apresentados a esta Autoridade.

6.2 Numeração

6.2.1 Criação de um código específico (703) no Plano Nacional de Numeração (PNN) para serviços de comunicações electrónicas em redes privadas não acessíveis ao público e definição das condições a aplicar

Por deliberação de 19 de Novembro de 2010, o ICP-ANACOM aprovou a decisão final sobre a criação de um código específico (703) no PNN para a prestação de serviços de comunicações electrónicas em redes privadas não acessíveis ao público. Foram ainda definidas as condições de atribuição e utilização dos números associados a estes serviços.

Esta decisão teve na base um pedido efectuado pela REFER TELECOM, a qual manifestou necessitar de recursos de numeração do PNN visando a operação na sua rede GSM-R. Neste sentido, a

empresa solicitou um código de rede móvel (MNC, no âmbito da recomendação E.212 da UIT-T) e um código de destino nacional (NDC, no âmbito da recomendação E.164 da UIT-T).

Na análise ao pedido da REFER foram considerados os seguintes pressupostos:

- o ICP-ANACOM, por deliberação de 6 de Agosto de 2008, autorizou a REFER TELECOM a operar o sistema GSM-R nas faixas de frequências de 876-880 MHz e 921-925 MHz, através do regime de autorização geral, de acordo com o disposto na LCE, ficando a operação do sistema sujeita ao cumprimento das condições que se mostrem aplicáveis (artigo 27.º da LCE), incluindo as condições técnicas constantes da Decisão ECC/DEC(02)05;
- o QNAF foi alterado, na sequência da mesma deliberação, no que respeita às redes e serviços de comunicações electrónicas não acessíveis ao público, de modo a designar e reservar as faixas das frequências acima indicadas para o sistema GSM-R;
- a utilização de números está dependente da atribuição de direitos de utilização de números pelo ICP-ANACOM, devendo essa atribuição ser efectuada através de procedimentos abertos, transparentes e não discriminatórios.

Em resultado da análise realizada, verificou esta Autoridade que o pedido da REFER não podia ser satisfeito na sua totalidade a partir das gamas já criadas no PNN, sendo por isso forçoso definir e designar um novo código de serviço para este efeito.

Nesse sentido, o ICP-ANACOM considerou adequado submeter o projecto de deliberação sobre a criação de um novo código no PNN ao procedimento geral de consulta previsto no referido artigo 8.º, bem como a audiência prévia da empresa ao abrigo do Código de Procedimento Administrativo (CPA), na sequência do que foi aprovada a referida deliberação.

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

Apresentam-se nas tabelas seguintes os dados relativos à evolução da atribuição de direitos de utilização de números, onde se destaca o volume de números resultantes de atribuições efectuadas em 2010, bem como o volume de números recuperados.

Números geográficos - evolução da situação nacional

Tabela 23

Ano	Atribuídos e/ou Reservados (A) ou Recuperados (R)	Números geográficos			Totais
		Área geográfica de Lisboa	Área geográfica do Porto	Restantes áreas geográficas	
2007	A	110 000	50 000	420 000	580 000
	R	10 000	0	0	10 000
2008	A	190 000	70 000	1 040 000	1 300 000
	R	10 000	10 000	590 000	610 000
2009	A	180 000	60 000	30 000	270 000
	R	0	0	490 000	490 000
2010	A	280 000	160 000	170 000	610 000
	R	0	0	0	0

Fonte: ICP-ANACOM.

Números não-geográficos - evolução da situação nacional

Tabela 24

Ano	Atribuídos e/ou Reservados (A) ou Recuperados (R)	Serviços VoIP nómadas	Números curtos	Serviços de tradução e de correio de voz	Serviços de dados (ISP)	STM	Totais
2007	A	180 000	9	120 000	0	1 400 000	1 700 009
	R	0	4	0	400	0	404
2008	A	290 000	5	164 503	300	2 600 000	3 054 808
	R	50 000	8	140 000	400	350 000	540 408
2009	A	70 000	2	0	0	1 500 000	1 570 002
	R	120 000	6	160 000	0	0	280 006
2010	A	100 000	0	21 100	0	0	121 100
	R	0	2	10 000	0	0	10 002

Fonte: ICP-ANACOM.

Apresenta-se de seguida a evolução desde 2007 dos valores acumulados de números atribuídos a nível nacional, salientando em 2010 a continuidade de crescimento dos números não-geográficos,

embora com uma redução na procura relativamente ao ano anterior, e uma subida nos números geográficos, contrariando a descida verificada em 2009.

Valor acumulado de números atribuídos a nível nacional

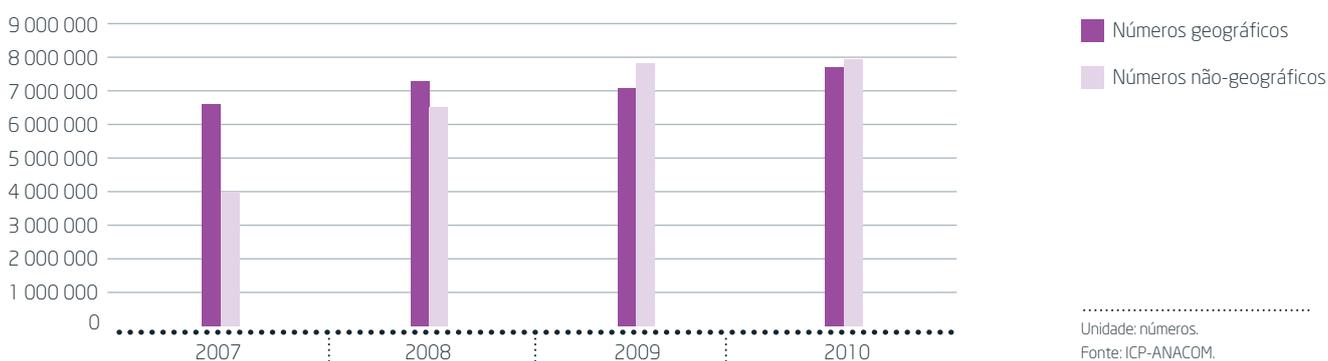
Tabela 25

Ano	Números geográficos	Números não-geográficos
2007	6 560 000	3 959 655
2008	7 250 000	6 474 055
2009	7 030 000	7 764 051
2010	7 640 000	7 875 149

Fonte: ICP-ANACOM.

Valor acumulado de números atribuídos a nível nacional

Gráfico 38



6.2.3 Atribuição de números para serviços de audiotexto e serviços de valor acrescentado baseados no envio de mensagem
 Apresenta-se nas tabelas seguintes dados relativos à evolução verificada na atribuição de direitos de utilização de números a

empresas de audiotexto, onde se destaca um volume de devolução de números muito superior ao de números atribuídos, reflectindo um decréscimo significativo desta actividade em 2010.

Números audiotexto - evolução nacional

Tabela 26

Ano	Atribuídos e/ou Reservados (A) ou Recuperados (R)	Números para serviços de audiotexto ³⁶					Totais
		Geral (601)	Televoto (607)	Vendas (608)	Concursos e passatempos (646)	Eróticos (648)	
2007	A	4 000	2 000	2 000	1 000	1 000	10 000
	R	1 000	2 000	1 000	1 000	0	5 000
2008	A	2 000	1 000	2 000	1 000	1 000	7 000
	R	3 000	0	0	0	0	3 000
2009	A	0	1 000	0	0	1 000	2 000
	R	1 000	0	0	0	0	1 000
2010	A	0	3 000	0	0	0	3 000
	R	2 000	3 000	1 000	2 000	2 000	10 000

Fonte: ICP-ANACOM.

³⁶ Os números são atribuídos em blocos de 1000.

Valor acumulado de números atribuídos a nível nacional

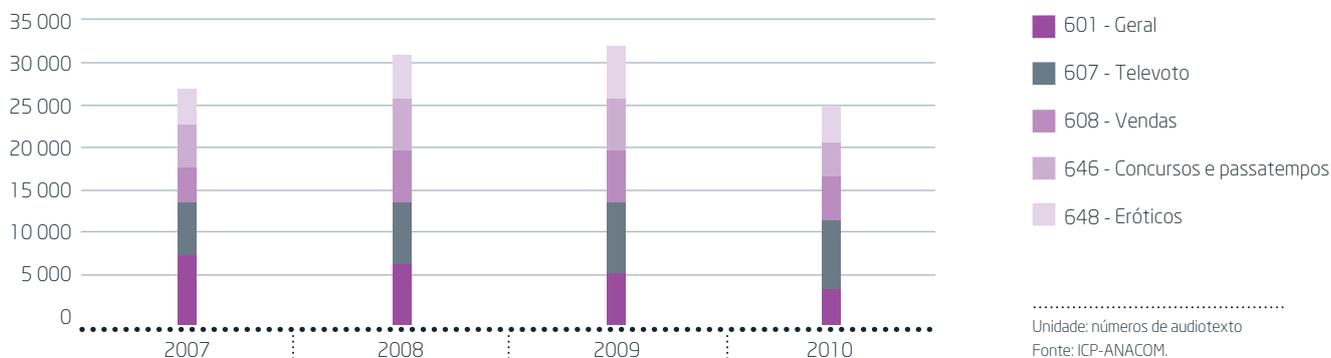
Tabela 27

Ano	Audiotexto					Totais
	Geral (601)	Televoto (607)	Vendas (608)	Concursos e passatempos (646)	Eróticos (648)	
2007	8 000	6 000	4 000	5 000	4 000	27 000
2008	7 000	7 000	6 000	6 000	5 000	31 000
2009	6 000	8 000	6 000	6 000	6 000	32 000
2010	4 000	8 000	5 000	4 000	4 000	25 000

Fonte: ICP-ANACOM.

Valor acumulado de números de audiotexto atribuídos a nível nacional

Gráfico 39



Em 2009, com a publicação do Decreto-Lei n.º 63/2009, de 10 de Março, relativo a serviços de valor acrescentado baseados no envio de mensagem, deu-se início à atribuição de direitos de utilização de números nos indicativos estabelecidos pelo ICP-ANACOM para esta actividade.

Durante 2010 prosseguiu a atribuição de direitos de utilização destes mesmos tipos de números. Por outro lado, ocorreram algumas

devoluções e tiveram lugar alguns processos de transmissão de direitos de utilização de números entre empresas.

O acréscimo de números atribuídos para estes serviços em 2010 esteve perto dos três por cento como se verifica pelos valores abaixo apresentados, em seguida.

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

Tabela 28

Números para serviços de valor acrescentado baseados no envio de mensagem						
Ano	Atribuídos e/ou Reservados (A) ou Recuperados (R)	Angariação de donativos sujeitos a regime fiscal diferenciado (61xxx)	Envio de mais de uma mensagem ou envio de mensagem de forma periódica ou continuada, com preço acrescentado por mensagem (62xxx)	Que não se enquadram nos códigos 61, 62 e 69 (68xxx)	Declarados com conteúdo erótico ou sexual (69xxx)	Totais
2009	A	1	202	151	51	405
	R	0	0	0	0	0
2010	A	3	14	2	4	23
	R	0	0	11	1	12

Fonte: ICP-ANACOM.

Valor acumulado de números para serviços de valor acrescentado baseados no envio de mensagem - situação nacional

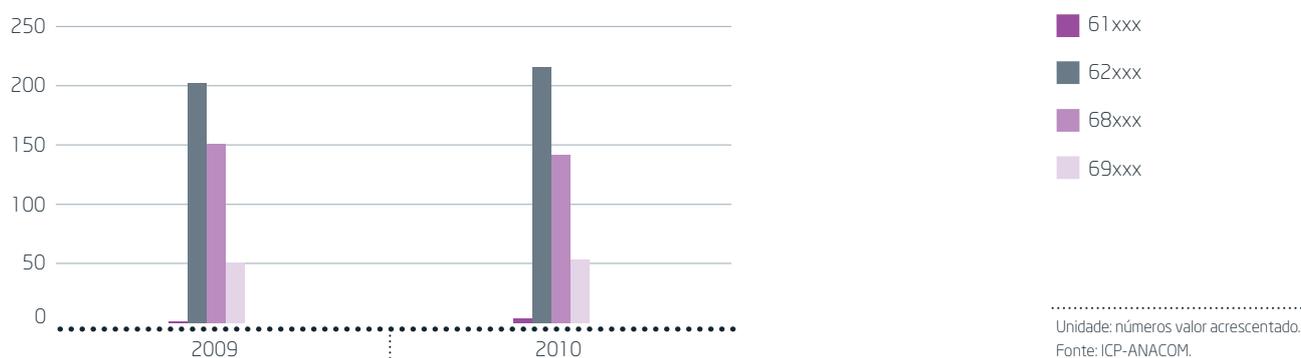
Tabela 29

Números para serviços de valor acrescentado baseados no envio de mensagem					
Ano	Angariação de donativos sujeitos a regime fiscal diferenciado (61xxx)	Envio de mais de uma mensagem ou envio de mensagem de forma periódica ou continuada, com preço acrescentado por mensagem (62xxx)	Que não se enquadram nos códigos 61, 62 e 69 (68xxx)	Declarados com conteúdo erótico ou sexual (69xxx)	Totais
2009	1	202	151	51	405
2010	4	216	142	54	416

Fonte: ICP-ANACOM.

Valor acumulado de números para serviços de valor acrescentado baseados no envio de mensagem atribuídos a nível nacional

Gráfico 40



6.2.4 Electronic numbering (ENUM)

Na sequência do *workshop* subordinado ao tema «ENUM que Futuro?» promovido e organizado pelo ICP-ANACOM em 2009 e que reuniu apresentações nacionais e internacionais de fabricantes, operadores, reguladores sectoriais e *registries* de DNS/ENUM, suscitando alargado debate, esta Autoridade entendeu ser oportuno dar concretização a uma experiência piloto a realizar sobre o User-ENUM em Portugal, no domínio «1.5.3.e164.arpa».

Para isso, e dando seguimento à deliberação de 2007 sobre o ENUM, o ICP-ANACOM designou, por deliberação adoptada já no início de 2011, a Fundação para a Computação Científica Nacional (FCCN) como ENUM *Tier 1 Registry* para a gestão daquele domínio no âmbito do piloto e aprovou os termos de um protocolo a celebrar com aquela fundação visando a mútua cooperação na operacionalização daquela experiência piloto.

6.2.5 Implementação da posição comum do ERG sobre o VoIP

Por deliberação de 30 de Julho de 2010, o ICP-ANACOM aprovou o lançamento de uma consulta pública sobre a implementação da posição comum do ERG sobre o serviço de voz sobre o protocolo Internet (VoIP) e sobre as condições de utilização de números geográficos, nómadas e móveis.

O objectivo principal desta consulta consistiu em visitar as medidas definidas pelo ICP-ANACOM na sua deliberação de

23 de Fevereiro de 2006, na sequência da consulta pública sobre a «Abordagem regulatória aos serviços de voz suportados em tecnologia Protocolo de Internet (IP) (VoIP)», no sentido de adequar e desenvolver um quadro regulatório harmonizado para a Europa sobre o VoIP, nos termos previstos naquela posição comum.

Trata-se de um assunto ainda em análise, aguardando-se uma decisão final para 2011, que assegure um equilíbrio adequado entre soluções de flexibilização da utilização dos números geográficos e móveis e a fiabilidade da informação que os mesmos asseguram sobre a localização dos utilizadores quando originam chamadas para o serviço de emergência – 112.

6.3 Televisão digital terrestre (TDT)

Por carta de 16 de Dezembro de 2009, a PTC veio requerer a revogação dos actos de atribuição de direitos de utilização de frequências associados aos *Multiplexers* B a F bem como dos correspondentes actos de emissão dos títulos, sem perda de caução, com base em diversos fundamentos: (i) antecipação dos investimentos relativos ao *Multiplexer* A e perda de sinergias; (ii) desenvolvimentos ocorridos no mercado de televisão por subscrição; (iii) crise económica e financeira, que deflagrou em momento posterior à apresentação da proposta; (iv) atribuição de maior capacidade de transmissão para as emissões em HD; e (v) alocação harmonizada da faixa dos 800 MHz, na sequência da publicação da Recomendação 2009/848/CE, da CE de 28 de Outubro, que incentivou os Estados a atribuírem

esta faixa a serviços de comunicações electrónicas facilitadores do desenvolvimento da sociedade de informação e da eliminação do dividendo digital (*digital divide*), nomeadamente serviços fixos e móveis de banda larga.

Por deliberação do ICP-ANACOM de 29 de Janeiro de 2010, foi aprovado o sentido provável de decisão (SPD) de revogação do acto de atribuição dos referidos direitos de utilização de frequências e consequentemente, dos cinco títulos que os consubstanciam e determinada, nos termos legais, a sua sujeição a audiência prévia dos interessados, por um período de 20 dias úteis,

Tendo a PTC enviado à Entidade Reguladora para a Comunicação Social (ERC) requerimento solicitando a revogação do título habilitante para a actividade de operador de distribuição, as duas Autoridades entenderam dever desencadear um processo de consulta mútua.

O ICP-ANACOM recebeu ainda, a 15 de Abril de 2010, uma carta da AdC. Com efeito, tendo a SONAECOM apresentado a esta Autoridade uma exposição idêntica à que apresentou ao ICP-ANACOM a 9 de Fevereiro de 2010, a AdC concluiu que «a matéria em causa não é susceptível de enquadramento nos termos da Lei n.º 18/2003, de 11 de Junho (Lei da Concorrência)» pelo que remeteu para conhecimento do ICP-ANACOM a referida exposição.

Assim, por deliberação de 12 de Julho de 2010, o ICP-ANACOM decidiu revogar o acto de atribuição dos direitos de utilização de frequências associados aos *Multiplexers B a F* e, consequentemente, os cinco títulos que consubstanciam os direitos de utilização atribuídos à PTC, sem perda de caução. O ICP-ANACOM determinou ainda que a decisão de revogação retroagia à data do projecto de decisão de 29 de Janeiro de 2010.

Neste âmbito, merece igualmente destaque a aprovação, por deliberação do ICP-ANACOM de 24 de Junho de 2010, em cumprimento do n.º 2 da Resolução do Conselho de Ministros n.º 26/2009, publicada a 17 de Março, da decisão final sobre o plano detalhado de cessação das emissões analógicas terrestres (plano para o *switch off*) associado à introdução da TDT em Portugal.

De acordo com este plano, a cessação das emissões analógicas terrestres de televisão vai ser gradual, terminando a 26 de Abril de 2012.

Em conformidade com o estabelecido no plano para o *switch off*, o ICP-ANACOM aprovou ainda, por deliberação de 22 de Dezembro de 2010, a decisão final que designou os retransmissores de Alenquer, Cacém e Nazaré para a realização da fase piloto de cessação das emissões analógicas terrestres, bem como as respectivas datas de encerramento, respectivamente, 12 de Maio, 16 de Junho e 13 de Outubro de 2011³⁷.

O ICP-ANACOM acompanhou a migração do sistema de televisão analógico para o digital, em particular no que respeita às obrigações da PTC, como titular do direito de utilização de frequências para a prestação do serviço de TDT, destinado à transmissão de serviços de programas televisivos de acesso não condicionado livre.

A 22 de Dezembro de 2010, o ICP-ANACOM aprovou um SPD relativo à alteração de alguns canais de funcionamento do *Multiplexer A* (Mux A) do serviço de radiodifusão televisiva digital terrestre (TDT), consignado à PTC.

De salientar ainda, em matéria de TDT, que tendo em vista a aferição das obrigações de cobertura constantes do respectivo direito de utilização de frequências, esta Autoridade efectuou, durante o primeiro trimestre de 2010, estudos teóricos da cobertura da rede instalada até ao final de 2009, tendo-se concluído que esta possuía uma cobertura radioelétrica de cerca de 82 por cento da população, correspondente a uma qualidade de cobertura aceitável, valor na globalidade em consonância com o estimado pela PTC (83 por cento).

No domínio da informação ao público em geral e ao consumidor em particular, o ICP-ANACOM tem vindo a prestar os esclarecimentos necessários às questões que lhe são suscitadas e tem procedido a uma permanente actualização da área do seu sítio relativa ao processo de transição do analógico para o digital.

³⁷ Note-se que no âmbito da consulta pública sobre a cessação das emissões analógicas terrestres, efectuou-se caracterização demográfica, económica, social e tecnológica de cada uma das regiões inicialmente potenciais candidatas ao *switch off*.

SUPERVISÃO E ACOMPANHAMENTO DE MERCADO

7. MELHORAR A EFICIÊNCIA E A CAPACIDADE DE ACTUAÇÃO DO REGULADOR (OBJECTIVO 3), PROMOVER MERCADOS ABERTOS E CONCORRENCIAIS E DEFESA DOS INTERESSES DOS CONSUMIDORES E DOS CIDADÃOS EM GERAL

Esta secção do relatório apresenta informação detalhada sobre várias acções levadas a cabo pelo ICP-ANACOM no âmbito da prossecução da sua função de supervisão e acompanhamento do mercado, bem como das medidas adoptadas para corrigir as irregularidades verificadas, com o objectivo de melhorar o funcionamento do mercado, tanto ao nível do relacionamento entre operadores, garantindo a existência de mercados abertos e concorrenciais, como do ponto de vista da salvaguarda dos interesses dos consumidores e dos cidadãos em geral.

Com a actividade de supervisão que prossegue e o acompanhamento que faz do mercado, o Regulador cria ainda condições para melhorar a sua capacidade de actuação e, por consequência, os seus níveis de eficiência.

São apresentadas nesta secção as diversas medidas realizadas na área da supervisão e que englobam as matérias relativas: (i) a reclamações; (ii) a acções de fiscalização de operadores e serviços prestados, de infra-estruturas e de equipamentos; (iii) a acções de monitorização e controlo do espectro, bem como de monitorização da informação prestada pelos prestadores nos seus sítios e sobre os níveis de qualidade que oferecem; (iv) aos processos de contra-ordenação; (v) a resolução de conflitos entre operadores/prestadores; (vi) ao acompanhamento do mercado, designadamente a realização de estudos, incluindo estudos de qualidade de serviço (não sendo aqui tratada a relativa ao serviço universal, já abordada no objectivo 2), estudos sobre os factores que influenciam a mudança de operador, ou sobre as ofertas retalhistas, entre outros.

No que respeita às reclamações, as estatísticas relativas à utilização do livro de reclamações³⁸ mostram que o sector das comunicações electrónicas é um dos sectores com maior conflitualidade a nível nacional. Esta conflitualidade é influenciada por um mercado que regista (a) uma presença significativa de estabelecimentos dos prestadores de serviços junto da população; (b) a proliferação de ofertas retalhistas de produtos e serviços de comunicações electrónicas; (c) uma multiplicidade de tecnologias sobre as quais os serviços são prestados, bem como a evolução rápida a que se sucedem; e (d) uma crescente sensibilização dos utilizadores para os seus direitos e para os meios de reacção disponíveis.

Em muitos casos, os utilizadores reclamam para o ICP-ANACOM na perspectiva de que o regulador poderá solucionar o seu conflito com o

prestador de serviços, quando, por lei, esta Autoridade não pode intervir directamente nestes conflitos, nem impor ao prestador de serviços quaisquer obrigações para com os utilizadores. A função do ICP-ANACOM é, na maioria dos casos, informativa, esclarecendo os utilizadores sobre as suas competências, sobre a contratação e a utilização dos serviços, bem como sobre as vias disponíveis para a resolução de conflitos. Todavia, sempre que na análise de uma reclamação são detectados indícios de irregularidades, pode esta Autoridade fiscalizar e sancionar os comportamentos em causa e, justificando-se, adoptar medidas regulatórias para prevenir a sua ocorrência.

Neste contexto, as reclamações que dão entrada no ICP-ANACOM são a via que permite detectar necessidades de informação no mercado, bem como indícios de que podem estar a ocorrer irregularidades. Se for esse o caso, são despoletadas acções de fiscalização que permitem verificar se as situações descritas nas reclamações são irregulares, avançando, em conformidade, para contencioso, com a instauração de processos de contra-ordenação.

Mas a acção do regulador nesta matéria não se esgota aqui, nem o contencioso é a forma exclusiva de resolver este tipo de situações. Muitas vezes, ao invés de realizar acções de fiscalização, o regulador opta por fazer acções de monitorização à distância, verificando a informação disponibilizada pelos operadores nos seus sítios, por exemplo, ou enviando inquéritos ou solicitando informação aos operadores, que depois é analisada.

O conjunto de acções referido é feito de forma directa nos casos de fiscalizações presenciais ou com recurso a clientes mistério, e de forma indirecta quando se analisa informação recebida dos operadores ou constante dos seus sítios na Internet.

De referir ainda que a fiscalização efectuada pelo ICP-ANACOM abrange um vasto domínio, que vai desde o sector das comunicações electrónicas aos serviços para a sociedade da informação, passando pelo sector postal, pelo espectro, pelos equipamentos, e pela instalação de infra-estruturas de telecomunicações em edifícios e em urbanizações.

No conjunto destas áreas, foram realizadas pelo ICP-ANACOM mais de mil acções de fiscalização em 2010.

³⁸ Informação disponível em:
http://www.portugal.gov.pt/pt/GC17/Governo/Ministerios/MEI/Documentos/Pages/20090312_MEI_Doc_Livro_Reclamacoes.aspx
e em: http://www.anacom-consumidor.com/assets_live/1582/relatorio_anual_2010.pdf.

7.1 Evolução das reclamações

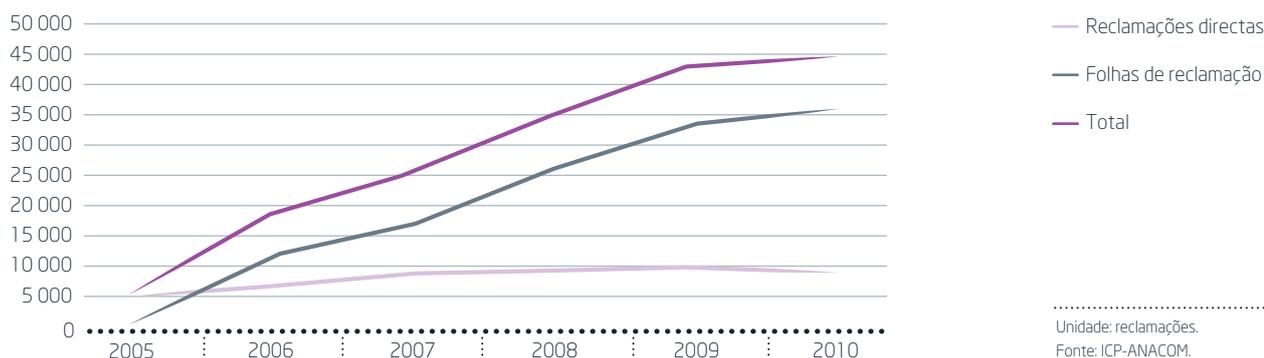
Em 2010, entraram no ICP-ANACOM 44 108 reclamações, mais 5 por cento do que no ano anterior. Neste contexto, o número médio mensal de reclamações passou de 3500, em 2009, para 3675, em 2010.

Este acréscimo continua a dever-se, em grande medida, à generalização da utilização do livro de reclamações, cujo regime³⁹

entrou em vigor a 1 de Janeiro de 2006, registando-se, face a 2009, um aumento de 9,7 por cento na recepção de folhas de reclamação. De assinalar, no entanto, que o crescimento das reclamações apresentadas por esta via abrandou significativamente em 2010, já que tinha registado um aumento de 31 por cento em 2009.

Evolução do volume anual de reclamações, por tipo de entrada (2005-2010)

Gráfico 41



Evolução do volume mensal de reclamações, por tipo de entrada (2009-2010)

Gráfico 42



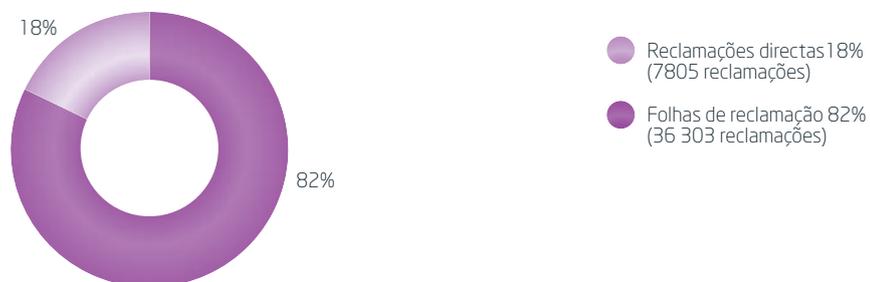
³⁹ Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 371/2007, de 6 de Novembro, pelo Decreto-Lei n.º 118/2009, de 19 de Maio.

Como feito, em 2010, as folhas do livro de reclamações representaram cerca de 82 por cento do valor total de reclamações recebidas por

esta Autoridade, tendo aumentado a representatividade registada no ano anterior em 3,5 por cento.

Reclamações por tipo de entrada

Gráfico 43

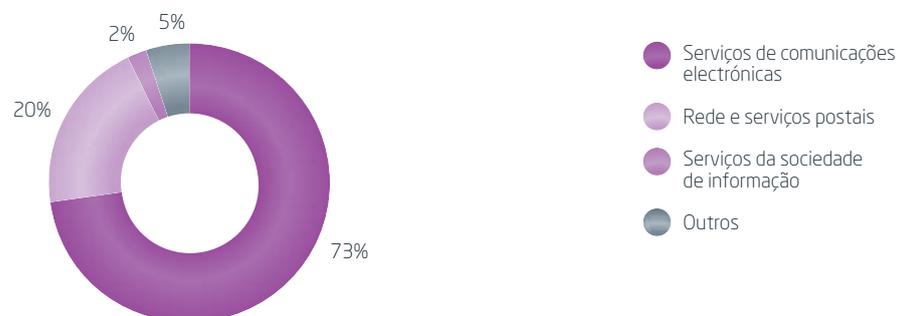


Fonte: ICP-ANACOM

No que se refere aos sectores visados, a maioria das reclamações incidiu, tal como nos anos anteriores, no sector das comunicações electrónicas.

Reclamações por sector

Gráfico 44



Fonte: ICP-ANACOM

7.1.1 Comunicações electrónicas

Em 2010, foram recebidas 32 224 reclamações sobre serviços de comunicações electrónicas, o que representa um acréscimo de 0,2 por cento face ao ano anterior. O serviço de acesso à Internet motivou o maior número de reclamações por cada mil clientes (2,40), registando, no entanto, um decréscimo de 0,87 face a 2009.

Seguem-se o serviço telefónico em local fixo (2,21), que também diminuiu cerca de 0,31, e o serviço de televisão por subscrição (2,14), que registou um ligeiro aumento de 0,4.

Serviços mais reclamados (comunicações electrónicas)

Tabela 30

	Serviço	2010	Clientes (média do período)	Reclamações por mil clientes
1.º	Serviço de acesso à Internet	10 593	4 409 356	2,40
2.º	Serviço telefónico em local fixo	7 649	3 465 907	2,21
3.º	Serviço de televisão por subscrição	5 673	2 652 899	2,14
4.º	Serviço de cartões virtuais de chamadas	15	9 221	1,63
5.º	Serviço de postos públicos	48	32 413	1,48
6.º	Serviço telefónico móvel	8 393	11 919 143	0,70
7.º	Serviços de voz através da Internet	42	106 778	0,39

Fonte: ICP-ANACOM.

No que diz respeito aos assuntos mais reclamados no sector das comunicações electrónicas, mantém-se uma preponderância das questões associadas a equipamento, facturação, atendimento ao cliente, contratos e avaria, tendo-se registado, não obstante, um decréscimo em todos estes assuntos, face a 2009, excepto quanto às reclamações sobre avarias que registaram um aumento de quatro por cento.

Salienta-se ainda que, nas reclamações sobre equipamento, assumiram elevada expressão, no segundo semestre de 2010, as questões sobre o desbloqueamento de equipamentos destinados ao acesso a serviços de comunicações electrónicas, matéria que é disciplinada pelo Decreto-Lei n.º 56/2010, de 1 de Junho.

Tabela 31. Total de reclamações por assunto (comunicações electrónicas)

Tabela 31

Assunto	2009	2010	Varição %
Equipamento	7 434	7 351	-1%
Facturação	7 507	7 234	-4%
Atendimento ao cliente	6 321	5 850	-7%
Contrato	5 391	4 960	-8%
Avaria	4 471	4 646	4%
Cancelamento do serviço	3 113	3 845	24%
Fornecimento de ligação inicial	4 019	3 523	-12%
Assistência técnica	6 221	3 137	-50%
Tarifários	2 245	2 893	29%
Suspensão do serviço	2 134	2 075	-3%
Portabilidade	1 487	1 154	-22%
Velocidade	1 004	931	-7%
Livro de reclamações	195	259	33%
Infra-estruturas	249	250	0%
Privacidade e dados pessoais	196	243	24%
<i>Roaming</i>	177	169	-5%
Seleção e pré-seleção	110	80	-27%
Listas e serviços informativos	30	40	33%
Numeração	41	28	-32%
Desagregação de lacete local	50	26	-48%
Taxa municipal de direitos de passagem	7	16	129%
Portabilidade geográfica	141	14	-90%

Fonte: ICP-ANACOM.

Quanto à posição relativa⁴⁰ de cada prestador de comunicações electrónicas visado nas reclamações face ao total de reclamações recebidas no ICP-ANACOM, *vide* tabelas seguintes. A preocupação com os consumidores levou o ICP-ANACOM a decidir divulgar, pela

primeira vez em 2010, os dados dos prestadores de serviços de comunicações electrónicas relativos a reclamações. Trata-se de uma informação relevante para o mercado já que pode ajudar os consumidores a fazerem escolhas mais esclarecidas.

40 Os escalões foram definidos por referência aos quartis do ano de 2010 em função do indicador de número de reclamações por mil clientes, classificando cada um dos prestadores com base no seu rácio.

Posição relativa dos prestadores do STF face ao total de reclamações recebidas pelo ICP-ANACOM

Tabela 32

Escalão	Prestadores do serviço telefónico em local fixo	Posição face a 2009
A	ZON - TV Cabo Madeirense, S. A.	↔
	CABOVISÃO - Televisão por Cabo, S. A.	↔
B	OPTIMUS - Comunicações, S. A.	↑
	AR Telecom - Acessos e Redes de Telecomunicações, S. A.	↓
	PTC, S. A.	↔
	ZON - TV Cabo Açoreana, S. A.	↓
C	VODAFONE PORTUGAL - Comunicações Pessoais, S. A.	↔
	ZON - TV Cabo Portugal, S. A.	↑
	UNITELDATA - Telecomunicações, S. A.	↑
	PT PRIME - Soluções Empresariais de Telecomunicações e Sistemas, S. A.	↔
D	G9SA - Telecomunicações, S. A.	↓
	TMN - Telecomunicações Móveis Nacionais, S. A.	↔
	REFER TELECOM - Serviços de Telecomunicações, S. A.	↓
		↓

Fonte: ICP-ANACOM.

Posição relativa dos prestadores do serviço de acesso fixo à Internet face ao total de reclamações recebidas pelo ICP-ANACOM

Tabela 33

Escalão	Prestadores do serviço de acesso fixo à Internet	Posição face a 2009
A	ZON - TV Cabo Madeirense, S. A.	↔
	NORTENET - Sistemas de Comunicação, S. A.	↑
	PT PRIME - Soluções Empresariais de Telecomunicações e Sistemas, S. A.	↔
B	UNITELDATA - Telecomunicações, S. A.	↓
	CLARA.NET PORTUGAL - Telecomunicações, S. A.	↓
	CABOVISÃO - Televisão por Cabo, S. A.	↑
C	AR Telecom - Acessos e Redes de Telecomunicações, S. A.	↔
	ZON - TV Cabo Portugal, S. A.	↔
	ZON - TV Cabo Açoreana, S. A.	↓
D	OPTIMUS - Comunicações, S. A.	↔
	PTC, S. A.	↔
	VODAFONE PORTUGAL - Comunicações Pessoais, S. A.	↔
	TMN - Telecomunicações Móveis Nacionais, S. A.	↔

Fonte: ICP-ANACOM.

Posição relativa dos prestadores do serviço de comunicações móveis face ao total de reclamações recebidas pelo ICP-ANACOM

Tabela 34

Escalão	Prestadores de serviços de comunicações móveis	Posição face a 2009
A	VODAFONE PORTUGAL – Comunicações Pessoais, S. A.	↔
	CTT – Correios de Portugal, S. A.	↔
	TMN – Telecomunicações Móveis Nacionais, S. A.	↑
	OPTIMUS – Comunicações, S. A.	↑
D	ZON – TV Cabo Portugal, S. A.	↔

Fonte: ICP-ANACOM.

Posição relativa dos prestadores do serviço de televisão por subscrição (STVS) face ao total de reclamações recebidas pelo ICP-ANACOM

Tabela 35

Escalão	Prestadores do STVS	Posição face a 2009
A	ZON – TV Cabo Madeirense, S. A.	↔
	ZON – TV Cabo Açoreana, S. A.	↔
B	UNITELDATA – Telecomunicações, S. A.	↑
	CABOVISÃO – Televisão por Cabo, S. A.	↔
	AR Telecom – Acessos e Redes de Telecomunicações, S. A.	↔
	ZON – TV Cabo Portugal, S. A.	↔
C	PTC, S. A.	↔
D	OPTIMUS – Comunicações, S. A.	↔
	VODAFONE PORTUGAL – Comunicações Pessoais, S. A.	↔

Fonte: ICP-ANACOM.

LEGENDA: gráficos 32, 33, 34 e 35

Escalões	Reclamações por 1000 clientes
A	$0 > e < 0,99$
B	$0,99 \geq e < 1,95$
C	$1,95 \geq e < 3,54$
D	$\geq 3,54$

Posição face a 2009
Manteve o escalão de 2009 ↔
Subiu de escalão face a 2009 ↑
Desceu na escala face a 2009 ↓

(as cores indicam o escalão de 2009)

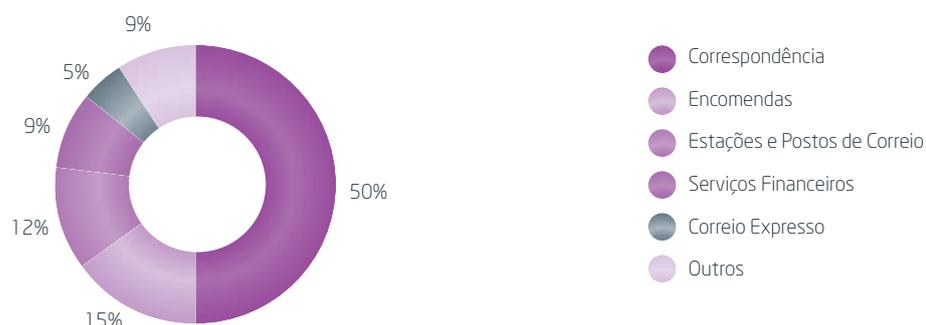
7.1.2 Rede e serviços postais

Em 2010, o sector postal registou um total de 8753 reclamações, o que representa um acréscimo de cerca de 20 por cento face a

2009, influenciado sobretudo pelo serviço de correspondência que apresentou 4270 reclamações, mais cerca de 54 por cento do que no ano anterior.

Reclamações do sector postal, por serviço

Gráfico 45



Fonte: ICP-ANACOM

O assunto mais reclamado foi o atendimento ao cliente, que registou 2911 reclamações, o que está tipicamente associado à deslocação dos utilizadores aos postos de atendimento dos prestadores de serviços, reflectindo o peso que as reclamações apresentadas através do livro de reclamações têm no total de reclamações apresentadas a esta Autoridade (cerca de 98 por cento). Outros assuntos mais reclamados neste período foram a falta de tentativa de entrega no domicílio (1455 reclamações), o extravio (1002 reclamações), a entrega na morada errada (865 reclamações) e o atraso na entrega (863 reclamações).

7.1.3 Serviços da sociedade da informação

Nos serviços da sociedade da informação, o maior número de reclamações respeita aos serviços de valor acrescentado baseados no envio de mensagem, que registaram 894 reclamações em 2010, representando cerca de 92 por cento do total das reclamações dirigidas a esta Autoridade sobre aqueles serviços. Os principais assuntos visados nestas reclamações foram a alegada falta de consentimento do assinante para a prestação do serviço e o não barramento dos serviços por parte do prestador de suporte ou a demora na sua concretização.

7.2 Resultado da análise das reclamações

Das 44 108 reclamações recebidas pelo ICP-ANACOM em 2010, cerca de quatro por cento eram ilegíveis ou sem conteúdo ou foram anuladas pelo próprio reclamante.

Por outro lado, cerca de 22 por cento respeitam a questões fora do domínio de intervenção desta Autoridade, sendo aqui consideradas

quer as reclamações cujo conteúdo não se insere nos sectores regulados pelo ICP-ANACOM, quer as reclamações que, embora inseridas nas áreas de regulação desta Autoridade, respeitam a questões que escapam ao seu âmbito de intervenção. Neste caso estão incluídas, entre outras, questões relativas a avarias e assistência técnica de equipamentos terminais de comunicações electrónicas, assim como a generalidade das questões relacionadas com incorrecções na facturação dos serviços. Em ambos os casos e sempre que possível, o ICP-ANACOM encaminhou os reclamantes para as entidades competentes.

Nas restantes reclamações, que se enquadram na esfera de intervenção do ICP-ANACOM, cerca de 74 por cento, foram desencadeados os respectivos processos de tratamento, tendo-se detectado indícios de incumprimento da legislação sectorial aplicável em 1 400 reclamações. Estas reclamações foram encaminhadas para fiscalização, incidindo sobre os seguintes principais assuntos:

- incumprimento das regras da prestação de serviços de valor acrescentado baseados no envio de SMS e MMS, decorrentes do Decreto-Lei n.º 63/2009, de 10 de Março;
- incumprimento das regras de funcionamento dos *call centers*, decorrentes do Decreto-Lei n.º 134/2009, de 2 de Junho;
- incumprimento das regras relativas à portabilidade de número, decorrentes do Regulamento n.º 87/2009, de 18 de Fevereiro, que altera o Regulamento n.º 58/2005, de 18 de Agosto;

- incumprimento das regras relativas ao livro de reclamações, decorrentes do Decreto-Lei n.º 371/2007, de 6 de Novembro, que altera o Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro;
- incumprimento das regras relativas ao desbloqueamento de equipamentos, decorrentes do Decreto-Lei n.º 56/2010, de 1 de Junho; e
- incumprimento das regras relativas à pré-selecção, decorrentes do Regulamento n.º 268/2007, de 15 de Outubro, que altera o Regulamento n.º 1/2006, de 9 de Janeiro.

Nas restantes reclamações, perante a inexistência dos referidos indícios e referindo-se na sua esmagadora maioria a situações estritamente contratuais (relativas a alguns aspectos da qualidade do serviço, a tarifários, ao cancelamento, à instalação do serviço, entre outras), o ICP-ANACOM assume um papel informativo, esclarecendo os consumidores e os demais utilizadores sobre os assuntos concretamente invocados, em particular sobre a legislação aplicável e as entidades às quais pode recorrer para resolver o seu conflito com o prestador.

No tratamento de todas as reclamações recebidas e sempre que se mostra necessário, o ICP-ANACOM colabora estreitamente quer com os prestadores de serviços quer com as entidades com competências no âmbito da defesa dos consumidores.

Esta Autoridade participa também, desde Agosto de 2009, na RTIC (Rede Telemática de Informação Comum), da responsabilidade da Direcção-Geral do Consumidor, através da qual o reclamante pode consultar o estado das reclamações apresentadas através do livro de reclamações.

O tratamento das reclamações que chegam ao ICP-ANACOM permite a esta Autoridade não só detectar indícios de incumprimento das regras sectorialmente aplicáveis (legislação e medidas regulatórias), mas também uma crescente recolha de informação útil quer à regulação sectorial quer ao esclarecimento dos utilizadores. Reconhecendo a importância de um tratamento célere e efectivo das reclamações recebidas para o cumprimento dos referidos objectivos, o ICP-ANACOM tem apostado no aumento da capacidade de resposta às solicitações dos utilizadores. Em 2010, essa aposta traduziu-se no aumento do número de solicitações tratadas e, simultaneamente, na melhoria do tempo de resposta às mesmas.

7.3 Informação ao consumidor

Em paralelo com o tratamento das reclamações e dos dados estatísticos associados, o ICP-ANACOM tem vindo a reforçar o seu papel no esclarecimento geral e preventivo dos utilizadores, procurando, por esta via, contribuir para um consumidor esclarecido.

Neste contexto, foi iniciado em 2010 (e concluído em 2011) o processo de revisão das respostas do ICP-ANACOM às reclamações que lhe são apresentadas, com vista a torná-las mais acessíveis, esclarecedoras e úteis para os utilizadores.

Em 2010, o ICP-ANACOM lançou a área de Apoio ao Consumidor no seu sítio na Internet, com informação geral sobre os vários aspectos relacionados com a experiência de utilização dos serviços de comunicações electrónicas. Esta área evoluiu, já em 2011, para um Portal do Consumidor, com mais informação actualizada e adaptada às necessidades identificadas, contemplando também os serviços postais e os serviços da sociedade da informação.

Também em 2010, foi lançado o Assistente Virtual no sítio do ICP-ANACOM na Internet, um sistema inteligente que visa facilitar a pesquisa de informação, fornecendo respostas imediatas e concretas sobre os conteúdos disponibilizados, na sequência de uma pergunta do utilizador realizada em linguagem natural. Esta ferramenta trouxe ao ICP-ANACOM um novo meio de identificar necessidades de informação por parte dos utilizadores.

O ICP-ANACOM publica esclarecimentos sempre que entende necessário divulgar o seu entendimento sobre uma determinada matéria que tenha suscitado dúvidas entre os prestadores ou entre os consumidores e utilizadores de serviços. Em Abril de 2010, foi publicado no sítio desta Autoridade um esclarecimento sobre o regime de compensações no âmbito do Regulamento da Portabilidade.

Outro instrumento utilizado para a divulgação de informação sobre temas que são identificados como particularmente sensíveis entre os utilizadores são as campanhas informativas. Em 2010 foi levada a cabo uma campanha informativa sobre serviços de valor acrescentado baseados no envio de mensagem e foi reactivada a campanha informativa sobre *roaming*.

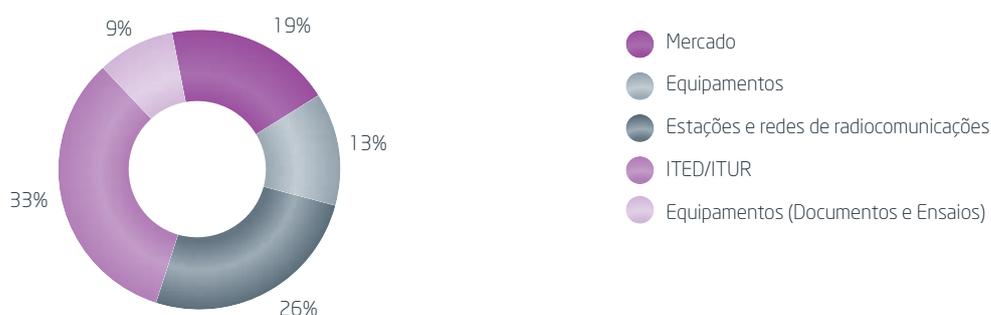
7.4 Fiscalização e actividades laboratoriais

Habitualmente, o ICP-ANACOM realiza acções de fiscalização sobre o mercado. Seja porque as reclamações recebidas por esta Autoridade revelam indícios de irregularidades que importa confirmar, seja por iniciativa própria. Em 2010 realizaram-se acções

de fiscalização sobre diversas áreas: comunicações electrónicas, sector postal, serviços de valor acrescentado baseados no envio de mensagens, gestão de espectro, equipamentos e outras. No total foram feitas durante o ano mais de mil acções de fiscalização.

Acções de fiscalização realizadas em 2010

Gráfico 46



Fonte: ICP-ANACOM

7.4.1 Comunicações electrónicas

As acções que incidiram sobre o sector das comunicações electrónicas foram desencadeadas com o intuito de verificar o cumprimento das obrigações derivadas dos títulos de exercício de actividade e da legislação aplicável por parte das entidades autorizadas, tendo sempre presente a preocupação de prevenir situações potencialmente geradoras de distorções no normal funcionamento dos mercados, bem como a procura de soluções para a eventual resolução de litígios entre operadores e/ou entre aqueles e os consumidores.

A par destas acções, prosseguiu o controlo ao exercício de actividade e oferta de serviços por entidades não detentoras de qualquer título habilitante para o efeito, devidamente emitido pelo ICP-ANACOM.

No que diz respeito ao mercado de comunicações, a actividade fiscalizadora do ICP-ANACOM concretizou 319 intervenções abrangendo um mercado de serviços relativamente massificados.

Do conjunto de acções concretizadas, destacam-se:

- as acções de fiscalização que incidiram sobre a prestação de serviços de valor acrescentado baseados no envio de SMS e MMS. No total foram realizadas 26 acções de fiscalização relacionadas com o cumprimento do Decreto-Lei n.º 177/99, de 21 de Maio (alterado pelo Decreto-Lei n.º 63/2009, de 10 de Março). Pretendeu-se verificar o cumprimento de obrigações por parte dos prestadores de serviços de valor acrescentado baseados no envio de SMS e MMS relativamente aos procedimentos de contratatação e aos respectivos operadores de suporte no que respeita ao cumprimento de pedidos de barramento do acesso àquele tipo de serviço. Precisamente os aspectos que com maior frequência são objecto de reclamação junto desta Autoridade. Constataram-se irregularidades, pelo que foi determinada a instauração de vários processos de contra-ordenação;

- quatro acções de fiscalização envolvendo 200 situações anómalas sobre a portabilidade do número. A existência de um tão elevado número de situações anómalas sobre a portabilidade levou mesmo o ICP-ANACOM a eleger esta área como prioritária para a sua actuação em 2010. Além da monitorização que foi feita sobre a portabilidade do número, para analisar as causas de um grande número de pedidos de portabilidade não ser atendido, realizaram-se também acções de fiscalização – 4. Estas acções abrangeram prestadores do STM e STF e visaram a detecção de anomalias nos respectivos processos de portabilidade, designadamente, as práticas de informação ao consumidor seguidas pelos operadores, cumprimento de prazos previstos no Regulamento n.º 58/2005, de 18 de Agosto (regulamento da portabilidade), e análise dos motivos de recusa invocados para a não concretização da portação do número. Também aqui os processos seguiram para contencioso e culminaram com a instauração de processos de contra-ordenação;
- 23 acções de fiscalização em centrais da PTC, no âmbito do acompanhamento da oferta de referência de acesso ao lacete local (ORALL), visando a melhoria das condições de partilha dessas centrais com outros operadores e que facilitaram o acesso efectivo às centrais por parte de outros operadores;
- 20 acções de fiscalização visando a oferta do serviço de postos públicos em estabelecimentos comerciais abertos ao público, que não detectaram quaisquer infracções ao disposto na Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro;
- 10 acções de fiscalização sobre ofertas de VoIP por entidades não autorizadas, susceptíveis de poderem configurar uma violação ao disposto no art.º 21.º da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro, que culminaram com a remessa de um auto de notícia;
- 1 acção de fiscalização sobre o cumprimento de obrigações derivadas do Regulamento (CE) n.º 717/2007, relativo à itinerância (*roaming*) nas redes telefónicas móveis públicas;
- 10 acções de fiscalização sobre o cumprimento de obrigações derivadas do Decreto-Lei n.º 134/2009, de 2 de Junho, relativas ao funcionamento dos *call centers*, designadamente sobre a demora de atendimento, disponibilização de menus e sobre

a informação a prestar ao utilizador. Face às irregularidades verificadas, foram remetidos oito processos para contencioso;

- 12 acções de fiscalização relacionadas com o Decreto-Lei n.º 56/2010, de 1 de Junho, relativo ao desbloqueamento de equipamentos terminais, que tiveram como resultado a remessa de autos para contencioso. O desbloqueamento de equipamentos terminais foi a principal matéria reclamada no âmbito das reclamações sobre equipamentos que chegaram ao ICP-ANACOM em 2010. Designadamente, a não aplicação do diploma a equipamentos adquiridos por empresas e a equipamentos não destinados ao suporte do STM. Outras reclamações sobre este ponto prendem-se com a incorrecção no valor do cálculo a pagar pelo desbloqueamento durante o período de fidelização e findo este período, a exigência de apresentação de comprovativo de compra e o fornecimento de códigos de desbloqueamento errados;
- 17 acções de fiscalização sobre o cumprimento de normas constantes do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 371/2007, de 6 de Novembro (Livro de Reclamações), em que as situações irregulares detectadas foram remetidas para contencioso.

7.4.2 Serviços postais

Tendo em conta o objectivo de zelar pelo cumprimento dos títulos de exercício de actividade dos prestadores de serviço e, na vertente operacional, dar resposta aos pedidos de intervenção que possam surgir na sequência de reclamações de consumidores, foram desenvolvidas 18 acções de fiscalização no mercado dos serviços postais. Tratou-se de acções que visaram a verificação da actividade dos prestadores de serviço postal no âmbito das suas competências de actuação limitadas aos termos contidos nos diversos títulos de autorização, concluindo-se pela inexistência de desconformidades e não deram lugar a autos de notícia.

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

Em matéria de infra-estruturas de telecomunicações em edifícios e em urbanizações, realizaram-se 568 acções de fiscalização em 2010, das quais 457 acções a infra-estruturas, que detectaram 114 situações com não conformidades (em relação ao projecto respectivo e às normas técnicas aplicáveis, ou do projecto face

às normas técnicas aplicáveis). Destas acções resultou o envio de 73 processos para contencioso. Foram ainda realizadas 111 acções de fiscalização a entidades formadoras de ITED/ITUR.

Procedeu-se também ao esclarecimento de dúvidas e à resposta a 366 pedidos de informação, implicando diversas análises técnicas e jurídicas.

Estas acções visaram verificar a conformidade da actuação dos agentes de mercado com o novo quadro legal que entrou em vigor a 1 de Janeiro de 2010. O novo regime engloba novas regras técnicas, Manual ITED – 2.ª edição e Manual ITUR – 1.ª edição, acarretando uma forte evolução tecnológica e um alargamento de âmbito relativamente ao anterior, implicando um significativo impacto para o sector e um nítido benefício para o consumidor, nomeadamente ao facilitar o acesso a serviços de RNG, em fibra óptica.

O novo diploma legal impõe ainda a obrigatoriedade de todos os técnicos ITED realizarem acções de formação, em entidades formadoras designadas pelo ICP-ANACOM, com objectivo de assegurar actualização de conhecimentos, cujo processo terminará a 15 de Maio de 2011. Para isso foi desenvolvido um conjunto de acções essenciais para salvaguarda da existência de condições para que esta formação se concretize, nomeadamente com a Agência Nacional para a Qualificação (ANQ) e com a Direcção-Geral do Emprego e Relações de Trabalho (DGERT), no sentido de determinar os requisitos formativos e conteúdos de formação. Para além disso, foram aprovados os procedimentos harmonizados de designação de entidades formadoras, bem como os requisitos técnicos e humanos aplicáveis⁴¹.

Na sequência deste trabalho foi realizada, e entretanto concluída, a formação de actualização de todos os técnicos inscritos no ICP-ANACOM. No âmbito de um protocolo assinado com a Ordem dos Engenheiros Técnicos sobre esta matéria continua a ser feita actualização da formação dada a engenheiros e estão a ser preparadas acções de formação habilitante a técnicos que pretendam ser técnicos instaladores e projectistas de ITUR e também de ITED.

Durante o ano 2010, o ICP-ANACOM procedeu ainda à monitorização dos operadores de redes públicas de telecomunicações que têm a obrigação de comunicar as suas especificações de interfaces, nos termos do Decreto-Lei n.º 192/2000, de 18 de Agosto. Estas estão

disponíveis e podem ser consultadas no sítio do ICP-ANACOM, na área temática Regime R&TTE.

7.4.4 Mercado de equipamentos

Ao ICP-ANACOM foram atribuídos poderes de fiscalização do cumprimento do Decreto-Lei n.º 192/2000, de 18 de Agosto, que estabelece o regime de livre circulação, colocação no mercado e colocação em serviço, no território nacional, dos equipamentos de rádio e equipamentos terminais de telecomunicações. Este regime legal resultou da transposição da Directiva 1999/5/CE, do Parlamento Europeu (PE) e do Conselho de 9 de Março, relativa a equipamentos R&TTE e abrange diversos tipos de equipamentos, nomeadamente: (i) os equipamentos de rádio que utilizem frequências do espectro radioelétrico, contendo um transmissor e/ou um receptor; e (ii) os equipamentos terminais de telecomunicações que através de um *interface* são ligados à rede pública de telecomunicações (redes públicas GSM, redes telefónicas analógicas ou digitais e as redes de dados).⁴³

Refira-se que a fiscalização do mercado de equipamentos envolve três procedimentos com vista à avaliação de conformidade dos equipamentos colocados no mercado, designadamente:

- procedimento 1 – acções de fiscalização directas (presenciais e também efectuadas por catálogo e na Internet) aos agentes económicos (distribuidores, importadores, comerciantes), para verificação dos requisitos e detecção de responsáveis por colocação em mercado;
- procedimento 2 – acções de acompanhamento de mercado, com recurso a ensaios laboratoriais (efectuados nos laboratórios do ICP-ANACOM), e análise de documentação técnica, para verificação da conformidade dos equipamentos;
- procedimento 3 – acções de acompanhamento de mercado, através da análise de documentação técnica, para verificação da conformidade dos equipamentos.

No que diz respeito a acções de fiscalização directas aos agentes económicos (distribuidores, importadores, comerciantes) – procedimento 1, foram realizadas, em 2010, 225 acções de

⁴¹ Em todo o país foram designadas 45 entidades formadoras sendo que destas 21 são centros do IEFP. Das entidades designadas, 14 estão, igualmente, habilitadas a ministrar cursos para engenheiros e engenheiros técnicos

⁴² É o caso, nomeadamente, dos telefones móveis (GSM), terminais de satélite, equipamentos da banda do cidadão, telefones da banda marítima, telefones sem fios, equipamentos de pequena potência e curto alcance (aplicações *bluetooth*, controlos remotos – alarmes sem fios, dispositivos para abertura de portões de garagem, redes sem fios e brinquedos de controlo remoto).

⁴³ São exemplos os telefones, aparelhos atendedores de chamada, *modems* e equipamento GSM (simultaneamente equipamento de rádio).

fiscalização, tendo sido fiscalizados 472 equipamentos, apreendidos 216 e enviados 67 processos para contencioso.

Ao nível dos procedimentos 2 e 3 foram iniciados 146 processos, concluídos 114 e foram ensaiados 91 equipamentos.

Em consequência destas acções de fiscalização, bem como das subsequentes análises laboratoriais e de documentação técnica, foram no total enviados 181 processos para contencioso, em consequência das não conformidades detectadas.

Por último, refira-se ainda o caso específico dos equipamentos de rádio que utilizam faixas de frequência cuja utilização não esteja harmonizada em toda a UE. O fabricante, seu representante legal ou importador, passou a ter que fazer uma comunicação ao ICP-ANACOM quatro semanas antes da colocação dos equipamentos no mercado, nos termos do artigo 9.º do Decreto-Lei n.º 192/2000, de 18 de Agosto. Esta comunicação é sempre alvo de uma análise por parte desta Autoridade. O não cumprimento de indicações do ICP-ANACOM relativas a estes equipamentos pode traduzir-se numa restrição à colocação em serviço. Para além disso, as restrições indicadas aos responsáveis por colocação em mercado deverão aparecer reflectidas nas informações ao utilizador. Em 2010 foram efectuadas 1146 notificações ao abrigo dos artigos 9.º e 6.º n.º 4 da Directiva 99/5 (R&TTE), sendo que 106 comunicações se encontravam incorrectas e foram recebidas respostas/análises a 27 notificações.

Ainda durante o ano 2010, no seguimento de vários pedidos de informação no âmbito de R&TTE, quer de representantes de fabricantes de equipamentos, quer de outros responsáveis pela colocação em mercado, foram concluídos 13 pedidos de informação que, na maior parte dos casos, implicaram uma análise técnica e jurídica das situações expostas.

7.4.4.1 Actividades laboratoriais

Relacionada com a actividade de fiscalização levada a cabo pelo ICP-ANACOM, existe nesta Autoridade uma importante actividade laboratorial, coadjuvante daquela no que respeita à fiscalização no mercado de equipamentos e às acções de controlo de mercado e da indústria.

Essa actividade laboratorial tem vindo a desenvolver competências nos últimos anos, algumas únicas no país e que importa preservar

e, dado o constante avanço tecnológico, torná-las mais vastas, adaptando-as às novas tecnologias e aos novos enquadramentos normativos. Factos que levaram a uma reorganização, feita em Dezembro, dos três laboratórios então existentes para um único laboratório de ensaios e calibração (abreviadamente designado por LEC), com valências distintas, mas com flexibilidade de actuação suficiente para dar a melhor resposta às solicitações provenientes dos diferentes serviços.

O laboratório único tem uma estrutura assente basicamente em áreas de carácter operacional, fundamentalmente voltada para a execução de «ensaios» e «calibração»: (i) ensaios de compatibilidade electromagnética e ensaios radioeléctricos; e (ii) calibração.

Apresentam-se de seguida as principais acções desenvolvidas no que respeita às técnicas de suporte no âmbito do mercado de equipamentos de rádio e equipamentos terminais de telecomunicações, bem como o trabalho efectuado nos referidos três laboratórios.

- **Técnicas de suporte no âmbito do mercado de equipamentos de rádio e equipamentos terminais de telecomunicações**

No decurso de 2010 procedeu-se à realização de ensaios em equipamentos de rádio e equipamentos terminais de telecomunicações abrangidos pelo Decreto-Lei n.º 192/2000, de 18 de Agosto, para efeitos de controlo de mercado, bem como à emissão de pareceres técnicos para processos em contencioso.

Foram igualmente realizadas acções de controlo de mercado e da indústria, através da verificação do requisito essencial de compatibilidade electromagnética, em equipamentos de comunicações electrónicas abrangidos pelo Decreto-Lei n.º 325/2007, de 28 de Setembro, tendo sido, também neste âmbito, emitidos pareceres técnicos para processos em contencioso.

Devido a reclamações relacionadas com a utilização da tecnologia *power line communication* (PLC), foram efectuadas acções de verificação técnica, em laboratório e no local de instalação de equipamentos, envolvendo aquela tecnologia.

No âmbito de uma solicitação externa de autoridade competente foi feita peritagem de equipamentos de recepção de televisão digital, para averiguação de tentativa de utilização de *cardsharing*.

- **Laboratório de ensaios radioelétricos**

No âmbito da fiscalização do mercado de equipamentos de rádio (Directiva R&TTE), foram ensaiados 167 equipamentos de radiocomunicações com distintas aplicações, sendo 126 no âmbito da fiscalização de mercado, 33 referentes a acções de fiscalização de utilização do espectro radioelétrico e oito acções de peritagem a equipamentos de radiocomunicações por solicitação de entidades judiciais/policiais.

Foi dada continuidade à realização de estudos e ensaios, tendentes a alargar o número de características passíveis de verificação laboratorial.

Todos os procedimentos técnicos e auxiliares que regem a actividade laboratorial foram alvo de revisão/actualização, numa perspectiva de melhoria e tendo em vista o seu enquadramento num sistema de laboratório único com acreditação flexível.

- **Laboratório de compatibilidade electromagnética (LCEM)**

O número de equipamentos ensaiados durante o ano ascendeu a 133, dos quais 97 para efeitos de fiscalização de mercado no âmbito da Directiva R&TTE e 36 por solicitação de entidades externas.

Esta área operacional participou também numa comparação inter-laboratorial a nível mundial organizada pela APLAC (Asia Pacific Laboratory Accreditation Cooperation), no programa T061 *Proficiency Testing Program on Electromagnetic Interference*, que em Portugal foi coordenada pelo Instituto Português de Acreditação (IPAC) e envolveu as grandezas campo eléctrico e frequência, cujos resultados só serão conhecidos em 2012.

Manteve-se a acreditação concedida pelo IPAC segundo a norma NP EN ISO/IEC 17025 para realização de ensaios.

- **Laboratório de metrologia radioelétrica (LMR)**

Em 2010, no cumprimento do plano de calibrações dos equipamentos do ICP-ANACOM que se encontra a cargo deste laboratório foram calibrados 218 equipamentos, o que corresponde a um aumento de 32 por cento face ao período homólogo.

No que diz respeito à calibração de equipamentos de clientes externos, foram efectuados 56 trabalhos de calibração, constatando-se nesta área de actuação um decréscimo de 17,6 por cento de unidades calibradas face a 2009.

Manteve-se a acreditação concedida pelo IPAC segundo a norma NP EN ISO/IEC 17025, para realização de calibrações no domínio da área eléctrica e da frequência.

7.4.5 Monitorização e controlo do espectro (MCE)

Ao nível do espectro, no âmbito da actividade de gestão de frequências, também são feitas acções de fiscalização, preventivas e reactivas.

A componente preventiva consiste numa actividade de verificação do cumprimento da regulamentação associada à gestão do espectro, que tem como principais objectivos:

- a verificação das condições de operação das redes e estações de radiocomunicações, de acordo com a legislação em vigor, nomeadamente o Decreto-Lei n.º 151 -A/2000, de 20 de Julho;
- a recolha de informação no terreno, para auxiliar as actividades de planeamento do espectro e de licenciamento das redes e estações de radiocomunicações.

Das fiscalizações feitas nesta área resultaram cerca de 75 por cento dos 111 processos que foram enviados para contencioso, com base nos quais serão instaurados processos de contra-ordenação.

Os restantes processos que seguiram para contencioso advêm da actividade reactiva, que se caracteriza por ter sempre como base uma solicitação externa, no âmbito da qual, no Continente, se teve que acorrer a 1650 solicitações.

Destas, 494 respeitam a interferências e culminaram com a emissão de determinações de alterações técnicas para repor a normalidade; das restantes, cerca de 40 por cento respeitam a acções de fiscalização directa sobre estações e redes de radiocomunicações, sendo que em grande número de casos foram detectadas irregularidades e os processos seguiram para contencioso.

A tabela seguinte apresenta a informação detalhada da actividade reactiva desenvolvida no território continental, relativa a 2010.

Actividade da monitorização e controlo do espectro em 2010

Tabela 36

Interferências 494 (30%)	256 Interf. serv. radiodifusão televisiva – recepção televisão (52%)		
	64 Interf. serv. móvel aeronáutico (13%)		
Processos 1650 (100%)	46 Interf. serv. móvel terrestre público e recursos partilhados – operadores públicos (9%)		
	32 Interf. serviço amador e amador por satélite (7%)		
	29 Interf. serviço redes privadas e CB (6%)		
	26 Interf. isentos licença (5%)		
	25 Interf. serviço radiodifusão sonora (5%)		
	16 Interf. restantes serviços (3%)		
	Restantes Solicitações 1156 (70%)	447 Acções de fiscalização directa sobre estações e redes de radiocomunicações (39%)	114 Pedidos de colaboração internacionais – autoridades congéneres (72%)
		158 Pedidos de colaboração de outras entidades nacionais e internacionais (14%)	44 Pedidos de colaboração de entidades nacionais (PSP, GNR, ERC, ...) (28%)
		215 Pedidos de elaboração de estudos e análises de níveis de cobertura de redes de radiocomunicações (18%)	
		118 Queixas/reclamações sobre radiações não-ionizantes (10%)	
	37 Acções de fiscalização em eventos especiais (desportivos, lúdicos, nacionais e internacionais) de curta-duração (3%)		
	181 Acções em resposta a outro tipo de solicitações relacionadas com a actividade (16%)		

Fonte: ICP-ANACOM.

De realçar as 494 situações de interferências que o ICP-ANACOM foi chamado a solucionar durante o ano 2010, sendo 13 por cento relativas ao serviço móvel aeronáutico. Também importantes, devido ao impacto na actividade económica e na vida do cidadão comum (dada a alta taxa de penetração em toda a sociedade portuguesa), destaca-se a resolução de cerca de meia centena de situações de interferência que afectavam as redes dos operadores públicos do SMT e recursos partilhados.

Quanto a processos relativos a representação internacional do país e institucional (todos eles, nas matérias relacionadas com a utilização do espectro radioelétrico), são ainda de destacar: (i) 114 processos de cooperação internacional com as entidades congéneres; e (ii) 44 processos de cooperação com instituições nacionais de que são exemplo a PSP, a GNR e a ERC.

Com um impacto significativo na imagem internacional do ICP-ANACOM é de relevar a monitorização feita, com carácter regular, em eventos lúdicos, desportivos e/ou oficiais de curta duração. Este ano, merecem nota de destaque a visita de Estado a Portugal de Sua Santidade o Papa Bento XVI e, mais no final do ano, a Cimeira da NATO Lisboa 2010. Para além do principal objectivo de garantir que as comunicações dos utentes licenciados ocorram sem problemas de interferências (o que diminui, sobremaneira, a actividade reactiva do ICP-ANACOM nesta matéria), este tipo de actividade tem-se traduzido num aumento bastante significativo do número de licenciamentos de «temporárias» efectuados pelo ICP-ANACOM.

A área de MCE recebeu ainda 1464 solicitações relacionadas com radiações não ionizantes, para análise de situações concretas, tendo sido terminados 1452 processos (que envolveram a análise de

235 estabelecimentos de ensino), muitos dos quais na sequência de medições no local.

Os resultados apurados apontam para valores pelo menos 50 vezes inferiores aos níveis de referência de densidade de potência fixados na Portaria n.º 1421/2004, de 23 de Novembro. Verificaram-se 54 situações que não garantiam à partida o patamar 50 vezes inferior, sendo, contudo, garantido em todas elas o cumprimento dos níveis de referência. As conclusões das acções realizadas foram levadas ao conhecimento das pessoas ou entidades que solicitaram as avaliações.

7.5 Actividade de monitorização

O ICP-ANACOM efectua ainda acções de monitorização sobre diversas áreas. Neste caso, não se trata de acções directas ou presenciais, mas de uma actividade de supervisão do mercado feita de forma indirecta, em que se procede à verificação do cumprimento do normativo em vigor ou das obrigações a que os operadores estão sujeitos, a partir da análise da informação que eles disponibilizam nos respectivos sítios na Internet ou que consta dos contratos, de inquéritos que lhes são dirigidos ou de informação estatística que lhes é solicitada. Em 2010 realizaram-se várias acções de monitorização deste tipo, das quais as mais relevantes foram as que se referem a seguir.

7.5.1 Monitorização do cumprimento das obrigações no âmbito da portabilidade

Em 2010 e no que respeita à monitorização do cumprimento das obrigações no âmbito da portabilidade, o ICP-ANACOM promoveu em particular quatro tipos de acções:

- (i) desenvolvimento de um plano de acompanhamento e de monitorização da portabilidade com a análise das causas inerentes à existência de um grande número de pedidos de portabilidade sem sucesso – entre 17 por cento e 30 por cento em termos globais, de Janeiro a Dezembro, embora com acentuada melhoria a partir de Agosto;
- (ii) análise do tempo associado à portabilidade de números no STM, especificado no respectivo regulamento em no máximo três dias úteis, e o pagamento de compensações monetárias ao assinante em caso de não cumprimento daquele prazo e sem carecer de pedido prévio daquele;

(iii) clarificação do regime de compensações aplicável;

(iv) monitorização das obrigações de transparência tarifária.

Deste modo, e no que se refere a (i), o ICP-ANACOM analisou em pormenor dois aspectos específicos. O primeiro prende-se com a existência de um muito elevado número de pedidos electrónicos de portabilidade sem resposta por parte do prestador detentor do número (*time outs*). Foi feita uma análise exaustiva e detalhada a esses pedidos, de todos os prestadores envolvidos, tendo sido apurado o número de respostas não dadas e a respectiva percentagem em função dos pedidos recebidos para cada empresa. Tratando-se de um incumprimento do Regulamento da Portabilidade, o qual prevê que a resposta a pedidos electrónicos de portabilidade tenha lugar no prazo de 24 horas, foram instaurados processos de contra-ordenações contra 16 empresas.

O segundo aspecto que foi investigado relaciona-se com o elevado número de recusas por indicação de um número do cartão SIM do assinante sem correspondência com o seu número de telefone móvel. Trata-se de uma forma de validar os números móveis para os quais é pretendida a portabilidade, necessária para evitar portabilidades indevidas, em particular nos assinantes não identificados. Neste sentido procedeu-se à identificação de diversas formas de ultrapassar esta dificuldade, que é tanto maior quanto mais elevada é a dispersão na forma de apresentar o número SIM nos cartões, por parte de cada operador móvel.

Como resultado das diligências desenvolvidas, e ainda em curso, com os operadores móveis, existem razões para acreditar que os pedidos de portabilidade de números móveis serão apresentados de forma mais correcta no que respeita à identificação do cartão SIM, contribuindo assim para o aumento da taxa de sucesso da portabilidade e, conseqüentemente, para a redução do tempo em que esta funcionalidade é assegurada ao assinante. Durante 2011, o sítio do ICP-ANACOM disponibilizará informação sobre este assunto.

Relativamente a (ii) – o tempo associado à portabilidade de números no STM –, tendo-se constatado que em termos de processo electrónico o tempo médio para a portabilidade de números móveis ultrapassava três dias úteis, foi efectuada uma acção de fiscalização abrangendo o cumprimento desta obrigação, bem como a verificação do pagamento de 2,50 euros por cada dia de atraso no

prazo máximo de 30 dias, como está estabelecido no Regulamento da Portabilidade.

Tendo o ICP-ANACOM entendido que o desconhecimento por parte dos utilizadores dos seus direitos em matéria de portabilidade de números móveis contribuía para os referidos incumprimentos, recomendou através de comunicado de 1 de Setembro, que os operadores procedessem à disponibilização de informação nas suas páginas na Internet, lojas e outros pontos de venda, sobre o prazo estabelecido para a execução da portabilidade de números móveis e sobre o direito dos utilizadores a compensação, quando esse prazo fosse excedido.

Em relação a (iii) – clarificação do regime de compensações aplicável – e na sequência de várias queixas dos operadores e de reuniões com estes relativamente aos desentendimentos existentes entre prestadores doadores e receptores na aplicação do regime de compensações previsto no artigo 26.º do Regulamento da Portabilidade, foi publicado no sítio do ICP-ANACOM, a 16 de Abril de 2010, um esclarecimento sobre a matéria.

Foi igualmente disponibilizada, no sítio do ICP-ANACOM, informação fornecida pelos operadores sobre os documentos exigidos para a denúncia nos contratos com portabilidade.

Por fim, e no que se refere a (iv) – monitorização das obrigações de transparência tarifária –, é de salientar que em 2010 foi recolhida informação reportada ao final de 2009 e ao final do primeiro e segundo semestres de 2010, incluindo informação relativa aos números de acesso ao serviço informativo de preços de chamadas para números portados, e informação relativa aos procedimentos indicados pelos prestadores do STM para desactivação/reactivação do anúncio de portabilidade, a qual foi também utilizada para a actualização da informação disponibilizada ao público em geral no sítio do ICP-ANACOM. Refira-se que esta informação é recolhida na sequência da realização do questionário semestral de portabilidade (aprovado por decisão de 11 de Novembro de 2009), que congrega e sistematiza a informação que as empresas, com obrigações de portabilidade, devem remeter ao ICP-ANACOM para efeitos do acompanhamento da evolução daquela funcionalidade, e da verificação do cumprimento das obrigações no âmbito da portabilidade decorrentes do Regulamento da Portabilidade e da LCE.

Tendo por base a informação recolhida no âmbito do questionário de portabilidade, em Abril de 2010 foram levadas a cabo diversas acções de fiscalização para confirmar/verificar o efectivo cumprimento, nos casos aplicáveis, das obrigações de informação ao consumidor constantes do Regulamento da Portabilidade, e para verificar se a informação disponibilizada ao ICP-ANACOM nos termos do artigo 22.º do mesmo Regulamento se encontrava devidamente actualizada.

Da análise dos resultados das acções de fiscalização concluiu-se que a generalidade das empresas prestadoras estava a cumprir com as obrigações de informação aos consumidores previstas no mesmo regulamento, mas existiam excepções. Entre as excepções contam-se, no caso do STM: (i) uma situação em que não foi possível realizar a desactivação do aviso *online* de portabilidade através dos números indicados pela empresa na resposta ao questionário semestral de portabilidade, tendo-se ainda constatado que a informação prestada sobre os procedimentos a adoptar pelo cliente chamador para a activação ou inibição da audição do aviso *online* não estava correcta nem de acordo com a informação que foi disponibilizada pela empresa ao ICP-ANACOM; (ii) noutra situação, verificou-se que, nas chamadas realizadas especificamente para números portados para um determinado prestador, foi escutado um aviso *online* não totalmente conforme com o definido no regulamento.

No entanto, após o envio de ofícios dando conta das irregularidades detectadas, as empresas em questão informaram o ICP-ANACOM de que tinham, entretanto, corrigido as situações verificadas, o que foi posteriormente confirmado através de nova acção de fiscalização.

7.5.2 Monitorização da qualidade de serviço

7.5.2.1 Monitorização da informação sobre qualidade de serviço fixada no Regulamento sobre Qualidade de Serviço (RQS)

O ICP-ANACOM procedeu ao acompanhamento da informação sobre qualidade de serviço que, no âmbito do RQS (Regulamento n.º 46/2005, de 14 de Junho, com a redacção que lhe foi conferida pelo Regulamento n.º 372/2009, de 28 de Agosto), é reportada trimestralmente a esta Autoridade pelas empresas prestadoras do STF.

Tal como no ano transacto, em 2010 o ICP-ANACOM disponibilizou no seu sítio na Internet relatórios trimestrais contendo a principal informação sobre qualidade de serviço que aquelas empresas lhe

remeteram, bem como a indicação dos *links* de acesso à informação que cada uma delas disponibiliza no seu próprio sítio.

7.5.2.2 Modelo de divulgação da informação sobre qualidade de serviço aos utilizadores finais

No âmbito do RQS, foi efectuada, em Dezembro de 2010, uma pesquisa aos sítios dos prestadores do STF, para averiguar em que moldes estavam os operadores a divulgar nas respectivas páginas da Internet a informação de qualidade de serviço definida naquele regulamento, bem como o grau de adesão ao modelo de divulgação dessa informação a utilizadores finais definido pelo ICP-ANACOM (modelo aprovado por esta Autoridade, a título de recomendação, por deliberação de 11 de Novembro de 2009).

A referida verificação efectuou-se em relação à informação divulgada sobre os objectivos de desempenho que as empresas se propunham oferecer em 2010, tendo-se concluído existir um razoável grau de adesão das empresas a grande parte das regras recomendadas no modelo de divulgação do ICP-ANACOM. No entanto, verificou-se que a informação sobre qualidade de serviço incluída no sítio na Internet de uma das empresas prestadoras não se encontrava a ser divulgada de acordo com o disposto no n.º 6 do artigo 7.º do RQS, pelo que a empresa foi oficiada, já no início de 2011, no sentido de regularizar a situação.

7.5.2.3 Monitorização dos moldes de divulgação da informação sobre qualidade de serviço nos contratos de adesão do prestador do serviço de acesso à Internet (ISP)

Entre 1 de Outubro e 10 de Novembro de 2010 foi efectuado um levantamento relativamente aos moldes em que a informação sobre qualidade de serviço é disponibilizada nos contratos dos ISP, tendo por referência a deliberação do ICP-ANACOM, aprovada a 1 de Setembro de 2005 e alterada em Dezembro de 2008, referente às «Linhas de orientação sobre o conteúdo mínimo a incluir nos contratos para a prestação dos serviços de comunicações electrónicas».

A análise da informação recolhida abrangeu os elementos relacionados com qualidade de serviço que, nos termos daquelas «Linhas de orientação», são de apresentação obrigatória nos contratos para a prestação de serviço de acesso à Internet (SAI) bem como os elementos cuja inclusão nos mesmos é apenas recomendada.

A principal conclusão que se retirou do levantamento efectuado foi a de que, para além dos elementos obrigatórios, de um modo geral há uma adesão pouco significativa dos ISP quanto a incluírem e vincularem-se, através dos respectivos contratos, a aspectos relacionados com qualidade de serviço.

Assim, verifica-se que todos os prestadores consideram pelo menos um parâmetro para o qual fixam níveis de qualidade que se comprometem a assegurar aos clientes e cujo incumprimento, por motivos que comprovadamente lhes sejam imputáveis, poderá dar lugar a indemnização ou reembolso dos clientes. Em muitos casos esse parâmetro é o tempo máximo em que o prestador do serviço fará a ligação inicial do serviço, o qual é de inclusão obrigatória, nos termos da legislação em vigor.

Verifica-se ainda que nos contratos existem também parâmetros em que são fixados níveis mínimos de qualidade que os ISP se comprometem a assegurar aos clientes relativamente aos quais não são explicitamente previstas quaisquer consequências em caso de incumprimento, sendo neste âmbito de referir, como mais frequente, o prazo máximo para resposta a reclamações.

Esta matéria irá continuar a ser acompanhada em 2011.

7.5.3 Monitorização de vários aspectos associados às ofertas retalhistas

Neste ponto apresentam-se as acções desenvolvidas visando a monitorização de vários aspectos associados às ofertas retalhistas. Neste sentido, no final de cada trimestre, o ICP-ANACOM procedeu à recolha, tratamento, análise e publicação de informação estatística sobre o STF, serviços móveis, SAI, serviço de TV por subscrição (SVTS), serviços postais e RNG (a partir do terceiro trimestre).

Em paralelo, procedeu-se ao levantamento e análise de ofertas e tarifários destes serviços e à produção e análise de comparações internacionais, onde se destacam nos sub-pontos seguintes as acções mais relevantes.

7.5.3.1 Cumprimento da obrigação de divulgação dos contratos de adesão dos ISP nos respectivos sítios

Procedeu-se, no final de 2010, à verificação de quais os ISP que divulgavam nos respectivos sítios na Internet os seus contratos de adesão.

No âmbito dessa pesquisa verificou-se que alguns ISP não tinham os contratos disponíveis nos seus sítios, o que indicava incumprimento do estabelecido sobre a matéria na deliberação do ICP-ANACOM de 21 de Abril de 2006, relativa ao objecto e forma de disponibilização ao público das condições de oferta e de utilização de serviços de comunicações electrónicas. Assim, no início de 2011 foram enviados ofícios para as referidas empresas solicitando a correcção da situação verificada.

Este assunto irá continuar a ser acompanhado em 2011.

7.5.3.2 Moldes de divulgação de tarifários nos sítios dos prestadores de serviços *multiple play* e dos prestadores de serviços VoIP nómada

No âmbito de pesquisas efectuadas durante o ano 2010 aos sítios dos prestadores com oferta de serviços *multiple play* e aos dos prestadores com oferta de serviços VoIP de uso nómada, foram detectadas algumas irregularidades relacionadas com a divulgação dos respectivos tarifários, que se considerou não ser conforme com o definido na deliberação do ICP-ANACOM, de 21 de Abril de 2006, relativa ao objecto e forma de disponibilização ao público das condições de oferta e de utilização de serviços de comunicações electrónicas. Essas situações foram comunicadas às empresas visadas, para efeito de regularização.

Este assunto irá continuar a ser acompanhado em 2011.

7.5.3.3 Moldes de divulgação pelas empresas prestadoras de informação sobre as ofertas tipo *Homezoning*

No âmbito das pesquisas efectuadas em 2010 aos sítios das empresas prestadoras que disponibilizam ofertas tipo *Homezoning*⁴⁴, concluiu-se não existirem situações de incumprimento das obrigações específicas de informação aos consumidores, definidas pelo ICP-ANACOM no âmbito das deliberações referentes a tais ofertas.

7.5.3.4 Disponibilização pelas empresas prestadoras de serviços telefónicos, de tarifários com facturação ao segundo e monitorização dos moldes de divulgação dos mesmos

De acordo com o entendimento do ICP-ANACOM, de 7 de Maio de 2008, sobre a aplicação às comunicações electrónicas da alínea q) do artigo 8.º do Decreto-Lei n.º 57/2008, de 26 de Março (diploma sobre práticas comerciais desleais), todas as empresas prestadoras

de serviços telefónicos devem disponibilizar um tarifário com um único período inicial seguido de facturação ao segundo – que pode constituir uma lógica de *opt-in* face a todos os tarifários existentes.

Por outro lado, a deliberação do ICP-ANACOM, de 21 de Abril de 2006, relativa ao objecto e forma de disponibilização, ao público, das condições de oferta e de utilização de serviços de comunicações electrónicas fixa, entre outras, às empresas prestadoras a obrigação de disponibilização dos seus tarifários nos respectivos sítios na Internet, quando existentes, devendo a informação ser publicitada de forma clara, visível e facilmente acessível.

Neste contexto, procedeu-se entre Outubro e Novembro de 2010 a pesquisas aos sítios das empresas que disponibilizam ofertas dirigidas a consumidores (segmento residencial) no âmbito dos seguintes serviços: STF, STM, serviço VoIP de utilização nómada (com taxação temporal) e ISP *dial-up* (com taxação temporal).

Em relação a certas empresas foram detectadas, no âmbito de alguns serviços, situações de não disponibilização de qualquer oferta conforme entendimento do ICP-ANACOM atrás referido. Foi também constatada, em alguns casos, a existência de incumprimentos relacionados com a divulgação dos tarifários nos sítios das empresas prestadoras. As diversas situações de irregularidade verificadas foram, através de ofícios expedidos no final de 2010, comunicadas às empresas prestadoras responsáveis, para efeito de correcção.

Esta matéria irá continuar a ser acompanhada em 2011.

7.5.4 Monitorização do cumprimento das regras sobre inclusão de publicidade e informações de carácter utilitário nas listas no âmbito do serviço universal (SU)

Proseguiu-se em 2010 com a verificação do cumprimento, por parte da PTC, da deliberação do ICP-ANACOM relativa à inclusão de publicidade e informações de carácter utilitário nas listas telefónicas a disponibilizar no âmbito do SU.

Com esta deliberação, de 8 de Novembro de 2005 (alterada a 14 de Junho de 2007), procurou-se assegurar que a PTC não tire partido da obrigação de SU de disponibilizar as listas para incluir referências publicitárias que desvirtuem os objectivos de

⁴⁴ As ofertas tipo *Homezoning* consistem na oferta do STF prestado através das redes móveis GSM/UMTS ou seja, possibilitam a utilização das frequências GSM e UMTS da rede móvel terrestre na rede de acesso local para a prestação do STF.

informação visados com aquela obrigação ou utilizem aqueles suportes para adoptar comportamentos que, de algum modo, sejam passíveis de lesar a concorrência.

Como prevê aquela deliberação, as páginas iniciais das listas telefónicas devem ser usadas para veicular informação de carácter utilitário para os seus utilizadores, através da indicação dos números de acesso para os serviços de emergência, números de utilidade pública e números de telefone do serviço de apoio ao cliente e de informações de cada um dos prestadores de serviços de comunicações electrónicas acessíveis ao público que o solicitem, com informação dos custos das comunicações para esses serviços, bem como indicação dos sítios na Internet.

Assim, no quadro desta actividade de supervisão procedeu-se à verificação das seguintes listas telefónicas: «Algarve»; «Alentejo e Setúbal»; «Ribatejo e Estremadura» (edições 67); «Baixo Minho e Douro Litoral»; «Minho»; «Aveiro e Viseu»; «Trás-os-Montes e Alto Douro»; «Beira Interior»; «Lisboa Classificada (edição 129)»; «Açores» (edição 67), «Zona Norte de Lisboa»; «Margem Sul do Tejo»; «Sintra e Cascais»; «Porto»; «Coimbra e Leiria (edição 68)»; «Alentejo/Algarve (edição 68)»; e «Madeira (edição 68)».

7.6 Ordens, recomendações e esclarecimentos

Ao nível da supervisão e da fiscalização do sector, cabe ao ICP-ANACOM assegurar o cumprimento das obrigações inerentes ao SU, bem como velar pela aplicação e fiscalização do cumprimento das leis, regulamentos e requisitos técnicos aplicáveis no âmbito das suas atribuições, competindo-lhe também acautelar o cumprimento, por parte dos operadores de comunicações, das disposições dos respectivos títulos de exercício da actividade ou dos contratos de concessão, e assegurar a observância do regime de autorização geral (no caso das comunicações electrónicas).

Nos termos da lei, o ICP-ANACOM pode proceder a averiguações e exames em qualquer entidade ou local, no quadro do desempenho das suas atribuições.

De acordo com o artigo 9.º dos seus Estatutos, o ICP-ANACOM pode adoptar diversos procedimentos no âmbito das suas competências de regulação e supervisão - designadamente emitindo ordens ou determinações, o que faz com regularidade -, formulando recomendações e difundindo informação sobre o seu próprio entendimento quanto a determinadas matérias.

No caso das ordens ou determinações, o ICP-ANACOM impõe aos prestadores que alterem o seu comportamento, corrigindo-o. Em regra, os serviços desta Autoridade, tendo constatado a existência de irregularidades, notificam os visados, dando-lhes um prazo para corrigirem a situação, após o que são feitas novas acções de fiscalização para verificar se a situação foi corrigida. A título de exemplo, refiram-se duas deliberações do ICP-ANACOM adoptadas em 2010, uma de Fevereiro, pela qual determinou à PTC a melhoria da ORALL no sentido de a adaptar às necessidades e evolução do mercado, designadamente introduzindo níveis de serviço *Premium*, aumentando o valor das compensações por incumprimento, disponibilizando informação mais detalhada a nível dos pontos de atendimento a disponibilizar aos OPS e aumentando a antecedência com que é feito o aviso prévio sobre alterações na rede.

A outra, de Outubro, determinou que a PTC introduzisse alterações na ORAC, no sentido de aumentar a eficácia e reduzir os incumprimentos desta oferta de referência.

As recomendações são formuladas nas situações em que o regulador entende justificar-se uma orientação aos prestadores sobre a forma como deverão pautar o seu comportamento. A título de exemplo, refira-se a recomendação dirigida a 1 de Setembro aos operadores móveis para que disponibilizassem informação nos seus sítios na Internet, lojas e outros pontos de venda, sobre o prazo estabelecido para a execução da portabilidade dos números móveis e sobre o direito dos utilizadores a serem compensados quando o prazo é excedido.

Os esclarecimentos/entendimentos comunicados ao mercado são a via utilizada pelo regulador quando considera que é importante clarificar a sua posição sobre determinadas matérias, expressar o seu entendimento e dá-lo a conhecer ao mercado, aumentando a previsibilidade da acção regulatória. Foi o que aconteceu em Abril, quando o regulador emitiu um comunicado a clarificar a sua posição relativamente ao regime de compensações existente na portabilidade.

7.7 Contencioso e contra-ordenações

O ICP-ANACOM pode praticar diferentes tipos de actos sancionatórios: aplicar multas contratuais (nos termos do Contrato de Concessão do serviço público de telecomunicações e do Contrato de Concessão do serviço postal universal); aplicar sanções no âmbito de processos contra-ordenacionais; aplicar outras sanções, de natureza administrativa (de que são exemplo a suspensão de utilização de indicativos e o cancelamento de registos); e aplicar sanções pecuniárias compulsórias.

Relativamente às contra-ordenações, na decorrência das competências de fiscalização que se encontram cometidas ao ICP-ANACOM, diversos diplomas aplicáveis ao sector prevêem que cabe a esta entidade instaurar, instruir e decidir processos de contra-ordenação, sempre que seja constatada a prática de ilícitos de mera ordenação social neles tipificados.

Com as excepções previstas no n.º 4 do artigo 1.º da Lei n.º 99/2009, de 4 de Setembro, aos processos de contra-ordenação acima referidos é aplicável o regime estabelecido na citada Lei e, supletivamente, as disposições do Regime Geral das Contra-Ordenações, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 433/82, de 27 de Outubro e posteriormente alterado pelos Decretos Lei n.ºs 356/89, de 17 de Outubro e 244/95, de 14 de Setembro e pela Lei n.º 109/2001, de 24 de Dezembro (e, portanto, também subsidiariamente, as normas constantes do Código de Processo Penal, por força do disposto no artigo 41.º daquele Regime).

No caso dos ilícitos excepcionados na norma referida no parágrafo que antecede, é directamente aplicável o Regime Geral das Contra-Ordenações.

A Lei n.º 99/2009, de 4 de Setembro estabelece o regime-quadro das contra-ordenações para o sector das comunicações, que atende às particularidades e exigências do sector e permite uma intervenção mais homogénea e mais célere do Regulador sectorial.

Para além de prever a classificação dos ilícitos e de estabelecer que a moldura contra-ordenacional varia em função quer da referida classificação das contra-ordenações, quer de se tratar de uma pessoa singular ou colectiva (e, neste último caso, da dimensão da empresa), o diploma procede a uma actualização dos montantes das coimas e cria novos meios processuais (como a advertência e o processo sumário).

Prevê também a possibilidade de sujeição dos infractores a injunções (no caso de a contra-ordenação praticada consistir na omissão de um dever, cujo cumprimento é ainda possível), seguida da possibilidade de aplicação de sanção pecuniária compulsória.

A plena aplicação do regime descrito, que permitirá a simplificação e agilização de procedimentos, sem ofensa das garantias dos arguidos – possibilitando, assim, uma maior eficiência no processamento e punição das infracções por parte do ICP-ANACOM –, depende, porém,

da adaptação de diversos diplomas relativos às comunicações, designadamente pela necessidade de classificar a gravidade das contra-ordenações neles previstas. Foi enviado ao Governo, no 1.º semestre de 2010, um anteprojecto que visava proceder a essa adaptação, até ao momento sem sequência.

7.7.1 Processos de contra-ordenação

Os processos de contra-ordenação instaurados em matéria de comunicações podem ser despoletados com base em denúncias de operadores ou de utilizadores dos serviços, nos resultados da actividade fiscalizadora do próprio ICP-ANACOM ou de outras entidades, podendo ainda ter origem em participações que lhe sejam dirigidas por outras entidades ou autoridades.

Em 2010, foram enviados para contencioso, na sequência das múltiplas acções de fiscalização efectuadas, mas também das reclamações apresentadas, mais de duas centenas de processos, tendo sido instaurados 145 processos por violação da Lei das Comunicações Electrónicas e de outros diplomas. Note-se que em cada processo pode haver, e normalmente há, mais do que um ilícito, havendo até alguns que têm milhares de ilícitos (o caso típico é o dos processos relativos a infracções em matéria de portabilidade).

Do total de processos em análise em 2010, foram decididos 92, sendo que 29 eram processos entrados no próprio ano. Em 27 processos houve lugar à aplicação de coimas, que totalizaram cerca de 1,3 milhões de euros.

Entre os processos instaurados em 2010 assumem particular relevância os que se prendem com o incumprimento de regras da portabilidade, área a que se deu especial atenção, como aliás tinha sucedido já em 2009. Na sequência do acompanhamento que foi feito desta matéria, quer através de acções de monitorização, quer através de acções de fiscalização realizadas, concluiu-se que, nalguns casos, existiram de facto situações de incumprimento, o que levou à instauração de processos de contra-ordenação. No total, foram instaurados 26 novos processos a diversos operadores, dos quais, mesmo atendendo à respectiva complexidade, já se concluíram dois.

Ainda no âmbito das violações à Lei 5/2004, de 10 de Fevereiro, há que referir os 14 processos instaurados por incumprimento da obrigação de prestar informação a esta Autoridade e de incumprimento de ordens ou mandados legítimos do ICP-ANACOM.

Em 2010, destacam-se também, pela sua relevância, os processos relativos ao incumprimento de obrigações das licenças dos operadores. Num dos processos em causa foi arguida a Vodafone Portugal e estava em causa o incumprimento de obrigação de cobertura constante da licença que lhe foi atribuída para operar a 3G móvel - UMTS. O processo culminou com a aplicação de uma coima de 750 000 euros.

Ainda dentro deste tipo de ilícito, foi instaurado um processo contra a Radiomóvel⁴⁵, por incumprimento da licença que lhe está atribuída para o serviço móvel com recursos partilhados, ao utilizar as frequências para prestar serviço distinto. O processo culminou com a aplicação de uma coima de 200 000 euros, cuja impugnação ainda está pendente.

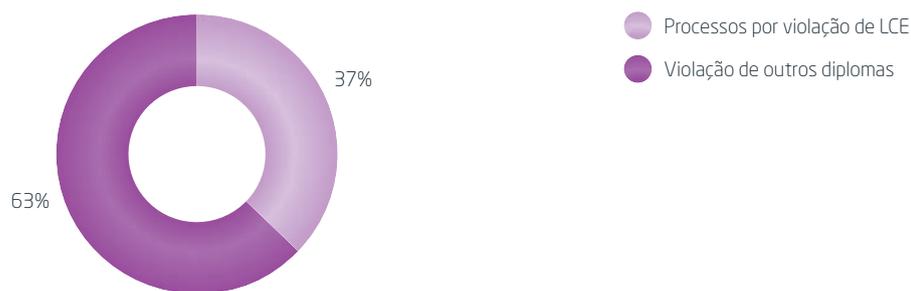
Nos processos instaurados por violação de outros diplomas, merecem ainda menção, desde logo por estarem enquadrados no objectivo estratégico do ICP-ANACOM de garantir e proteger

os direitos dos utilizadores de serviços de comunicações, os 10 processos instaurados por violação do regime aplicável aos serviços de valor acrescentado baseados no envio de mensagem, quer devido à violação das obrigações de barramento que recaem sobre os prestadores de serviços de suporte, quer por incumprimento dos deveres de informação dos próprios prestadores desses serviços aos utilizadores. Dois desses processos foram concluídos em 2010, tendo culminado com a aplicação de coimas.

Pelo respectivo número, merecem menção os processos de radiocomunicações, que no total são 56 – com relevo para os 32 do serviço de rádio pessoal - banda do cidadão e os 22 do serviço móvel terrestre de uso privativo, instaurados ou por falta de licença de utilização ou por utilização de redes ou estações fora dos parâmetros técnicos aplicáveis – e os processos instaurados por falta de envio de informações periódicas ao Regulador, tanto por parte de prestadores de serviços postais (19) como por parte de prestadores de serviços de comunicações electrónicas (12).

Processos instaurados em 2010

Gráfico 47



Fonte: ICP-ANACOM

⁴⁵ Actualmente MobiZAPP - Comunicações Electrónicas, S. A.

7.8 Resolução de conflitos entre operadores/prestadores

O ICP-ANACOM é muitas vezes chamado a mediar conflitos entre operadores. No quadro da resolução de litígios, esta Autoridade interveio em 2010 em diversas resoluções de conflitos entre operadores, designadamente:

- **Resolução administrativa do litígio requerida pela Radiomóvel (actualmente MobiZAPP) com o objecto de obter acesso e interligação da sua rede afecta ao SMRP com as redes fixas móveis e nómadas da Optimus, PTC, TMN e Vodafone Portugal**
Na sequência do pedido de intervenção apresentado pela Radiomóvel – Telecomunicações, S. A. (Radiomóvel), com o objectivo de «usufruir do seu direito de negociar a interligação e obter o acesso ou a interligação de outras empresas que oferecem redes e serviços de comunicações electrónicas acessíveis ao público», que lhe vem sendo recusado pela PTC, pela Sonaecom, pela TMN e pela Vodafone Portugal, o ICP-ANACOM, por deliberação de 30 de Julho de 2010, determinou que em cumprimento das obrigações que legal e regulamentarmente lhes são impostas, nos termos dos artigos 64.º n.º 2 e 66.º da LCE, a PTC, a TMN, a Sonaecom e a Vodafone Portugal estão obrigadas a satisfazer os pedidos razoáveis de interligação da rede móvel da Radiomóvel com as redes fixas, móveis e nómadas que lhes pertencem, observando, na íntegra, as obrigações que lhes foram impostas no âmbito dos procedimentos de análise de mercado e, em particular, as obrigações de dar resposta aos pedidos razoáveis de acesso e de não discriminação.

Nesta deliberação, o ICP-ANACOM determinou ainda que, no prazo máximo de 90 dias seguidos, contado a partir da data da decisão final proferida no âmbito do presente processo, fosse comunicada a esta Autoridade a celebração dos acordos de interligação necessários a assegurar o direito da Radiomóvel de obter o acesso ou a interligação. Apenas a Vodafone Portugal cumpriu tempestivamente com o que foi determinado.

Decorrido o prazo de 90 dias fixado, foram desenvolvidos contactos destinados a supervisionar o cumprimento da obrigação fixada na referida decisão, constatando-se que todas as empresas envolvidas desenvolviam esforços para alcançar um acordo de interligação nos termos fixados. A celebração destes acordos veio a ocorrer em 2011.

Porém, a Vodafone Portugal tentou uma acção administrativa especial impugnando a referida deliberação de 30 de Julho de 2010, que foi oportunamente contestada, estando o processo pendente.

- **Resolução administrativa de um litígio entre a Vodafone Portugal e a PT Prime, a TMN e a Optimus relativo a preços de portabilidade**
A 28 de Dezembro de 2010, a Vodafone, solicitou, ao abrigo do artigo 10.º da LCE, a intervenção do ICP-ANACOM para a resolução de um litígio que a opõe à PT Prime, à TMN e à Optimus em resultado da aplicação retroactiva, por parte destes prestadores, de novos preços de activação da portabilidade.

Verificados os requisitos de intervenção do Regulador, foram notificadas as contra-partes para que se pronunciassem sobre o pedido da Vodafone Portugal.

Este litígio encontra-se em análise.

- **Pedido de intervenção apresentado pela Nortenet – Sistemas de Comunicação S. A., por facturação indevida de migração de lacetes ADSL, efectuada pela PTC**
Prosseguiu durante o ano 2010 a análise do pedido de intervenção apresentado pela Nortenet a 28 de Setembro de 2009 no litígio que a opõe à PTC, em consequência da facturação alegadamente indevida na migração de lacetes ADSL, nos períodos que especifica. Entende a Nortenet que tal procedimento constitui uma violação das deliberações do ICP-ANACOM de 21 de Abril de 2006, 3 de Outubro de 2007 e 26 de Junho de 2008, relativas à oferta Rede ADSL PT. Neste contexto, solicitou a intervenção desta Autoridade para que notificasse a PTC no sentido de proceder à emissão de créditos sobre as quantias indevidamente facturadas.

- **Litígio entre a PTC/TMN e a Sonaecom sobre preços de terminação do serviço VoIP nómada**
Prosseguiu, durante o ano de 2010, a análise deste litígio e, em Março de 2011, a PTC informou por carta o ICP-ANACOM de que as partes haviam entretanto chegado a acordo, inexistindo actualmente qualquer litígio entre elas.

- **Litígio entre a AR Telecom, a Vodafone Portugal e a Sonaecom sobre as condições de remuneração do serviço 760**
Prosseguiu, durante o ano 2010, a análise do litígio que opõe a AR Telecom à Vodafone Portugal e à Sonaecom.

- Litígio entre a PTC e a Sonaecom quanto à alteração unilateral da remuneração desta empresa no acesso dos seus clientes ao serviço 760 da PTC

A 27 de Setembro de 2010, a PTC apresentou ao ICP-ANACOM a desistência do pedido de intervenção que havia apresentado a 7 de Abril de 2009 relativamente ao litígio que a opunha à Sonaecom.

- Litígio entre a PTC e a Sonaecom sobre o tarifário e o encaminhamento do tráfego da ex-Telemilénio – Telecomunicações, Sociedade Unipessoal, Lda. (Tele2) Prosseguiu, durante o ano 2010, a análise deste litígio.

7.9 Acompanhamento do mercado

7.9.1 Estudos realizados

Visando dotar o ICP-ANACOM de um melhor e maior conhecimento em várias das matérias associadas ao sector das comunicações electrónicas, esta Autoridade realiza diversos estudos, através dos quais se procede à recolha de informação útil à regulação sectorial. Em 2010, há a destacar os seguintes estudos:

7.9.1.1 Estudos de qualidade de serviço

Numa vertente de natureza mais informativa para os consumidores e também para os operadores e prestadores de serviços envolvidos, foram realizados em 2010 estudos de qualidade de serviço (QoS), no âmbito do SMT, em que se procura aferir o nível de serviço efectivamente disponibilizado pelos operadores Optimus, Vodafone Portugal e TMN. Estes estudos incidiram sobre a QoS dos serviços de mensagens (texto e multimédia), e sobre o desempenho efectivo dos operadores em serviços de chamadas de voz e de vídeotelefonía, no território continental (principais aglomerados urbanos e principais eixos viários). Para além disso, e no âmbito de reclamações de autarquias, foram efectuados outros estudos sobre a QoS em matéria de voz, dados e cobertura em algumas das localidades⁴⁶. Estes estudos de avaliação são realizados através da análise de parâmetros técnicos, constituindo muito boa aproximação à percepção efectiva de qualidade por parte do consumidor.

Pelo quarto ano consecutivo, o ICP-ANACOM efectuou a aferição da qualidade dos ISP através de BLF e BLM em Portugal, na perspectiva do utilizador.

7.9.1.2 Estudo sobre a implementação das Novas Redes de Acesso (NRA)

As NRA permitirão o desenvolvimento da sociedade de informação e o crescimento do emprego, bem como satisfazer o aumento exponencial da procura de largura de banda pelos cidadãos e pelas empresas, decorrente da massificação e sofisticação de serviços, aplicações e «fenómenos» com interesse social e económico a diversos níveis, para além de contribuírem para um decréscimo das emissões de CO₂.

Tendo em conta a necessidade de desenvolver e manter permanentemente actualizado o conhecimento sobre estas redes, foi iniciado em 2010 e publicado em Fevereiro de 2011 um novo estudo sobre a evolução das NRA, incluindo nomeadamente o levantamento do quadro regulamentar aplicável, a análise do impacto socioeconómico, catorze casos de estudo internacionais, as soluções tecnológicas, as possibilidades de acesso grossista incluindo *unbundling* da fibra, as estratégias competitivas e ofertas existentes em Portugal⁴⁷.

O estudo concluiu que as áreas-chave na implementação das NRA têm a ver com o papel do Estado, com a intervenção das ARN, com a estratégia dos operadores e com as condições da procura.

Em Portugal existe uma forte dinâmica dos operadores, uma actuação regulatória determinada e coerente e vários estímulos estatais ao desenvolvimento das NRA.

Nos casos estudados, o papel do Estado desdobra-se na: (i) garantia de legislação transparente facilitadora do investimento em NRA em todo o território, salvaguardando em paralelo o retorno dos operadores e condições de concorrência sustentável; e (ii) participação activa na implementação das NRA com ajudas ao investimento e com investimentos directos, designadamente em regiões rurais e periféricas.

A intervenção das ARN, em especial na UE, garante por seu lado, e através de um ambiente regulatório transparente, estável e previsível, decorrente da aplicação do quadro comunitário e do processo de análise de mercado, um quadro apropriado para o investimento em todo o território nacional e para o desenvolvimento de uma sã concorrência.

⁴⁶ Designadamente pertencentes às freguesias de Escarigo, S. Pedro da Gafanhoeira, Nossa Sra. de Guadalupe, Piódão, Fajão, Pessegueiro e Pampilhosa da Serra.

⁴⁷ Este estudo encontra-se disponível no sítio do ICP-ANACOM.

As iniciativas governamentais e regulatórias repercutiram-se, em Portugal, no investimento dos operadores, sendo que o número de alojamentos cablados com acessos de alta velocidade ultrapassou os quatro milhões (70 por cento dos quais em EuroDOCSIS 3.0 ou equivalente e os restantes 30 por cento em fibra óptica).

Sem prejuízo de a maioria do investimento se ter vindo a focalizar, até agora, nas regiões do litoral mais densamente povoadas, é expectável que as concessões relativas às NRA nas zonas rurais contribuam proximamente para reforçar o esforço nacional de inclusão digital.

Espera-se que as NRA venham a contribuir, para a criação de um número significativo de postos de trabalho qualificados em Portugal, para além de postos de trabalho temporários associados à fase de implementação da infra-estrutura.

7.9.1.3 Estudo sobre a mudança de prestador

A capacidade de mudança de prestador de serviço de comunicações electrónicas, designadamente no tocante ao STM, STF, SAI, STVS e pacotes de serviços, por parte do consumidor residencial, dada a sua importância em termos de optimização dos benefícios para os utilizadores, também foi objecto de estudo.

De uma forma geral, e sem prejuízo das particularidades associadas a cada um dos serviços analisados, verifica-se uma tendência para os clientes numa faixa etária mais avançada terem taxas de mudança de prestador mais reduzidas *vis-à-vis* os clientes com idades mais baixas.

Identificou-se também uma tendência para os clientes com níveis educativos mais elevados mostrarem, em regra, maiores taxas de mudança de prestador (excepto quanto ao STM).

No que respeita ao comportamento do consumidor face à mudança, os portugueses não revelam conduta significativamente diferente dos restantes cidadãos europeus. De facto, qualquer que seja o serviço em análise, mais de 50 por cento dos inquiridos em Portugal e na UE não fez qualquer tentativa para mudar de prestador de serviço.

7.9.1.4 Estudo sobre a evolução da qualidade da Internet em Portugal

Este estudo teve como principal objectivo avaliar a evolução dos débitos e da latência médios dos acessos fixos residenciais e dos

acessos móveis em banda larga em Portugal entre 2007 e 2010. O estudo permite também comparar resultados dos débitos e a latência por distritos portugueses e nas regiões autónomas da Madeira e dos Açores, contribuindo também para uma reflexão interna sobre formas alternativas de medida de qualidade de serviço.

O estudo permitiu quantificar o crescimento, em média, dos débitos e da latência dos acessos em banda larga em Portugal e nas diferentes regiões⁴⁸ e concelhos do país, discriminando os resultados por acessos fixos residenciais e por acessos móveis.

Em termos genéricos, entre Maio de 2007 e meados de Julho de 2010, os débitos ascendente e descendente médios dos acessos fixos residenciais à Internet quase quadruplicaram e a latência média diminuiu para menos de metade.

No mesmo período, o débito descendente médio dos acessos móveis triplicou enquanto o débito ascendente médio aumentou de um factor de cinco. A latência média diminuiu.

Entre 2007 e 2010, apesar de ter ocorrido um aumento generalizado dos débitos em todas as regiões e concelhos do país, também aumentaram as diferenças ao nível territorial. Este resultado poderá ser explicado, em parte, pelo facto de alguns concelhos e regiões incluírem áreas competitivas e de essas áreas estarem associadas a uma maior concorrência e por conseguinte a débitos mais elevados.

No futuro, tendo em conta os investimentos já efectuados e os que estão em curso em termos de NRA, espera-se que o crescimento verificado nos débitos médios associados aos acessos fixos se continue a sentir. No que se refere aos acessos móveis, é também esperado um aumento dos débitos médios, em virtude do aumento da cobertura das redes móveis com a tecnologia *High speed packet Access* (HSPA+) e pela introdução do *Long term evolution* (LTE) no mercado.

7.9.1.5 Estudo sobre a oferta de serviços de comunicações electrónicas em pacotes de serviços

Dada a importância crescente dos pacotes de serviços, o ICP-ANACOM elaborou um estudo sobre o tema com o objectivo de verificar os factores de adesão, a forma de medir o fenómeno e o seu impacto no mercado. De facto, a oferta de serviços em pacote,

⁴⁸ As regiões correspondem aos distritos do continente português e às regiões autónomas, Açores e Madeira.

em conjunto com o aumento da concorrência e com a convergência de serviços, veio dinamizar os mercados das comunicações electrónicas, permitindo disponibilizar um vasto leque de novas opções. Actualmente, este tipo de ofertas destaca-se nas preferências dos consumidores, alcançando uma penetração significativa nos agregados familiares portugueses – no final de 2009, de acordo com várias fontes, cerca de um terço dos agregados familiares tinha um pacote de serviços –, tendo impulsionado o mercado da banda larga e contribuído para inverter a tendência de desligamento dos acessos telefónicos fixos, a qual, em Portugal, já se verificava há alguns anos. Em 2009, os *triple play* foram os pacotes mais comercializados.

É possível distinguir os consumidores em dois grupos, de acordo com as suas características: (i) aqueles que não têm um pacote de serviços ou que têm um pacote sem banda larga e; (ii) aqueles que têm um pacote de serviços com banda larga (*double ou triple play*). Face ao primeiro grupo, o segundo grupo parece ser mais jovem e instruído, de classes sociais mais elevadas e estão empregados.

Finalmente, discute-se a oportunidade de rever a definição de pacote de serviços adoptada pela CE bem como os indicadores utilizados na análise dos pacotes de serviços (as novas adesões e as taxas de desligamento associadas a cada pacote de serviços bem como a inclusão do SAI Móvel nas estatísticas), de forma a melhor exemplificar a actual realidade.

7.9.1.6 Estudos sobre o sector postal

O ICP-ANACOM desenvolveu um estudo intitulado «Comparações de preços dos prestadores do Serviço Postal Universal na União Europeia em 2010», disponível no sítio desta Autoridade. Este estudo, com carácter anual, permite comparar os preços com base em taxas de câmbio correntes e também com base em paridades de poder de compra (PPC), bem como as respectivas evoluções nos últimos três anos. Compreende uma comparação sistemática dos preços dos serviços postais mais utilizados e inseridos no âmbito do SU, assegurados pelos PSU em cada um dos Estados-Membros da UE.

Por fim é de referir ainda, em matéria do sector postal, que o ICP-ANACOM colaborou na realização de dois estudos promovidos pela CE: o já referido estudo «Main developments in the postal sector 2008-2010», desenvolvido pela Copenhagen Economics, e o estudo «External dimension of the EU postal acquis», realizado pela WIK Consult e por James I. Campbell.

7.9.1.7 Inquérito ao consumo dos serviços de comunicações electrónicas 2009

Foram tratados, analisados e publicados os resultados do inquérito ao consumo dos serviços de comunicações electrónicas 2009. Os aspectos analisados incluíram o acesso e as barreiras ao acesso dos vários serviços de comunicações electrónicas, o perfil do consumidor, a escolha de prestador e mudança de prestador, e a satisfação do consumidor.

Por outro lado, foi publicado no sítio do ICP-ANACOM o estudo ECSI Portugal 2009 – Índice Nacional de Satisfação do Cliente, que abrange o sector das comunicações, designadamente, os serviços da rede fixa e móvel, de acesso à Internet (fixa e móvel), de distribuição de televisão por subscrição e o serviço postal. Esta parte do estudo foi exclusivamente patrocinada pelo ICP-ANACOM.

7.9.1.8 Identificação e caracterização dos principais nós e vias de escoamento de tráfego internacional e entre o Continente e as Regiões Autónomas

Este estudo foi concluído no final do primeiro semestre de 2010. A primeira parte, relativa às comunicações entre o Continente e as Regiões Autónomas, incluindo as comunicações intra-regionais fora concluída no ano transacto. O estudo envolveu trabalho de campo em visitas aos locais principais, no Continente, Açores e Madeira, preparação de questionários e contactos directos com os responsáveis por estas infra-estruturas.

O estudo cumpriu o objectivo proposto de identificação e de caracterização dos principais nós e vias de escoamento do tráfego internacional e entre o Continente e as Regiões Autónomas.

As suas conclusões e recomendações permitem, juntamente com *outputs* de outras iniciativas do ICP-ANACOM, uma visão prospectiva quanto às acções estratégicas a desenvolver no âmbito da segurança das comunicações.

Associado a este estudo foi analisado o impacto de uma eventual falha dupla no cabo submarino de interligação entre estas Regiões e o Continente, ficando para análise posterior a implementação e teste de plano de contingência adequado.

Para além desta acção deu-se início a apoio a uma iniciativa do Governo Regional dos Açores, através da Secretaria Regional da Ciência Tecnologia e Equipamentos, de desenvolvimento de um

projecto-piloto na área das comunicações para recuperação de dados em situações de crise ou catástrofe.

7.9.1.9 Identificação e a caracterização das interdependências entre as infra-estruturas das redes privadas do Estado e das redes públicas de comunicações electrónicas

Relativamente a esta matéria o ICP-ANACOM elaborou um estudo que pretendeu, dando sequência ao despacho MOPTC n.º 16025/2009, de 2 de Junho, analisar os factores que, estando para além do domínio da entidade que superintende à gestão da rede e dos respectivos serviços, poderiam comprometer os objectivos de segurança da rede e dos serviços por ela prestados, designadamente em termos de disponibilidade, integridade e confidencialidade. Foram ainda objecto de análise factores que têm impacto ao nível das interdependências como a natureza organizacional, física, de interligação e operacional.

A metodologia definida e adoptada, considerou três fases principais, ao longo das quais se pretendeu averiguar em que medida a garantia da continuidade dos serviços prestados pelo Estado, no caso através das suas redes privadas, depende dos serviços das redes e dos serviços públicos de comunicações electrónicas. Foi recolhida por diversos meios informação relevante de diversa natureza que foi sendo sistematizada de acordo com a metodologia definida.

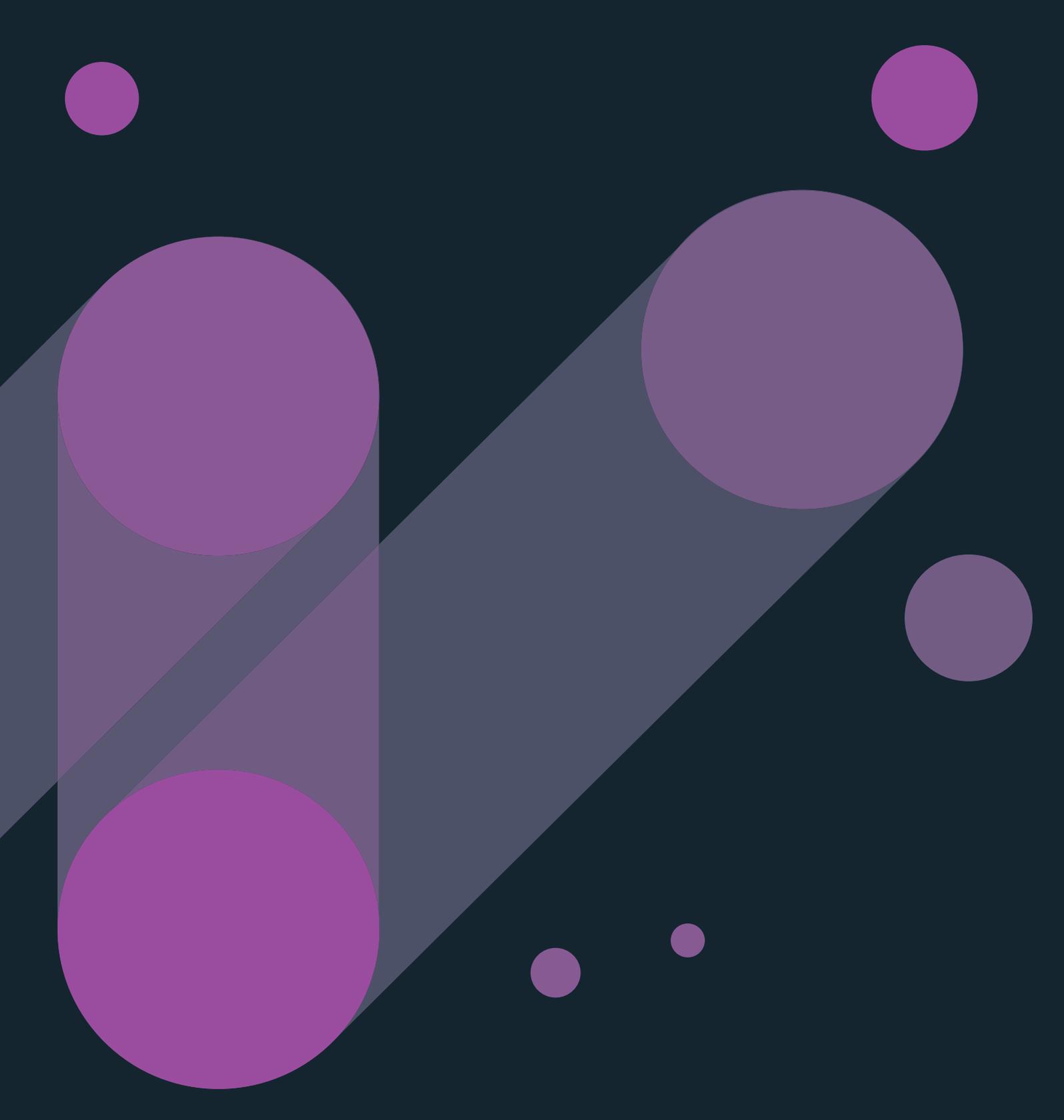
Na fase final, realizou-se a análise das principais conclusões, obtidas nas fases anteriores do estudo e definiu-se um conjunto de

recomendações, com vista a aumentar a capacidade do país e das entidades ao nível da segurança e resiliência das redes privadas de comunicações electrónicas, enquadradas com as boas práticas, normativos internacionais e estudos de referência.

7.9.1.10 Avaliação e caracterização da segurança de comunicações em redes públicas de comunicações electrónicas

No que respeita a esta temática, o ICP-ANACOM realizou um estudo de avaliação e caracterização da segurança nas comunicações electrónicas nacionais (SCEN).

O objectivo principal foi avaliar a infra-estrutura e os recursos de uma amostra significativa dos operadores e prestadores de serviços de comunicações electrónicas, em termos de segurança de redes e de informação, bem como das políticas, medidas, práticas, planos, meios e recursos por eles afectos.



.....
OUTRAS
.....
ACTIVIDADES
.....

[\[voltar ao Índice\]](#)

OUTRAS ACTIVIDADES

A presente secção do relatório inclui as medidas associadas aos objectivos 4 (participar no desenvolvimento do mercado interno da UE, melhorando a *performance* interna) e 5 (promover a cooperação institucional e técnica), bem como actividades de defesa das posições do ICP-ANACOM no âmbito do contencioso administrativo, de assessoria ao Governo e de comunicação e imagem.

8. PARTICIPAR NO DESENVOLVIMENTO DO MERCADO INTERNO DA UE MELHORANDO A *PERFORMANCE* INTERNA (OBJECTIVO 4)

Nesta secção do relatório pretende-se apresentar as acções desenvolvidas pelo ICP-ANACOM em representação do Estado Português em instâncias e organizações internacionais, bem como a representação técnica assegurada por esta Autoridade, no exercício das suas atribuições e competências nos vários *fora* da União Europeia e em organizações internacionais.

Saliente-se a relevância deste objectivo no seio das actividades desenvolvidas pelo ICP-ANACOM, tendo as áreas das relações externas, regulação, gestão de espectro, segurança das comunicações e fiscalização, assegurado, durante 2010, a participação em mais de 300 reuniões internacionais, envolvendo cerca de 400 participantes desta Autoridade, num total superior a mil dias.

Ao nível da representação do Estado Português, o ICP-ANACOM esteve particularmente envolvido nas reuniões da UE (Conselho e CE), que totalizaram cerca de um quarto do total de reuniões nas quais participou, bem como da União Internacional das Telecomunicações (UIT), com um peso de cerca de 7 por cento do total de reuniões internacionais.

No que respeita à representação técnica, destaca-se a participação desta Autoridade nas reuniões da Conferência Europeia das Administrações de Correios e Telecomunicações (CEPT), com um peso elevado de cerca de um quarto do total das reuniões internacionais, e do ORECE, com cerca de 13 por cento.

8.1 Representação do Estado Português

8.1.1 União Europeia (UE)

A coadjuvação do Governo é uma das funções do ICP-ANACOM estatutariamente consagrada. No plano internacional, esta coadjuvação concretiza-se através da representação e acompanhamento dos comités previstos no quadro regulamentar dedicados às comunicações electrónicas e aos assuntos postais, assim como na assessoria em reuniões e na elaboração de pareceres relativos aos temas discutidos nos grupos de trabalho do Conselho, no COREPER, nos Conselhos de Ministros e em outras instâncias comunitárias de índole horizontal com relevo para a regulação.

8.1.1.1 Conselho dos Transportes, Telecomunicações e Energia (TTE)

O ICP-ANACOM participou, coadjuvando o Governo, nomeadamente, o Ministério da Tutela e os representantes permanentes nacionais (REPER) junto da UE, no Grupo de Telecomunicações e Sociedade da Informação, através da emissão de pareceres e propostas e do envolvimento nas negociações.

Assegurou ainda o apoio ao Governo nas negociações no COREPER e no Conselho TTE realizados em Bruxelas, em Maio e em Dezembro de 2010. Neste âmbito, destacam-se as seguintes matérias:

- **Revisão do âmbito do SU**

A Comissão lançou em Março uma consulta sobre o futuro do SU na era digital, visando recolher opiniões, designadamente, sobre o conceito de base de serviço universal, a disponibilidade de banda larga, a flexibilidade nacional e estratégia coordenada a nível da UE e o financiamento, tendo Portugal apresentado posição sobre a matéria. A Comissão apresentou os resultados preliminares da consulta pública ao Conselho em Maio de 2010.

- **Agenda digital**

No âmbito da Comunicação «Europa 2020», a Comissão aprovou em Maio a Comunicação «Agenda Digital para a Europa», a qual enumera sete domínios prioritários de acção: criação de um mercado único digital, maior interoperabilidade, reforço da confiança na Internet e da sua segurança, acesso muito mais rápido à Internet, mais investimento na investigação e desenvolvimento, melhoria da literacia, das qualificações e da inclusão digitais e aplicação das tecnologias da informação e das comunicações para responder a determinados desafios sociais, como as alterações climáticas e o envelhecimento da

população. Nestes sete domínios, estão previstas cem medidas, trinta e uma das quais de carácter legislativo. A Comunicação foi objecto de conclusões do Conselho ainda em Maio, tendo sido endossada pelo Conselho Europeu de Junho.

- **Estratégia europeia de banda larga**

A Comissão adoptou, em Setembro de 2010, três medidas complementares destinadas a facilitar a implantação e a adesão à banda larga rápida e ultra rápida na UE. O pacote de medidas é composto por uma Recomendação sobre o acesso regulado às NRA, uma comunicação sobre banda larga, que aponta formas de incentivar o investimento público e privado em redes de alta velocidade e ultra rápidas e a proposta de decisão para estabelecimento do Primeiro Programa da Política de Espectro Radioeléctrico (PPER). A Comunicação sobre banda larga foi objecto de conclusões do Conselho em Maio.

- **Primeiro programa da política de espectro radioeléctrico (PPER)**

A Comissão apresentou, em Setembro de 2010, uma proposta de decisão para estabelecimento do primeiro PPER, visando estabelecer um programa político de cinco anos para promover a gestão eficiente do espectro radioeléctrico e, em particular, garantir a disponibilidade de espectro suficiente para a banda larga sem fios até 2013, assim como para outros domínios da política da UE, como a investigação e desenvolvimento, os transportes e a energia.

A proposta foi objecto de discussão no âmbito do grupo de telecomunicações e sociedade de informação do Conselho (GT Conselho), durante a Presidência Belga, a qual apresentou um relatório dos desenvolvimentos ao Conselho em Dezembro.

Refira-se que, a 25 de Outubro de 2010, foi enviado à Tutela um ofício contendo a posição do ICP-ANACOM relativamente ao PPER, visando contribuir para a posição nacional a adoptar pelo Governo Português.

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

A Comissão apresentou, em Setembro de 2010, uma proposta de Regulamento relativo à ENISA, que substituirá o Regulamento (CE) n.º 460/2004, reformulando as disposições que regem a Agência e instituindo a mesma por um período de cinco anos. Paralelamente, a Comissão propôs um regulamento

prolongando o actual mandato da Agência por um período de 18 meses, dado o risco de vazio jurídico caso o novo mandato não seja adoptado antes do termo do actual. Ambas as propostas foram objecto de discussão no âmbito do GT Conselho durante a Presidência Belga, a qual apresentou um relatório dos desenvolvimentos ao Conselho em Dezembro.

- **Roaming internacional**

A Comissão apresentou, em Junho, o seu relatório intercalar sobre o desenvolvimento do *roaming* na UE, em conformidade com o previsto no Regulamento (CE) n.º 544/2009.

8.1.1.2 Comitês e grupos da Comissão Europeia

No âmbito das suas competências, o ICP-ANACOM participou 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 radioelétrico: Comité das Comunicações (COCOM), Comité do Espectro Radioelétrico (RSC) e Comité da Directiva Postal.

- **Comité das Comunicações (COCOM)**

Em 2010, o ICP-ANACOM participou em todas as reuniões do Comité das Comunicações, o qual, no período de referência, se pronunciou (favoravelmente) sobre a proposta de Recomendação da Comissão relativa ao acesso regulado às NRA e publicou linhas orientadoras no âmbito da transposição do novo quadro regulamentar.

De salientar ainda a publicação, como nos anos anteriores, do relatório sobre dados da banda larga na UE (recolha de dados correspondente a 1 de Janeiro, relatório anual, e a 1 de Julho, relatório semestral).

O ICP-ANACOM participou no procedimento de consulta relativo à proposta de Recomendação da CE sobre serviços de MCV, na fase II do artigo 7.º sobre dois casos de notificação da Polónia e contribuiu para a elaboração do relatório anual sobre a implementação do número europeu de emergência 112 e para a resposta ao respectivo questionário (mediante o tratamento da informação respectiva recolhida junto dos operadores e das entidades responsáveis pelos serviços de emergência), no relatório de implementação do 116.

Saliente-se ainda a participação desta Autoridade nas reuniões dos diversos sub-grupos do COCOM: Autorizações; Selecção de sistemas

Mobile Satellite Service (MSS) nos 2 GHz; Sistemas de radiodifusão; Utilizadores com necessidades especiais; Recolha de dados de mercado relativos à banda larga; Acesso de emergência (EGEA – *Expert Group on Emergency Access*), que se dedica em particular às questões relativas à melhoria da localização de chamadas móveis e à aplicação de novas tecnologias para as comunicações de emergência com vista a providenciar um serviço efectivo e eficaz aos cidadãos. O ICP-ANACOM participou ainda na reunião *ad hoc* sobre o 116.

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

O RSC prosseguiu a sua actividade em 2010, destacando-se o seu envolvimento no processo de aprovação das seguintes Decisões da CE:

- Decisão 2010/368/UE, de 30 de Junho de 2010, que altera a Decisão 2006/771/CE sobre a harmonização do espectro de radiofrequências com vista à sua utilização por equipamentos de pequena potência e curto alcance;
- Decisão 2010/267/UE, de 6 de Maio de 2010, relativa à harmonização das condições técnicas de utilização da faixa de frequências 790-862 MHz por sistemas terrestres capazes de fornecer serviços de comunicações electrónicas na União Europeia;
- Decisão 2010/166/CE, de 19 de Março de 2010, relativa à harmonização das condições de utilização do espectro para os serviços de comunicações móveis em embarcações (serviços MCV) na UE.

Foram lançadas durante 2010 duas consultas públicas, designadamente: (i) consulta pública de 4 de Março de 2010 sobre a preparação do programa de política do espectro radioelétrico; e (ii) consulta pública de 14 de Dezembro de 2010 sobre o projecto de alteração à decisão 2005/050/CE relativa à harmonização da faixa dos 24 GHz para utilização, limitada no tempo, em radares de curto alcance (SRR – *Short Range Radar*), por automóveis na UE.

No que diz respeito aos trabalhos em curso, o destaque vai para o projecto de modificação da decisão 2009/766/CE alterada sobre a faixa dos 900/1800 MHz. As alterações previstas para esta decisão da CE irão assegurar o cumprimento das disposições da Directiva GSM modificada no sentido de permitir ambas as tecnologias LTE e WiMAX. As alterações da decisão irão afectar apenas o anexo da decisão.

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

O ICP-ANACOM tem participado nas reuniões do TCAM, desde o início de 2010, destacando-se em particular o trabalho exaustivo de análise e envio de comentários à proposta de revisão da Directiva R&TTE, com publicação prevista para 2011.

Refira-se ainda que o ICP-ANACOM tem assegurado a participação no grupo de cooperação administrativa R&TTE, cujos trabalhos se têm debruçado sobre a actividade de fiscalização R&TTE, a revisão da Directiva R&TTE e o novo quadro legal, no âmbito das directivas de produtos com marcação CE, sendo de destacar as várias campanhas europeias de fiscalização, onde esta Autoridade tem participado.

- **Comité da Directiva Postal**

O ICP-ANACOM participou na reunião do Comité da Directiva Postal dedicada a apresentar os desenvolvimentos internacionais do sector de serviços postais, a discutir a questão da aplicação do imposto sobre o valor acrescentado (IVA) e a apresentar a actividade desenvolvida no âmbito do Grupo de Reguladores Europeus de Serviços Postais (ERGP).

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 nas duas reuniões realizadas em 2010, onde se discutiram os seguintes temas: criação do ERGP, correio internacional (qualidade, encargos terminais e comércio electrónico) e os benefícios intangíveis associados à prestação do SU.

De referir ainda que o ICP-ANACOM participou na segunda conferência de alto nível da CE sobre serviços postais, realizada em Abril de 2010. Esta Autoridade participou também em diversas conferências/seminários de cooperação entre autoridades regulatórias nacionais e a CE, destacando-se o seminário UE-Indonésia sobre a reforma postal e os serviços de entrega expresso, que se realizou em Outubro de 2010, tendo sido abordada em concreto a transposição da Directiva Postal em Portugal e a adaptação do mercado e do operador postal aos novos desafios da liberalização.

- **Grupo de Trabalho da Compatibilidade Electromagnética (EMC)**

Este grupo, no âmbito da Directiva 2004/108/CE, continuou a analisar os problemas envolvendo a tecnologia *power line communication* (PLC), uma vez que todos os Estados-Membros, de uma maneira geral, reportaram queixas apresentadas pelos rádio-amadores. Refira-se que quase todas as reclamações, segundo a CE, têm sido resolvidas em conformidade com a intervenção *ex post*, segundo o princípio da Recomendação 2005/292/CE.

- **Grupo de Coordenação dos Organismos Competentes (ECANB)**

Com missão idêntica, em termos da Directiva CEM, o ICP-ANACOM também acompanhou, durante 2010, as reuniões do ECANB, ao abrigo da Directiva 2004/108/CE, que é constituído pelas autoridades reguladoras, laboratórios e representantes da CE e que permite a troca de informação dos aspectos relacionados com o cumprimento uniforme na Europa dos requisitos previstos na referida directiva, bem como na elaboração de guias de interpretação das normas harmonizadas.

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

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

No âmbito das actividades deste grupo são de destacar em 2010:

- a adopção de uma opinião sobre o programa de política do espectro radioelétrico da UE para os anos 2011-2015. Esta opinião assenta em três pilares: contribuir para a visão UE2020 (estratégia definida na agenda europeia até 2020), melhorar a governação do espectro na União e fortalecer o papel da UE nos diferentes *fora* internacionais sobre as questões do espectro;
- a aprovação do projecto de relatório sobre coordenação de frequências e outros assuntos relacionados com o dividendo digital. Este relatório centra-se nas melhores práticas da utilização do espectro, de modo a alcançar as metas de banda larga tal como expresso na Agenda Digital para a Europa. Foi dada ênfase à melhoria da compreensão dos problemas decorrentes da coordenação de frequências transfronteiriças

com os países terceiros, com o objectivo de aumentar as perspectivas de utilização de todo o espectro do dividendo digital na faixa dos 800 MHz nos Estados-Membros. O relatório destaca o valor da partilha de melhores práticas entre os Estados-Membros e sugere um papel para o RSPG na prestação de consultoria especializada ao nível dos desafios de coordenação e um papel para a Comissão no apoio à implementação do dividendo digital;

- o desenvolvimento da opinião sobre tecnologias cognitivas, a qual se concentra numa abordagem genérica para implementação de tecnologias cognitivas com base em três abordagens (detecção, canais piloto cognitivos e bancos de dados), de modo a reflectir as evoluções tecnológicas. Embora o projecto de opinião considere que o actual quadro regulamentar já permite a implementação de uma quantidade significativa de tecnologias cognitivas existentes ou previstas, a opinião também recomenda que sejam realizados novos trabalhos em várias áreas, como por exemplo uma abordagem coordenada para acesso a bases de dados de geolocalização e a criação de uma plataforma na qual os investigadores e reguladores possam cooperar;

- o desenvolvimento da opinião sobre política de objectivos comuns para a WRC-12, a qual aborda os itens relevantes da ordem do dia e fornece elementos detalhados dos objectivos comuns da política europeia, sendo referidas três áreas que devem beneficiar da cooperação a nível da UE, nomeadamente os aspectos internacionais da implementação do dividendo digital, os requisitos para uma política europeia de satélites e um item para a futura agenda da WRC-16 relacionado com o fornecimento de comunicações de banda larga.

Estiveram ainda em consulta pública no decorrer de 2010: (i) programa de trabalhos do RSPG para 2011; (ii) projecto de opinião sobre tecnologias cognitivas; e (iii) projecto de relatório sobre o futuro da radiodifusão na Europa.

• Grupo de peritos do comércio electrónico

O ICP-ANACOM acompanha os trabalhos do grupo de peritos do comércio electrónico, presidido pela CE, o qual teve apenas uma reunião em Setembro de 2010. Entre os temas abordados, destaca-se a apresentação dos principais desenvolvimentos que têm vindo a

ocorrer em relação à directiva do comércio electrónico, com ênfase para a consulta pública que foi lançada em Agosto sobre o futuro do comércio electrónico, na qual o ICP-ANACOM também participou.

• Grupo de peritos sobre reclamações de consumidores

Em 2010, o ICP-ANACOM manteve a participação no grupo de peritos sobre reclamações de consumidores, que, desde o início de 2009, tem vindo a assessorar a Comissão no contexto da elaboração e proposta de adopção, ao nível europeu, de uma metodologia harmonizada para classificar e reportar as reclamações dos consumidores. Sublinhe-se que, em Maio de 2010, a CE publicou a Recomendação sobre a utilização da referida metodologia harmonizada, estando desde essa altura a desenvolver esforços, em cooperação com as autoridades nacionais competentes, para a efectiva implementação da metodologia na UE e EEE.

• Grupo de peritos em acesso condicional

Este grupo criado pela CE no âmbito da Directiva 98/84/CE, sobre a protecção legal de serviços de acesso condicionado, e do artigo n.º 3 do Tratado que estabelece a Comunidade Europeia, relativo a adopção de medidas para a eliminação de barreiras à livre circulação de bens, pessoas, serviços e capital, tem três objectivos principais: (i) a cooperação entre os Estados-Membros, no sentido de analisar a transposição da directiva a nível nacional e identificar possíveis implementações diferenciadas neste domínio; (ii) a monitorização das políticas desenvolvidas em função de novas áreas em que o acesso condicional está implícito, nomeadamente nas novas plataformas de distribuição e no surgimento de novas formas de pirataria; e (iii) o fomento do intercâmbio de experiências e boas práticas na área do acesso condicional.

Em 2010, foram divulgados por alguns Estados-Membros, no seio deste grupo, as principais formas de pirataria presentes no mercado interno, a ratificação da Convenção n.º 178 sobre Acesso Condicional, tendo-se acompanhado também os estudos relacionados com o denominado «Mercado Cinzento» e subsequente avaliação do seu potencial económico em cada Estado-Membro.

• Technical Assistance Information Exchange Office (TAIEX)

O ICP-ANACOM tem vindo a participar no âmbito do programa *Technical Assistance Information Exchange Office* (TAIEX) da UE, destacando-se, em 2010, as seguintes acções:

- visita de estudo de delegação turca sobre acesso a condutas, a qual se realizou em Lisboa, em Julho de 2010, e contou com a participação de uma delegação do regulador turco (ICTA), com o objectivo de partilhar o conhecimento aprofundado sobre a realidade do acesso a condutas em Portugal;
- *workshop* sobre a experiência europeia de regulação no sector das comunicações postais, que se realizou na Arménia, em Outubro. Entre as matérias desenvolvidas no *workshop* destaca-se o papel das autoridades reguladoras europeias, os princípios regulatórios das Directivas Postais e os sistemas de regulação de preços;
- visita de estudo a Lisboa de uma delegação do regulador croata (HAKOM), em Outubro de 2010, com o objectivo de disponibilizar informação sobre a Implementação das Directivas Postais em Portugal.

8.1.2 União Internacional das Telecomunicações (UIT)

8.1.2.1 Conferência de Plenipotenciários

O ICP-ANACOM representou a Administração Portuguesa na Conferência de Plenipotenciários (PP-10) da UIT, órgão máximo desta organização internacional, que reuniu em Outubro, em Guadalajara (México).

As decisões tomadas foram compiladas nos Actos Finais e dizem respeito a questões financeiras e de gestão, à estrutura e funcionamento da União, a assuntos de política pública e outros assuntos gerais.

A Conferência deliberou sobre a manutenção do valor da unidade contributiva em 318 mil francos suíços, tendo aprovado o plano financeiro da União para o período 2012-2015 e o plano estratégico contendo a missão e objectivos do secretariado-geral e de cada um dos sectores da organização.

No que respeita aos resultados da PP-10, importa destacar a aprovação de novas resoluções dedicadas a assuntos de Internet e de cibersegurança, bem como a criação de um comité independente de aconselhamento sobre gestão, com competências no âmbito da auditoria interna, gestão de risco, contabilidade e auditoria externa.

Saliente-se a adopção de algumas resoluções com eventual impacto regulamentar, nomeadamente:

- resolução 171, que formaliza a preparação da Conferência Mundial de Telecomunicações Internacionais (WCIT), a decorrer em 2012 e à qual compete rever o texto do Regulamento das Telecomunicações Internacionais;
- resolução 175, que incita ao desenvolvimento de mecanismos que promovam a acessibilidade de pessoas com deficiência;
- resolução 177, que visa a adopção de procedimentos de avaliação de conformidade com vista ao aumento da qualidade de serviço e a uma maior probabilidade de interoperabilidade de equipamentos, serviços e sistemas;
- resolução 180, cuja adopção nesta Conferência pode ter repercussões a nível regulamentar, atendendo a que incita os Estados-Membros a tomarem medidas para facilitar a transição do IPv4 para o IPv6;
- resolução 183, que convida os Estados-Membros a considerarem o desenvolvimento de legislação, regulamentos, normas e linhas de orientação para promover o desenvolvimento e aplicação de serviços e produtos de saúde em linha (*e-health*).

Importa sublinhar, ainda, a nova resolução que possibilita a participação de entidades de ensino e pesquisa nos trabalhos da UIT, mediante o pagamento de uma contribuição inferior, 1/16 da exigida aos membros de sector da União.

Durante esta Conferência foram ainda eleitos o corpo de gestão da UIT, bem como os membros do Comité do Regulamento das Radiocomunicações e do Conselho. No que respeita a este último órgão, o ICP-ANACOM apresentou a sua candidatura ao Conselho da UIT, tendo desenvolvido trabalho preparatório com vista à respectiva promoção. Não obstante todo esse trabalho, Portugal não foi eleito para este órgão.

Por último, refira-se ainda que o ICP-ANACOM participou na 10.ª edição do Simpósio Global de Reguladores (GSR) dedicada ao tema «Possibilitar o mundo digital de amanhã» e aos desafios

dos reguladores no estímulo à implementação da banda larga através de uma regulação flexível e de ferramentas inovadoras, o qual aprovou um conjunto de melhores práticas que identificam linhas de orientação para auxiliar os reguladores a promover o livre acesso a redes, serviços, aplicações e conteúdo de tecnologias de informação e comunicação (TIC).

8.1.2.2 Conselho

O Conselho reuniu em 2010 visando a preparação da PP-10, tendo debatido as propostas de plano estratégico e de plano financeiro para 2010-2015, bem como as questões pendentes relacionadas com a estrutura e moldes de funcionamento de um comité de auditoria.

Foram, igualmente, apresentados os desenvolvimentos no âmbito do programa de interoperabilidade e conformidade da UIT, bem como a importância de uma reestruturação no modelo das feiras Telecom, assente na transição do enfoque da exposição para o fórum e a necessidade de preparar um modelo de *host country agreement* entre a UIT e os países que recebem as feiras Telecom. Foi ainda considerado o estudo feito pelo secretariado sobre o impacto financeiro do acesso *online* gratuito aos textos fundamentais da UIT e às recomendações do Sector das Radiocomunicações da UIT.

8.1.2.3 Grupos de Trabalho do Conselho

Os diversos Grupos de Trabalho do Conselho focaram os seus trabalhos na finalização dos temas em análise com vista a reportar ao Conselho sobre os mesmos, numa óptica de preparação da PP-10.

8.1.3 União Postal Universal (UPU)

O ICP-ANACOM participou nas diversas reuniões da UPU, nomeadamente nos seus Conselhos, Fórum e Conferência Estratégica.

- **Conselhos de Administração e de Operações Postais**

Esta Autoridade esteve representada nos trabalhos dos grupos, comissões e plenárias do Conselho de Administração (CA) e do Conselho de Operações Postais (COP), juntamente com representantes dos CTT.

Na sessão de 2010 do COP mereceu particular interesse o Grupo de Serviços Electrónicos (ESG) da Comissão 4 (C4), onde se desenvolveu a política de gestão do domínio (DMP) para o *.post*, projecto que a UPU tem vindo a desenvolver junto do ICANN, com vista à criação de um domínio de Internet *.post* para a comunidade postal. Em

resultado da intervenção do ICP-ANACOM, o COP introduziu uma alteração na proposta de resolução, concedendo expressamente ao CA a faculdade de aprovar a DMP do novo domínio de Internet a ser gerido pela UPU.

Na sessão do CA, esta Autoridade teve também uma participação activa no que respeita ao projecto *.post*, resultado do seu papel de coordenação ao nível do Comité Europeu de Regulação Postal (CERP), tendo a proposta apresentada, que versava sobre a criação de um grupo misto CA/COP para as questões de governação do domínio de Internet *.post*, envolvendo de forma reforçada o CA na definição de políticas base relacionadas com o *.post*, sido aceite.

De salientar, também, o avanço do trabalho de revisão dos Actos da UPU e a apresentação dos resultados do inquérito sobre a reforma da União, com base nos quais se desenvolve o estudo sobre o impacto da abertura da UPU a novos actores do sector postal ao nível da sua missão e actividades. Destacam-se ainda os temas abordados relativos às relações da UPU com outras agências das Nações Unidas e com outras organizações internacionais.

Na área das finanças, o CA aprovou o orçamento para 2011 e reviu o montante da unidade contributiva.

- **Segundo Fórum de Regulação Postal**

O ICP-ANACOM participou no segundo Fórum de Regulação Postal promovido pela UPU, que reuniu autoridades reguladoras e outras entidades do sector postal e foi dedicado ao tema «O papel da regulação numa época de *e-substitution* e liberalização».

- **Conferência Estratégica de Nairobi**

Esta Autoridade esteve presente na Conferência Estratégica (de meio ciclo), que decorreu em Nairobi, em Setembro de 2010, para proceder à avaliação de meio termo da Estratégia Postal Mundial definida pela UPU para o quadriénio 2009-2012. Os principais temas debatidos prenderam-se com a resposta da UPU e da comunidade postal à actual crise económica, às alterações tecnológicas e do meio envolvente e respectivo impacto no mercado dos serviços postais, bem como à manutenção da importância destes serviços para os clientes, sua diversificação e desenvolvimento sustentável. Também foi abordada a implementação da estratégia a nível regional.

8.1.4 União Postal das Américas, Espanha e Portugal (UPAEP)

O ICP-ANACOM participou na sessão de 2010 do Conselho Consultivo e Executivo (CCE) e nas reuniões dos grupos de trabalho, do Fórum de Regulação Postal e da reunião de aspectos operativos que precederam o CCE, em Março.

Os trabalhos do fórum de regulação focaram-se na importância da formação de recursos humanos, destacando a disponibilidade da ferramenta da UPU *Trainpost*, enquanto os da reunião de aspectos operativos incidiram sobre a gestão das reclamações e o plano de desenvolvimento regional (PDR) na região UPAEP.

A sessão de 2010 do Conselho reviu os resultados do 21.º Congresso da UPAEP e aprovou o orçamento para 2011.

8.1.5 Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (OCDE)

8.1.5.1 Comité das Políticas de Informação, Informática e Telecomunicações (ICCP)

O ICP-ANACOM fez-se representar nas reuniões do ICCP, cujos trabalhos se inscreveram no seguimento da declaração de Seul, nomeadamente a elaboração de um questionário para a revisão da mesma, o desenvolvimento do projecto horizontal «Criar parcerias para promover os objectivos da Economia da Internet», que deu especial ênfase ao papel dos intermediários de Internet, e a decisão de realizar, em Junho de 2011, uma reunião de alto nível sobre a economia da Internet. Adicionalmente, foram alvo de particular atenção temas como a computação em nuvem, a estratégia da OCDE para a inovação, bem como a protecção dos dados e da privacidade.

Foi ainda aprovado o programa de trabalho e orçamento para 2011-2012 e adoptados novos procedimentos relativos à eleição dos *Bureaux* (constituídos pelo presidente e vice-presidentes do órgão respectivo) e à flexibilidade dos métodos de trabalho.

Refira-se ainda, no âmbito da OCDE, que o ICP-ANACOM preparou um documento reflectindo a abordagem de Portugal às «redes NRA e estrutura de mercado», o qual foi apresentado na reunião de alto nível da OCDE sobre banda larga, realizada em Setembro de 2010. Este documento focou-se nos resultados de mercado, soluções de acesso grossista, incentivos ao investimento e inovação, custos e benefícios sociais e para os operadores e desafios regulatórios.

8.1.5.2 Grupos de Trabalho do ICCP

• **Grupo de Trabalho sobre Infra-estruturas de Comunicações (WPCISP)**
Esta Autoridade participou nas reuniões deste Grupo de Trabalho nas quais foram discutidos vários documentos, dos quais se destacam os seguintes: *Broadband bundling: trends and policy implications*, *mobile communication developments in the OECD area*, *mobile broadband questionnaire*, *Communications Outlook 2011*, *Broadband network development and market structure*, *National Broadband Plans*, *A new broadband and Internet Economy metrics checklist*, *International mobile roaming services: next steps and recommendations*; *Fiber Access Network Developments in the OECD area*.

• **Grupo de Trabalho da Segurança da Informação e da Privacidade (WPISP)**

Em 2010 o WPISP centrou a sua actividade nos aspectos associados à: (i) adesão da federação russa à convenção da OCDE; (ii) segurança; (iii) autenticação e gestão da identidade digital; (iv) coordenação horizontal no contexto da OCDE; (v) protecção das crianças em linha; e (vi) privacidade.

Destaca-se a constituição de grupo de trabalho de planificação do trabalho a desenvolver para a comparação das estratégias nacionais de cibersegurança, cuja actividade subsequente irá decorrer durante 2011, no seguimento da proposta apresentada por Portugal, que ficou incumbido da sua coordenação em conjunto com o Reino Unido.

Adicionalmente, é de relevar a participação do ICP-ANACOM neste grupo de trabalho, tendo o representante de Portugal sido reeleito para uma das vice-presidências.

8.1.6 Organização Europeia de Telecomunicações por Satélite (EUTELSAT IGO)

O ICP-ANACOM assegura a representação nacional na Assembleia de Partes (AP) da EUTELSAT IGO e no Comité Consultivo (CC), órgão de apoio da estrutura executiva da organização, composta pelo secretariado e pelo Secretário Executivo (SE).

Não se tendo realizado qualquer assembleia da EUTELSAT em 2010, a actividade do ICP-ANACOM nesta organização esteve focada no seguimento dos trabalhos do CC, designadamente na monitorização do cumprimento, pelo operador Eutelsat, dos princípios de base estipulados pela IGO e das suas obrigações em termos de serviço universal. Outro assunto seguido de perto

foi a questão das interferências, alegadamente deliberadas, com origem em território iraniano, a emissões de rádio e de televisão transmitidas por satélites da Eutelsat, tendo o assunto sido levado à UIT numa acção concertada de cerca de 30 Estados-Membros da EUTELSAT IGO, entre os quais se incluiu Portugal.

8.1.7 Organização Internacional de Telecomunicações por Satélite (ITSO)

O ICP-ANACOM assegura a representação nacional na assembleia de Partes (AP), participando também, a título de observador, no Comité Consultivo (CC) da organização. Na AP foi aprovado o plano estratégico da ITSO até 2013, data em que se discute a continuidade, ou não, da organização, o qual deu origem a um *Roadmap* sobre o futuro do Acordo ITSO, aprovado ao nível do CC. A AP tomou nota do reporte feito pelo Director-Geral (DG), de acordo com o qual, no período 2008-2010, o operador privado Intelsat cumpriu as suas obrigações de serviço público, tendo oferecido acesso não discriminatório e cobertura de satélite às três regiões oceânicas, permitindo assim a ligação de qualquer país ou território com qualquer outro país ou território, e cumprindo as suas obrigações de protecção de preços LCO (*Lifeline Connectivity Obligations*). O DG deverá continuar a trabalhar com a Intelsat com vista a renegociar um novo modelo de negócios para os contratos LCO, designado *Special Renewal Program*. A AP concordou com a proposta do DG de constituir um fundo de reserva destinado a acções de *capacity building* em comunicações por satélite, em cooperação com os centros de excelência da UIT e outras organizações internacionais do sector, iniciativa que teve início na segunda metade de 2010.

8.1.8 Organização Internacional de Comunicações Móveis via Satélite (IMSO)

O ICP-ANACOM assegura a representação nacional na Assembleia da IMSO, o órgão máximo da organização, acompanhando ainda os trabalhos do Comité Consultivo (CC) como observador.

Em 2010, teve lugar uma Assembleia, no decorrer da qual o actual Director-Geral (DG) foi reconduzido num segundo mandato de quatro anos, a iniciar em Abril de 2011. A Assembleia focou os respectivos trabalhos ao nível do sistema mundial de socorro e segurança marítima (GMDSS) e do sistema de identificação e seguimento de navios a longa distância (LRIT), tendo ainda debatido, em particular, as questões financeiras associadas ao GMDSS e ao LRIT. Na reunião, foi aprovada a assinatura de um Memorando

de Entendimento (MoU) entre a IMSO e a CE, que clarifica o papel da Agência Europeia de Segurança Marítima (EMSA), sediada em Lisboa, como entidade que irá acolher e operar o Centro de Dados Internacional (*International Data Exchange* – IDE) do sistema LRIT, a partir de 2011 e até 2013, e após a sua transferência dos EUA, onde é operado interinamente pela guarda costeira.

Releve-se por fim que o ICP-ANACOM remeteu ao Governo o processo de aprovação das Emendas à Convenção da IMSO, adoptadas na 20.ª sessão da Assembleia da IMSO, realizada em Malta, em 2008.

8.1.9 Organização Mundial de Comércio (OMC)

O ICP-ANACOM acompanha os assuntos do Comité de Política Comercial, responsável pela política comercial comum comunitária, nomeadamente no que se refere a negociações de acordos no âmbito da OMC.

Assim, esta Autoridade emitiu diversos pareceres e procedeu ao acompanhamento das negociações relativas a acordos de cooperação e de comércio livre entre a UE e outros países, incluindo a identificação de interesses ofensivos e comentários às propostas dos outros países de diversos acordos no que se refere ao sector das comunicações. Destacam-se os comentários efectuados aos acordos de comércio livre entre a UE e o Canadá, Mercosul, Malásia, Ucrânia, Singapura, China e Índia.

8.2 Representação técnica

8.2.1 Organizações de órgãos de regulação

8.2.1.1 Organismo de Reguladores Europeus das Comunicações Electrónicas (ORECE)

O ORECE foi criado pelo Regulamento CE n.º 1211/2009, de 25 de Novembro de 2009, tendo entrado em funcionamento no início de 2010, pelo que a Decisão da Comissão n.º 2002/627/CE, que criou o Grupo de Reguladores Europeus (ERG – *European Regulators Group*), foi revogada a 1 de Junho de 2010. O ORECE mantém, no entanto, a finalidade do ERG de constituir um fórum adequado para fomentar a cooperação e a coordenação entre as ARN e a CE, a fim de promover o desenvolvimento do mercado interno das comunicações electrónicas, redes e serviços.

O ORECE é constituído pelas 27 ARN da UE, podendo ainda participar a CE, os países candidatos e os países do EEE, sendo a Suíça convidada permanente. A par do ORECE, há igualmente uma agência europeia – o *Office* – dirigida por um Director-Geral e pelo *Management Committee*, constituído pelas ARN da UE e por dois membros da CE.

Em 2010, o ICP-ANACOM esteve presente em todas as reuniões plenárias do IRG/ORECE e nas reuniões preparatórias que as antecederam, participando na rede de contactos (*Contact Network*), que é o grupo operacional intermédio de representantes de cada ARN, tendo presidido ainda ao *Project Team* (PT) Utilizadores Finais, dedicado aos interesses dos utilizadores de serviços de comunicações electrónicas em matérias relacionadas com a facilitação da mudança de prestador, a revisão do âmbito do SU e os cidadãos com necessidades especiais. Participou em todos os outros PT, designadamente: implementação do quadro regulamentar, taxas de terminação, *benchmarking*, custeio regulatório, cooperação ORECE/RSPG, *roaming*, remédios, NGNs, convergência e análise económica, *net neutrality* e grupo de especialistas do artigo 7.º. Participou ainda nos grupos *ad hoc* da segurança e de acesso à informação e num *workshop* sobre *net neutrality*.

Durante 2010, o ORECE focou o seu trabalho em três grandes vertentes: a harmonização, os desafios emergentes e as alterações ao quadro regulamentar para as comunicações electrónicas, numa linha de continuidade do trabalho do ERG.

Assim, sob o tema da harmonização, o ORECE aprovou e publicou os seguintes relatórios sobre: conformidade do *roaming* internacional, tarifas alternativas de *roaming*, concorrência no mercado de *roaming* e o futuro da regulação nesse mercado, *roaming data collection*, *benchmark* sobre *mobile termination rates* (MTR), plano de acção de conformidade com a posição comum do ERG sobre simetria das taxas de terminação, *international roaming benchmark data* e práticas de custeio regulatório. Elaborou também a posição comum sobre *next generation networks future charging mechanisms/long-term termination issues* e a opinião sobre a recomendação relativa ao acesso regulado às NRA.

No âmbito dos desafios emergentes, o ORECE aprovou e publicou relatórios sobre serviços convergentes, *bundled offers*, reflexões para o futuro do SU, importância do espectro nas definições de

mercado feito com base nas experiências das ARN. O ORECE respondeu ainda às consultas da Comissão sobre *net neutrality* e SU nas comunicações electrónicas.

Por fim, quanto às alterações ao quadro regulamentar para as comunicações electrónicas, área que inclui também as alterações necessárias à transição do ERG para o ORECE, aprovou e publicou as próprias regras de funcionamento do *Board of Regulators* e do *Management Committee*, o relatório anual do ERG relativo a 2009, o relatório sobre a aplicação do conceito de *self supply* na definição de mercados e análise de PMS e um relatório sobre melhores práticas para facilitar o *switching*.

8.2.1.2 Grupo de Reguladores Independentes (IRG)

Em 2010, o ICP-ANACOM esteve presente em todas as reuniões plenárias do IRG e nas reuniões preparatórias que as antecederam, nomeadamente, na rede de contactos (*Contact Network*), assim como nos grupos de trabalho que funcionam em comum com o ORECE.

No âmbito da cooperação entre as ARN, o ICP-ANACOM colaborou na resposta a todos os 116 questionários lançados pelas ARN congéneres e desenvolveu oito questionários em nome próprio.

8.2.1.3 Grupo de Reguladores Europeus para os Serviços Postais (ERGP)

Por decisão da CE de 10 de Agosto de 2010, foi criado o Grupo de Reguladores Europeus para os Serviços Postais (ERGP), que tem como funções, nomeadamente, aconselhar e assistir a CE na consolidação do mercado interno dos serviços postais e na aplicação coerente em todos os Estados-Membros da UE do quadro regulamentar aplicável.

A primeira reunião da rede de contactos do ERGP teve lugar em Novembro com o objectivo de preparar a primeira plenária do grupo, que se realizou em Dezembro e onde foram aprovadas as regras de procedimento do grupo e o programa de trabalho para 2011, tendo sido acordado desenvolver os seguintes temas: contabilidade regulatória/regulação de preços, regulação do acesso, questões transfronteiriças, custos líquidos das obrigações do SU e acompanhamento dos resultados do mercado. Foram ainda realizadas eleições para o presidente e vice-presidentes para 2011.

8.2.1.4 Fórum Latino-americano das Entidades Reguladoras de Telecomunicações (Regulatel)

A Regulatel é o Fórum Latino-americano de autoridades reguladoras das telecomunicações, cuja missão é o intercâmbio de informações sobre o quadro regulamentar de cada Administração, com a intenção de harmonizar regras e actividades das autoridades reguladoras. Tem uma natureza idêntica ao grupo europeu IRG e visa fomentar a cooperação e coordenação no campo das telecomunicações, promovendo o desenvolvimento do sector na América Latina.

Em 2010, o ICP-ANACOM participou no IX Encontro de *Corresponsales* da Regulatel, no seminário IRG/Regulatel⁴⁹ e ANACOM/ANATEL sobre SU, no seminário de alto nível ORECE – Regulatel, no V seminário internacional de regulação sobre partilha de infra-estruturas para o desenvolvimento das tecnologias de informação e comunicação (TIC), numa co-organização do regulador sectorial da Colômbia e da Regulatel e na Plenária Regulatel e Cimeira ORECE-Regulatel sobre *Regulation in the era of the Internet: prices, access and transport*.

O ICP-ANACOM participou ainda no Simpósio UE-América Latina, sobre regulação das TIC.

8.2.1.5 Grupo de Reguladores Euro-Mediterrânicos (EMERG)

O ICP-ANACOM é membro fundador do Grupo de Reguladores Euro-Mediterrânicos (*Euro-Mediterranean network of Regulators – EMERG*), criado em Junho de 2008, que reúne representantes dos reguladores do sector das comunicações electrónicas da região do Mediterrâneo, nomeadamente dos membros do IRG, do norte de África e do médio oriente. Este grupo de reguladores é financiado parcialmente pela UE através do projecto *NATP III* e visa a partilha de experiências e uma maior consolidação e harmonização dos princípios de regulação.

Esta Autoridade participou na 2.ª Conferência de Planeamento e *benchmark* do EMERG, em Dezembro, onde foi apresentado o trabalho realizado sobre o estado actual de cada ARN e identificadas as acções que deverão decorrer entre 2011 e 2013.

O ICP-ANACOM co-organizou ainda com o projecto NATP III, em Lisboa, o seminário sobre *New Generation Networks and their impact on markets and regulation* (NGN), que se inseriu no quadro de uma série de seminários temáticos sobre áreas de interesse dos

reguladores euro-mediterrânicos. Este seminário incluiu, para lá dos painéis temáticos, uma visita de campo às condutas de um operador de comunicações móveis, com especial atenção para a arquitectura da rede FTTH OPT, os procedimentos ORAC, a passagem de fibra em conduta, entre outros aspectos.

8.2.2 Outras organizações

8.2.2.1 Sectores da UIT

• Sector da Normalização das Telecomunicações (UIT-T)

No âmbito das actividades deste sector, destaca-se o trabalho do Grupo Consultivo de Normalização das Telecomunicações (TSAG) ao nível do debate sobre o programa de testes de conformidade e interoperabilidade, o qual visa a elaboração pela UIT de testes, sob uma metodologia comum, para garantir a conformidade e interoperabilidade de equipamentos.

O TSAG reviu ainda as regras e procedimentos de colaboração da UIT com a Organização Internacional de Normalização (ISO) e com a Comissão Electrotécnica Internacional (IEC).

Releve-se que as recomendações elaboradas na UIT-T, nomeadamente ao nível das condições de operação de serviços, numeração e endereçamento e qualidade de serviço e interoperabilidade de redes, têm impacto directo na gestão do plano nacional de numeração (PNN).

• Sector do Desenvolvimento das Telecomunicações (UIT-D)

A quinta Conferência Mundial do Desenvolvimento das Telecomunicações (WTDC-10) da UIT adoptou o Plano de Acção de Hyderabad, que consiste num conjunto de actividades com o objectivo de apoiar os países em desenvolvimento na promoção do desenvolvimento sustentável de redes, serviços e tecnologias de informação e comunicação (TIC). Este plano é composto pelos cinco programas seguintes: (i) desenvolvimento de infra-estruturas e tecnologias de informação e comunicação; (ii) cibersegurança, aplicações TIC e assuntos relacionados com redes IP; (iii) ambiente 'favorável' (*enabling environment*); (iv) construção de capacitação de inclusão digital; e (v) países menos desenvolvidos, países com necessidades especiais, telecomunicações de emergência e adaptação às alterações climáticas.

⁴⁹ Em sede do Seminário IRG-Regulatel o ICP-ANACOM efectuou duas apresentações intituladas «Acesso universal e regiões rurais e periféricas» e «Concorrência pró-utilizador».

A WTDC-10 foi precedida de uma reunião do Grupo Consultivo de Desenvolvimento das Telecomunicações (TDAG), realizada em Fevereiro, a qual visou fundamentalmente preparar a conferência.

De destacar ainda a participação desta Autoridade na 10.ª edição do Simpósio Global para Reguladores (*Global Symposium for Regulators – GSR*), dedicada ao tema «Possibilitar o mundo digital de amanhã», no qual foi aprovado um conjunto de melhores práticas sectoriais, que reflecte o contributo de Portugal sobre a intervenção regulatória do ICP-ANACOM ao nível da abertura do acesso a infra-estruturas, nomeadamente através da introdução da ORAC.

• Sector das Radiocomunicações (UIT-R)

O ICP-ANACOM participou, em 2010, nos seguintes grupos de trabalho (WP) da UIT-R:

- WP1A, responsável por assuntos relacionados com Técnicas de Engenharia de Espectro;
- WP1B, responsável por assuntos relacionados com Metodologias de Gestão de Espectro e Estratégias Económicas;
- WP4B, responsável pelos assuntos de *performance* e objectivos de disponibilidade de sistemas do serviço fixo por satélite (FSS), do serviço de radiodifusão por satélite (BSS) e do serviço móvel por satélite (MSS), incluindo aplicações IP e estações terrenas SNG (*Satellite News Gathering*), estando igualmente envolvido nos trabalhos de preparação da WRC-12;
- WP5A, responsável pelos estudos relacionados com SMT, excluindo IMT, serviços de amador e amador por satélite;
- WP5B, responsável pelos estudos relacionados com o serviço móvel marítimo (SMM), incluindo o GMDS, o serviço móvel aeronáutico e o serviço de radiodeterminação;
- WP5C, responsável pelos aspectos técnicos relacionados com sistemas fixos sem fios, incluindo sistemas em HF e outros sistemas a funcionar em faixas de frequências abaixo dos 30 MHz no âmbito dos serviços fixo e móvel terrestre;
- WP6A, responsável pelos assuntos relacionados com a radiodifusão sonora e televisiva terrestre;

- JTG 5-6, responsável pela realização de estudos de partilha entre o serviço móvel e outros serviços para os quais a faixa 790-862 MHz se encontra atribuída e serviços de radiodifusão, fixo, móvel e de rádio navegação aeronáutica.

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

A CEPT tem como objectivos a harmonização em matéria técnica e de regulação, assim como a coordenação de posições regionais europeias no âmbito da actividade das organizações internacionais do sector, ou seja, a UIT e a UPU.

No âmbito da participação na CEPT, o ICP-ANACOM assegurou a participação no Comité de Comunicações Electrónicas (ECC), no Comité de Regulação Postal (CERP) e no Comité para a Política da UIT (Com-ITU), bem como em vários grupos de trabalho relacionados, nomeadamente, com gestão de frequências, engenharia de espectro e numeração, endereçamento e interligação, tendo assim contribuído na preparação de decisões com relevância regulamentar.

Releve-se ainda a participação desta Autoridade no desenvolvimento dos trabalhos relacionados com a reforma da missão e organização da organização, tal como aprovado na Assembleia de Amesterdão (2007), com vista a aumentar a sua eficiência e visibilidade face ao exterior. A Presidência foi exercida pela nova estrutura tripartida, tendo por base os três comités – ECC, CERP e Com-ITU. A Assembleia da CEPT passou a ser convocada a título *ad hoc*, não se tendo reunido em 2010.

Na sequência dos mandatos emitidos pela CE à CEPT, foram aprovados em 2010 os seguintes relatórios:

- relatórios CEPT n.ºs 36 e 37, em resposta às partes 1 e 2 do Mandato CE sobre SRR;
- relatório CEPT n.º 38, em resposta ao mandato permanente CE sobre SRD;
- relatório CEPT n.º 39, em resposta ao mandato CE sobre a faixa dos 2 GHz;

- relatório CEPT n.º 40, em resposta à Parte 2 do mandato da CE relativo às faixas 900/1800 MHz – *In band compatibility study for LTE and WiMAX operating within the bands 880-915 MHz / 925-960 MHz and 1710-1785 MHz / 1805-1880 MHz (900/1800 MHz bands)*;
- relatório CEPT n.º 41, em resposta à Parte 2 do mandato CE nos 900/1800 MHz – *Adjacent band compatibility study between LTE and WiMAX operating within the bands 880-915 MHz / 925-960 MHz and 1710-1785 MHz / 1805-1880 MHz (900/1800 MHz bands) and systems operating in adjacent bands*;
- relatório CEPT n.º 42, em resposta à Parte 3 do mandato CE nos 900/1800 MHz – *Compatibility study between UMTS 900 and DME currently in use and the compatibility between UMTS 900 and future AMIS systems under development by ICAO*.

O trabalho desenvolvido em cada um dos referidos três comités da CEPT é apresentado de seguida:

- **Comité das Comunicações Electrónicas (ECC)**

O ICP-ANACOM assegurou a representação da Administração portuguesa no ECC, salientando-se a aprovação, em 2010, das seguintes Decisões ECC emendadas sobre os seguintes assuntos:

- *sharing conditions in the 10.6-10.68 GHz band between the fixed service, mobile service and Earth exploration satellite service (passive)*;
- *compatibility between the fixed satellite service in the 30-31 GHz band and the Earth exploration satellite service (passive) in the 31.3-31.5 GHz band*;
- *EFIS – ECO Frequency Information System*;
- *harmonised frequency plan for the use of band 169.4-169.8125 MHz*.

No que respeita ao acompanhamento dos sub-grupos do ECC, o ICP-ANACOM privilegiou a presença nos grupos de trabalho e equipas de projecto de gestão de frequências, engenharia do espectro, assuntos de regulação, IMT-2000 e outros sistemas, preparação de conferências, numeração e endereçamento e aspectos técnicos relativos à interligação.

Destacam-se de seguida os resultados obtidos por esses grupos:

- o Grupo de Trabalho de Gestão de Frequências (GTFM) prosseguiu com actividades em matéria de harmonização do espectro radioelétrico ao nível europeu, no âmbito dos serviços e sistemas de radiocomunicações. Em concreto, e entre outros, desenvolveu estudos no sentido de identificar mais espectro harmonizado para utilizações de aplicações de protecção e emergência (PPDR), deu início a um debate sobre o futuro da banda-L com vista a uma potencial harmonização para multimédia móvel na Europa, debateu a necessidade de espectro para comunicações DA2GC (*Broadband Direct-Air-to-Ground Communications*), actualizou a tabela comum europeia (ECA, Relatório ECC 25), prosseguiu com o desenvolvimento do portal europeu de frequências (EFIS), desenvolveu campanhas de monitorização do espectro, elaborou decisões ECC reflectindo condições de partilha entre diferentes serviços de radiocomunicações, actualizou anexos da Recomendação ERC/REC 70-03 sobre aplicações específicas de equipamentos de curto alcance (SRD) e reviu várias decisões e recomendações ERC/ECC com vista a mantê-las actualizadas. Foram, ainda, acompanhados os trabalhos específicos no âmbito do serviço móvel marítimo e de radionavegação marítima;
- o Grupo de Trabalho Engenharia do Espectro (GTSE) desenvolveu estudos, que deram origem a recomendações e relatórios que estabelecem critérios de compatibilidade entre vários sistemas de radiocomunicações. Relevem-se os relatórios sobre a introdução de WLAN nas aeronaves nas faixas de frequência 5250-5350 MHz e 5725-5875 MHz, os microfones emissores (PWMS), as aplicações UWB específicas (LPR) e a definição do mínimo de condições técnicas na faixa 790-862 MHz no âmbito do mandato do dividendo digital. Foram ainda iniciados os trabalhos de introdução de equipamentos que utilizam tecnologia rádio cognitiva na faixa dos 470-790 MHz;
- o Grupo de Trabalho de Assuntos de Regulação (GTRA) desenvolveu trabalhos sobre harmonização de normas e procedimentos técnico regulamentares ao nível europeu, com especial destaque para o relatório sobre maior flexibilidade na estrutura regulamentar do ECC com vista a possibilitar a introdução de modelos de alocação de espectro mais flexíveis (ex. neutralidade tecnológica). O GTRA desenvolveu análises

de impacte aos procedimentos da CEPT, na harmonização das interfaces rádio nas deliberações da CEPT (modelo RIS), análises sobre a aplicabilidade das Directivas R&TTE (*Radio & Telecommunication Terminal Equipment*), tendo também revisto algumas Decisões ECC essencialmente relacionadas com livre circulação e isenção de licenciamento;

- o Grupo de Trabalho ECC PT1 é o responsável por todos os assuntos sobre o IMT (*International Mobile Telecommunications*), tendo por missão, entre outros, desenvolver medidas de harmonização em termos de designação de faixas identificadas para o IMT e respectivas canalizações, efectuar estudos de partilha/compatibilidade envolvendo o IMT e coordenar as posições europeias no seio da UIT-R. Em 2010, é de destacar as actividades relacionadas com a resposta ao Mandado da CE nos 900/1800 MHz, nomeadamente a possibilidade de introdução de outras tecnologias, para além do GSM e UMTS;

- o Grupo ECC TG4 finalizou o trabalho relativo ao segundo mandato da CE para estudar as condicionantes técnicas, com vista à adopção de uma política harmonizada para o dividendo digital na UE, tendo apresentado um relatório CEPT, que fornece as linhas de orientação para os processos de coordenação entre países vizinhos e outro relatório CEPT que fornece uma recomendação sobre a melhor forma de assegurar a manutenção dos equipamentos existentes para a produção de programas e eventos especiais (PMSE) a operar na faixa 470-862 MHz, incluindo uma avaliação da vantagem de uma estratégia a nível europeu. Relacionado com o segundo mandato da CE, mas fora do seu âmbito, o TG4 produziu ainda o relatório ECC, que sumariza as medidas efectuadas na *performance* dos receptores DVB-T na presença de interferências provenientes do serviço móvel (especialmente UMTS);

- o Grupo de Preparação de Conferências (CPG) deu continuidade à preparação da conferência mundial das radiocomunicações que terá lugar em 2012, tendo para o efeito quatro equipas de projecto em actividade que estão a estudar os seguintes temas: (i) aspectos técnicos, regulamentares e de procedimentos inerentes a vários temas em discussão na agenda da WRC-12; (ii) aspectos da agenda da WRC-12 associados a serviços científicos; (iii) questões associadas ao serviço móvel aeronáutico, radiolocalização, marítimo e de amador; e (iv) outras questões associadas

a ENG (*Electronic News Gathering*), serviço fixo, faixa de UHF, HAPS e serviço móvel por satélite.

• Comité Europeu de Regulação Postal (CERP)

A anunciada criação do Grupo Regulador Europeu Postal (ERGP) influenciou de forma determinante os trabalhos do CERP em 2010 e a sua reestruturação. O ICP-ANACOM participou nas plenárias, mantendo uma participação activa nas equipas de projecto *PT Policy*, *PT Supervision and Market Data*, *PT Cost Accounting and Price Regulation*, *PT Universal Service* e *PT Consumer Issues*.

Nas Plenárias foram definidos os princípios de base orientadores do futuro posicionamento do Comité face aos desenvolvimentos no âmbito da UE, bem como da nova estrutura, e deu-se por terminada a actividade das actuais PT e grupos de trabalho em virtude da transferência das matérias de regulação postal para o recém-criado ERGP, sob a égide da CE. A participação do ICP-ANACOM no CERP passa muito pela actividade do *PT Policy*, onde se coordenam posições dos países europeus em matérias da UPU e que, de acordo com a nova estrutura, a formalizar na primeira Plenária de 2011, passará a ser um dos dois grupos do renovado CERP.

É de salientar que Portugal foi designado para assumir a liderança de um grupo de redacção que se decidiu constituir para submeter uma proposta ao CA da UPU na sessão anual de Novembro de 2010 sobre o projecto *Post* (*vide* UPU).

• Comité para a Política da UIT (Com-ITU)

Este Comité da CEPT tem por missão coordenar as posições europeias sobre questões relacionadas com a UIT, designadamente ao nível do Conselho, Conferências de Plenipotenciários e Conferências/Assembleias dos Sectores, sendo importante a participação do ICP-ANACOM no mesmo. Em 2010, os trabalhos deste comité prenderam-se com a preparação da WTDC-10 e da PP-10 (*vide* UIT), nomeadamente pela adopção de propostas comuns europeias (ECP).

Com vista à WTDC-10, o COM-UIT adoptou ECP sobre os temas da e-acessibilidade, alterações climáticas e participação do sector privado. Para a PP-10, as propostas comuns europeias recaíram sobre temas como as implicações financeiras das propostas apresentadas em Conferências e Assembleias da

União, a implementação do IPv6, a reestruturação das feiras Telecom, a e-acessibilidade e a participação do sector privado na actividade do sector do desenvolvimento da UIT.

O Com-UIT assegurou também a preparação europeia para as sessões do Conselho da UIT.

- **Gabinete Europeu de Comunicações (ECO)**

O ICP-ANACOM assegurou a representação da Administração portuguesa no conselho de administração do ECO. Entre os assuntos de maior relevo, destaca-se o debate quanto à estrutura financeira e de custos do gabinete, incluindo a manutenção da unidade contributiva paga pelas administrações ao secretariado da CEPT – tendência efectiva desde 2003 – e a evolução desejável do fundo de reservas do ECO. Foi editado o primeiro relatório de actividades do Gabinete, com periodicidade anual, tendo sido também debatido o futuro da conferência da CEPT, que deverá vir a transformar-se num evento ECC, capaz de contribuir para redesenhar o respectivo plano estratégico. Portugal apresentou uma proposta de introdução de uma «agenda verde» na gestão do gabinete, que permita tornar o ECO num local de trabalho mais sustentável.

8.2.2.3 Instituto Europeu de Normas de Telecomunicações (ETSI)

O ICP-ANACOM é membro do ETSI na categoria de Administração e, nessa qualidade, participou nas duas assembleias gerais (AG). Em 2010, o ETSI continuou a desenvolver a sua actividade em três grandes vertentes - *Global Standards Producer*, *Service Providing Organization* e *European Standards Organization* -, tendo dado especial ênfase à relação entre normas e código aberto, às redes inteligentes e à *green agenda*. Na última AG do ano, foi aprovado

o orçamento para 2011, o qual não contemplou um aumento da unidade contributiva.

8.2.2.4 Associação para a Conformidade dos Equipamentos Terminais de Telecomunicações e dos Equipamentos de Rádio (R&TTECA)

No âmbito da Directiva R&TTE, o ICP-ANACOM fez-se representar, durante o ano 2010, na R&TTECA, que é constituída pelas autoridades reguladoras, laboratórios, fabricantes de equipamentos e representantes da Comissão nesta área, com a missão de discutir as questões técnicas e produção de guias técnicos para a verificação de conformidade dos equipamentos abrangidos pela Directiva R&TTE.

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

A ENISA tem por objectivo, apoiar a CE, os Estados-Membros e a comunidade empresarial a endereçar, responder e, em especial, prevenir problemas de segurança das redes e da informação.

Em 2010, continuou a merecer a especial atenção do ICP-ANACOM o programa temático multi-anual relativo à melhoria da resiliência das redes europeias de comunicações electrónicas, assente neste ano nos seguintes eixos: (i) boas práticas em termos de partilha de informação e de reporte de incidentes; (ii) contributo para a melhoria de resiliência das redes; (iii) investigação de acções inovadoras; e (iv) preparação do primeiro exercício pan-europeu.

Especial relevo nesta matéria, no que ao ICP-ANACOM respeita, merece o trabalho desenvolvido na preparação do exercício mencionado, bem como na sua participação.

9. PROMOVER A COOPERAÇÃO INSTITUCIONAL E TÉCNICA (OBJECTIVO 5)

A promoção da cooperação institucional e técnica constitui um objectivo transversal aos restantes objectivos definidos no plano estratégico, destacando-se na presente secção o trabalho desenvolvido pelo ICP-ANACOM de promoção e partilha do *know-how* relativo ao mercado das comunicações electrónicas e dos serviços postais.

Após a reformulação de objectivos e mecanismos de actuação em 2008 e a consolidação realizada em 2009, o ano 2010 assinala o momento de maturação da abordagem da cooperação

institucional e técnica do ICP-ANACOM implementada há três anos. Tal é verificado por uma maior racionalização da utilização das competências profissionais do ICP-ANACOM, maior número de actividades desenvolvidas, e também pelo aumento do peso substancial das parcerias firmadas, tanto públicas como privadas, que funcionam como um complemento a toda a actividade.

9.1 Cooperação a nível internacional

A cooperação representa uma das vertentes da intervenção internacional desta Autoridade, nomeadamente no que respeita à cooperação com os países europeus, da América do Sul, do Mediterrâneo, assim como com os países de língua oficial portuguesa, Brasil, PALOP e Timor-Leste.

Atendendo às responsabilidades inerentes às atribuições em matéria de cooperação do ICP-ANACOM, registou-se uma clara predominância das iniciativas de carácter técnico, as quais incidiram sobretudo no contributo para a construção de mercados mais abertos e concorrenciais.

Já no que concerne a abrangência da cooperação, designadamente os destinatários das actividades desenvolvidas, identifica-se claramente um grupo preferencial de desígnio natural: as ARN dos membros da Comunidade dos Países de Língua Portuguesa.

9.1.1 Cooperação multilateral

• Formação

Foi assinado um protocolo de cooperação entre o ICP-ANACOM, o Instituto Nacional das Comunicações de Moçambique (INCM) e a Associação Empresarial de Comunicações de Portugal (ACIST), visando a formação de técnicos na área das tecnologias de informação, com especial enfoque nos novos regimes adequados à instalação de fibra óptica, nas infra-estruturas de telecomunicações em edifícios e urbanizações.

Por outro lado, ao abrigo do protocolo de cooperação firmado entre o INA e o ICP-ANACOM em 2009, assegurou-se a formação certificada de diversos quadros técnicos e dirigentes dos órgãos reguladores da CPLP, com um conteúdo curricular alargado e diversificado por matérias que extravasam a actividade de regulação, tendo-se realizado três acções de formação: curso avançado para dirigentes dos órgãos reguladores (CADISC) e dois cursos avançados para técnicos do sector das comunicações (CATESC), sobre diferentes áreas temáticas.

• Fórum Lusófono das Comunicações

Este fórum foi realizado à margem da Assembleia-Geral da ACTEL-CPLP, em Abril, em parceria com operadores, prestadores de serviços e outras entidades do sector do espaço CPLP, e abordou

o tema do «Futuro das Telecomunicações», numa perspectiva alargada da convergência sectorial e funcional.

• Associação dos Operadores de Correios e Telecomunicações dos Países e Territórios de Língua Oficial Portuguesa (AICEP)

Em 2010, o ICP-ANACOM participou na Assembleia-Geral Anual Ordinária da AICEP, na qual foi aprovado o orçamento, o plano de actividades e uma alteração aos estatutos, passando a AICEP a designar-se Associação Internacional das Comunicações de Expressão Portuguesa. Esta Autoridade participou igualmente no XVIII fórum AICEP, subordinado ao tema «Convergentes e Conectados».

• Associação de Reguladores de Comunicações e Telecomunicações da CPLP (ARCTEL-CPLP)

A II Assembleia-Geral da ARCTEL, que se realizou em Abril, elegeu os novos corpos gerentes, tendo o Brasil sido eleito para a presidência, Cabo Verde para a vice-presidência e Portugal para o secretariado. Foi aprovada uma alteração da vigência dos mandatos de um para dois anos e o plano de actividades para 2010-2011, o qual, para além das inerentes participações internacionais decorrentes do estatuto de membro do Sector da UIT, definiu metas de trabalho interno designadamente nas áreas de planeamento, estatísticas e formação.

• Centro de Excelência para os países de expressão oficial portuguesa e espanhola em África (CdE UIT)

No seguimento do verificado em 2009, o ICP-ANACOM acompanhou as diversas acções do CdE UIT, quer na sua preparação em parceria com a coordenação do projecto por parte da UIT, quer na coordenação nacional para assegurar a participação de peritos/formadores para as diferentes acções. Em 2010, realizaram-se 11 acções sobre os seguintes temas: (i) Gestão estratégica e gestão de marketing em telecomunicações; (ii) Segurança das comunicações e gestão de fraudes; (iii) Gestão de projectos; (iv) Homologação e certificação de equipamentos; (v) Gestão de conflitos; (vi) Qualidade de serviço; (vii) Comunicações por satélite; (viii) Cabos submarinos; (ix) Televisão digital terrestre; (x) Interligação e portabilidade; e (xi) Convergência de redes e serviços.

Como resultado, foram assegurados 50 dias de formação no total, para mais de 300 técnicos, tendo sido envolvidos 22 formadores, dos quais nove eram quadros do ICP-ANACOM.

- Conferência EaP 2010

O ICP-ANACOM participou numa reunião de alto nível da Eastern Partnership, numa organização conjunta entre a CE e a autoridade reguladora austríaca (RTR), na qual fez uma apresentação subordinada ao tema «Cooperação regulatória – A experiência do ICP-ANACOM no ORECE, REGULATEL, EMERG e ARCTE». Este evento reuniu responsáveis de autoridades reguladoras europeias, visando promover a troca de experiências entre os reguladores dos Estados-Membros da UE e dos seus homólogos da Bielorrússia, Ucrânia, Moldávia, Geórgia, Azerbaijão e Arménia.

- Regulação Postal – 1.º Colóquio Internacional de Regulação Postal

O ICP-ANACOM participou, em Maio de 2010, no 1.º Colóquio Internacional de Regulação Postal, evento organizado pela Agência Nacional Postal do Equador (ANC) e pelo Ministério das Telecomunicações e da Sociedade da Informação do Equador (MINTEL), conjuntamente com a União Postal das Américas, Espanha e Portugal (UPAEP).

9.1.2 Cooperação bilateral

No que respeita aos programas indicativos de cooperação (PIC) e planos anuais de cooperação (PAC), no ano 2010 foi possível uma maior obtenção de sinergias com o CdE da UIT, nomeadamente aproveitando a presença de monitores do ICP-ANACOM no CdE para a realização de missões técnicas.

Com outra expressão no quadro das relações bilaterais do ICP-ANACOM, realizou-se em 2010 um conjunto de actividades dignas de registo, que são importantes do ponto de vista estratégico das relações de Portugal com países terceiros, no quadro das políticas do sector. Salientam-se de seguida as principais acções realizadas com outras entidades:

- Angola (INACOM)

De relevar a participação dos quadros dessa Autoridade nos cursos do CADISC e CATESC, bem como as acções realizadas em paralelo e a missão sobre reformas legislativas do sector.

- Brasil (ANATEL)

Com um perfil de relacionamento alargado e num quadro mais abrangente, realizou-se a 13.ª reunião da comissão de coordenação ICP-ANACOM/ANATEL. Salientam-se os avanços registados ao nível do grupo de trabalho sobre gestão do espectro, tendo sido decidido desenvolver procedimentos

comuns de fiscalização de interferências radioeléctricas e de radiações não ionizantes. Foram ainda acordados e estabelecidos procedimentos para a troca de informações no âmbito, da preparação da WRC-12. Adicionalmente, o ICP-ANACOM participou no Seminário REGULATEL-IRG/ANATEL-ANACOM, sobre acesso universal aos serviços de comunicações electrónicas e regulação pró-concorrência, tendo efectuado duas apresentações relativas a «Atendimento a portadores de necessidades especiais» e «Separação funcional».

- Cabo Verde (ANAC)

O protocolo assinado em 2009 entre o ICP-ANACOM, UMIC, FCCN e UniCV, relacionado com o acesso à biblioteca do conhecimento *online* (B-on) e o financiamento de acesso a novas publicações, foi renovado com a ANAC. Foi igualmente estabelecido um programa de troca de experiências e incremento de acções de cooperação directa entre a ANAC e as delegações do ICP-ANACOM da Madeira e Açores, como resposta às especificidades e características da insularidade.

- Croácia

Em 2010, realizou-se um Encontro Bilateral entre a entidade reguladora postal croata e o ICP-ANACOM, em Lisboa, no âmbito do projecto TAIEX, no qual foram debatidos temas como a regulação postal (enquadramento legal nacional e europeu), o SU e o seu financiamento, a protecção dos direitos dos consumidores, a qualidade de serviço e os preços, entre outros.

- Equador (ANP)

Foi assinado um protocolo de cooperação, tendo em vista sobretudo o apoio àquele país no processo de liberalização do sector postal. Neste âmbito, foi prestada formação em Lisboa sobre os temas de controlo da actividade postal, registo dos operadores postais e reclamações.

- Espanha (Ministério do Fomento Espanhol e *Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones*)

Foram realizadas reuniões com o Ministério do Fomento Espanhol, responsável pela transposição da Directiva Postal em Espanha, com o objectivo de partilhar pontos de vista sobre o regime a adoptar quanto a algumas matérias no âmbito desta transposição, bem como com a *Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones* (CMT) visando promover a troca de experiências e o debate de posições comuns, em especial,

no seio de organismos europeus e internacionais, tendo esta iniciativa sido desenvolvida no quadro do intercâmbio institucional entre o ICP-ANACOM e a CMT. Tiveram também continuidade os habituais contactos bilaterais no âmbito da coordenação de frequências.

- **Guiné-Bissau (ICGB)**

Os quadros do ICGB participaram nos cursos do CADISC e CATESC, bem como nas acções realizadas em paralelo, nomeadamente ao nível da formação sobre SU e administração financeira.

- **Hungria (NCAH)**

Realizou-se a primeira reunião de laboratórios acreditados no âmbito da comparação de medidas em compatibilidade electromagnética e equipamento rádio, com o objectivo da troca de experiências técnicas e revisão de procedimentos. Os técnicos da NCAH colaboraram em acções de «campo» em conjunto com os técnicos do ICP-ANACOM ao nível da monitorização e controlo do espectro.

- **Marrocos (ANRT)**

Decorreu a 2.ª reunião de alto nível entre o ICP-ANACOM e o regulador marroquino, a qual permitiu a troca de experiências sobre diversos temas, nomeadamente controlo tarifário, certificação electrónica, portabilidade numérica e dividendo digital.

Salienta-se, ainda, a assinatura de um novo memorando de entendimento, substituindo o anterior e alargando o período de vigência para três anos, conferindo assim maior estabilidade e dinâmica de trabalho entre as duas autoridades, designadamente ao nível das áreas técnicas e sobretudo ao trabalho que é necessário desenvolver no quadro da coordenação de frequências e do serviço de radiodifusão. À margem deste encontro, decorreu mais uma reunião técnica sobre assuntos de radiodifusão.

- **Moçambique (INCM)**

É de destacar, em 2010, a assinatura de um protocolo entre o ICP-ANACOM, a ACIST e o INCM, bem como a participação dos quadros do INCM nos cursos do CADISC, CATESC e nas acções realizadas em paralelo.

- **São Tomé e Príncipe (AGER)**

Com a AGER foram realizadas acções de formação sobre SU, tendo os quadros da AGER participado nos cursos do CADISC e CATESC e nas acções realizadas em paralelo, nomeadamente na acção de formação sobre gestão do espectro. O ICP-ANACOM cedeu ainda, temporariamente, equipamento para monitorização de frequências radioeléctricas a São Tomé e Príncipe, missão realizada em paralelo com uma acção do CdE da UIT sobre homologação e certificação de equipamentos, seguida de missão técnica para apoio local na montagem e formação de utilização de um analisador de espectro. Adicionalmente, efectuaram-se montagens de diversas antenas e construção de cabos de RF, bem como o apoio noutras áreas ao nível da manutenção técnica.

- **Tailândia (NCT)**

Realizou-se uma reunião sobre a qualidade de serviço, na qual o ICP-ANACOM transmitiu a sua experiência, nomeadamente sobre a metodologia empregue nessas acções, tendo também havido ocasião de conhecer aspectos da gestão do mercado das telecomunicações nesse país do sudeste asiático.

- **Ucrânia (NCCR)**

Foi assinado um protocolo de cooperação entre o ICP-ANACOM e o regulador ucraniano, tendo em vista a troca de experiências e o apoio técnico, designadamente ao nível dos procedimentos e exigências no âmbito do quadro do direito comunitário.

9.2 Cooperação a nível nacional

Neste ponto apresenta-se uma síntese das acções que o ICP-ANACOM desenvolveu no âmbito da cooperação a nível nacional, merecendo particular atenção o trabalho desenvolvido em matérias de análises de práticas restritivas da concorrência e em matérias de normalização técnica.

- **Autoridade da Concorrência (AdC)**

Em 2010, o ICP-ANACOM respondeu a solicitações da AdC no que se refere a queixas apresentadas àquela Autoridade por empresas do sector das comunicações electrónicas. É de salientar a denúncia apresentada pela Cabovisão – Televisão por Cabo, S. A. (Cabovisão) à AdC contra a ZON Multimédia – Serviços de Telecomunicações e Multimédia, SGPS, S. A., e contra as participadas ZON TV Cabo, S. A., Sport TV Portugal, S. A. e ZON Conteúdos – Actividade de Televisão

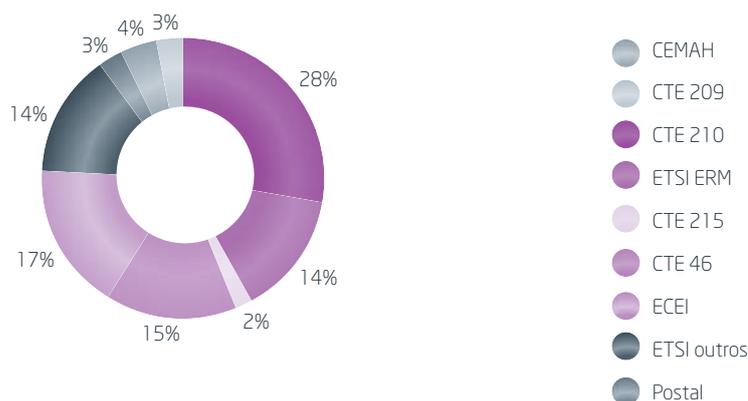
e de Produção de Conteúdos, S. A., por abuso de posição dominante. Face ao regime previsto no artigo 29.º da Lei da Concorrência e em cumprimento do mesmo, a AdC notificou o ICP-ANACOM para se pronunciar sobre os factos constantes da denúncia, tendo esta Autoridade respondido ao solicitado.

• Instituto Português de Qualidade (IPQ)

Em 2010, a actividade desenvolvida no âmbito do organismo de normalização sectorial (ONS) ICP-ANACOM para as telecomunicações, actividade postal e compatibilidade electromagnética, caracterizou-se por cerca de 200 consultas, distribuídas por temática de acordo com o seguinte gráfico:

Organismo de normalização sectorial - consultas aos comités técnicos em 2010

Gráfico 48



Fonte: ICP-ANACOM

Estas consultas têm origem nos organismos de normalização ETSI, CEI, CEN e CENELEC, sendo participadas pelas comissões técnicas electrotécnicas nacionais:

- CTE 46 – cabos, fios e guias de onda para equipamento de telecomunicações;
- CTE 210 – compatibilidade electromagnética;
- CTE 215 – aspectos electrotécnicos de equipamento de telecomunicações;
- CTE 209 – redes de cabo para sinais de televisão, sinais de som e serviços interactivos.

Não estando ainda constituídas formalmente comissões técnicas no âmbito de CEMAH – Impacto das radiações electromagnéticas no ambiente humano – e actividade postal⁵⁰, o ONS ICP-ANACOM promove consultas a grupos de interessados.

Esta Autoridade participou no seminário sobre marcação CE, realizado pelo IPQ, com a apresentação «Papel do ICP-ANACOM na credibilização da marcação CE», com o objectivo de sensibilizar e esclarecer os operadores económicos sobre o que é a marcação CE, a sua importância e papel que desempenha no desenvolvimento do mercado interno.

• Grupo de Acompanhamento da Migração para a Televisão Digital (GAM-TD)

O ICP-ANACOM promoveu também a realização de duas reuniões plenárias do Grupo de Acompanhamento da Migração para a Televisão Digital (GAM-TD), criado pela Resolução de Conselho de Ministros n.º 26/2009, o qual integra representantes dos intervenientes mais directos no processo de transição analógico-digital e visa coadjuvar o ICP-ANACOM na promoção das condições necessárias para a sua realização. Esta Autoridade elaborou um

50 Foram desenvolvidas acções ao longo do ano 2010 visando o desenvolvimento pelo CEN de normas e documentos técnicos sobre qualidade do serviço postal, no âmbito dos mandatos para o efeito atribuídos pela Comissão Europeia ao abrigo da Directiva Postal 97/67/CE, de 15 de Dezembro de 1997.

relatório trimestral de acompanhamento do processo de transição analógico-digital, com base em informação recolhida no âmbito do GAM-TD, dos dados remetidos a esta Autoridade pelos principais intervenientes e de elementos recolhidos directamente junto de entidades que tratam informação estatística ou de mercado.

- **Autoridade Nacional de Protecção Civil**

Prosseguindo o objectivo de desenvolver várias acções no sentido de procurar as melhores soluções para que as entidades com responsabilidades na área da protecção civil possam dispor dos meios de comunicação adequados ao desenvolvimento da sua acção, o ICP-ANACOM celebrou um Protocolo com a Autoridade Nacional de Protecção Civil que visa estabelecer mecanismos de cooperação entre as partes no âmbito das acções necessárias ao desenvolvimento e operacionalização da componente do plano nacional de comunicações da protecção civil que, no âmbito da legislação em vigor, deva ser suportada nas redes e serviços públicos de comunicações electrónicas.

As duas Autoridades iniciaram trabalhos conjuntos, nomeadamente nas vertentes da utilização das comunicações electrónicas em sistemas de aviso e alerta através das redes móveis e na elaboração, aqui com outras entidades, do novo plano nacional de emergência da protecção civil.

O ICP-ANACOM desenvolveu ainda colaboração específica nesta área com alguns governos civis e municípios, vertente que poderá ter desenvolvimentos.

- **Ministério da Defesa Nacional (MDN)**

Foi realizado um protocolo com o Ministério da Defesa Nacional, ao abrigo do qual se desenvolveu o acordo de cooperação para os ensaios técnicos do *Global Maritime Distress and Safety Systems* (GMDSS). A este nível foram desenvolvidas acções conjuntas, entre o ICP-ANACOM e o MDN no sentido de aferir as coberturas do sistema GMDSS nas águas costeiras do Continente.

- **Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor (DECO)**

Em Outubro de 2010 foi assinado um protocolo entre o ICP-ANACOM e a DECO visando a realização por esta última de testes comparativos de descodificadores de sinal (*set-top-boxes*) para TDT e a sua consequente divulgação.

- **Ordem dos Engenheiros e Associação Nacional dos Engenheiros Técnicos**

O ICP-ANACOM celebrou um protocolo com a Ordem dos Engenheiros e a Associação Nacional dos Engenheiros Técnicos de modo a dotar estes profissionais de conhecimentos técnicos, no âmbito do regime aplicável à construção de infra-estruturas aptas ao alojamento e instalação de redes de telecomunicações electrónicas e à construção de infra-estruturas de telecomunicações em loteamentos, urbanizações, conjuntos de edifícios e edifícios (ITED/ITUR), que garantam a qualidade e a conformidade de procedimentos com o disposto na legislação em vigor.

- **Câmaras Municipais e técnicos ITED**

Foi realizado em 2010 um ciclo de quatro seminários, dirigidos a Câmaras Municipais e técnicos ITED, com o objectivo de promover o debate e esclarecimento de questões relacionadas com o regime jurídico e técnico das ITED/ITUR, a implementação da TDT e do SIC.

10. CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO

Verificou-se em 2010 um decréscimo de actividade no âmbito do contencioso administrativo face ao ano anterior, tendo sido iniciados apenas quatro processos. Apesar disso, o nível de litigância existente é bastante relevante, dado o número de processos transitados de anos anteriores: 41.

10.1 Processos iniciados em 2010

Os quatro processos iniciados em 2010 são acções administrativas especiais relativas a deliberações respeitantes a comunicações electrónicas. Assim:

- acção administrativa especial proposta pela ZON – TV Cabo Portugal, S. A., pedindo que seja declarada a nulidade do acto de emissão da licença ICP-ANACOM 11/99 FWA, emitida a favor da Bragatel para exploração do sistema FWA, formalizado na Licença n.º ICP-11/99-FWA ou, em alternativa, que seja declarada ilegal a revogação dessa licença operada sem efeitos retroactivos reportados a Dezembro de 2004 – que foi operada pela deliberação do ICP-ANACOM de 19 de Agosto de 2009; O ICP-ANACOM apresentou a sua contestação a 3 de Maio de 2010, encontrando-se o processo pendente;
- acção administrativa especial intentada pela SONAECOM – Serviços de Comunicações, S. A., impugnando a deliberação do ICP-ANACOM de 14 de Janeiro de 2009, que aprovou a decisão final relativa à definição dos mercados do produto e mercados geográficos, avaliação de PMS e imposição manutenção, alteração ou supressão de obrigações regulamentares nos mercados de fornecimento grossista de acesso (físico) à infra-estrutura de rede num local fixo e de fornecimento grossista de acesso em banda larga; O ICP-ANACOM apresentou a sua contestação a 7 de Junho de 2010, encontrando-se o processo pendente;
- acção administrativa especial apresentada pela PTC, visando anulação parcial da deliberação do ICP-ANACOM de 17 de Fevereiro de 2010 – alterações à oferta de referência de acesso ao lacete local (ORALL)⁵¹; O ICP-ANACOM apresentou a sua contestação a 19 de Outubro de 2010, encontrando-se o processo pendente;
- acção administrativa especial intentada pela Vodafone Portugal impugnando a deliberação do ICP-ANACOM de 30 de Julho de 2010 – decisão do pedido de intervenção apresentado pela Radiomóvel para obtenção de acesso ou

interligação da sua rede afecta à prestação do SMRP com as redes da PTC, Sonaecom, TMN e Vodafone⁵²; O ICP-ANACOM apresentou a sua contestação a 15 de Dezembro de 2010, encontrando-se o processo pendente.

10.2 Processos transitados de anos anteriores

Relativamente aos 41 processos transitados, cinco findaram em 2010⁵³. São os seguintes:

- Serviços de valor acrescentado: acção declarativa de condenação, com processo comum sob a forma ordinária intentada pela STVA – Serviços de Valor Acrescentado, Lda., contra o ICP-ANACOM, pedindo a condenação do réu a pagar-lhe a quantia de 48 378 719\$00, acrescida de juros, pela alegada ilicitude de apreensão de equipamentos terminais.

A 7 de Janeiro de 2010, o ICP-ANACOM foi notificado da sentença que tinha sido proferida a 15 de Dezembro de 2009, que julgou a acção improcedente, e em consequência, absolveu o réu do pedido.

- Actividade de radiodifusão sonora: recurso contencioso de anulação interposto pela Rádio Placard contra o ICP-ANACOM, de acto notificado à recorrente, a 11 de Janeiro de 2002, e da operação de execução ocorrida a 25 de Fevereiro de 2002.

A 11 de Novembro de 2009, o ICP-ANACOM foi notificado da sentença que julgou extinta a instância por inutilidade superveniente da lide; o Tribunal apenas devolveu o processo a esta Autoridade a 20 de Abril de 2010, na sequência do trânsito em julgado da mesma sentença – pelo que apenas então pode ser considerado findo.

- Redes e serviços de comunicações electrónicas: recurso contencioso de anulação interposto PTC, contra a deliberação do ICP-ANACOM de 26 de Dezembro de 2002, pela qual foram impostas alterações ao projecto de proposta de referência de acesso à Internet (PRAI) por si apresentado.

⁵¹ Já referida neste Relatório.

⁵² Também já referida neste Relatório.

⁵³ Foi concluído em 2009 um outro processo que, por não ter sido arquivado nesse ano, não foi referido no relatório respectivo. Trata-se do recurso contencioso de anulação intentado pela NRT – Norte Rádio e Televisão, Lda contra o ICP-ANACOM, do acto administrativo praticado pela Directora de Gestão do Espectro, de 4 de Outubro de 2002. Por sentença proferida a 30 de Setembro de 2009, o Tribunal Administrativo e Fiscal do Porto decidiu julgar não verificados os vícios alegados pela NRT, e, em consequência, negar provimento ao recurso.

A 9 de Abril de 2010, o ICP-ANACOM foi notificado da sentença proferida pelo Tribunal Administrativo de Círculo de Lisboa que declarou extinto o recurso por desistência da PTC.

- Serviço universal de telecomunicações: recurso contencioso de anulação interposto pela PTC, em 2003, relativamente à deliberação do ICP-ANACOM, de 21 de Agosto de 2003, rejeitando a existência de CLSU até 1 de Janeiro de 2001⁵⁴.

Após ter sido negado provimento ao recurso que apresentara junto do Supremo Tribunal Administrativo, com fundamento na preterição de tribunal arbitral, a PTC, em 2009, interpôs recurso por oposição de julgados.

Por acórdão proferido a 16 de Setembro de 2010, o Supremo Tribunal Administrativo decidiu que não existia a invocada oposição, pelo que transitou em julgado a decisão desfavorável à PTC.

- Serviço de telecomunicações complementar móvel – serviços móveis com recursos partilhados: acção administrativa comum, em processo declarativo sob a forma ordinária, intentada pela Radiomóvel.

A 29 de Setembro de 2010, o ICP-ANACOM foi notificado da sentença proferida pelo Tribunal Administrativo de Círculo de Lisboa, que julgou válida a desistência do pedido e, conseqüentemente, determinou a extinção da instância.

10.3 Impugnações judiciais de taxas aplicadas pelo ICP-ANACOM

Em 2010, a Cabovisão, a ZON TV Cabo Açoreana, a ZON TV Cabo Madeirense, a ZON TV Cabo Portugal, a Optimus e a TVI apresentaram seis impugnações judiciais de actos de liquidação das taxas anuais referentes ao exercício da actividade da oferta de redes e serviços de comunicações electrónicas. O ICP-ANACOM preparou as contestações a apresentar em juízo.

Manteve-se igualmente o acompanhamento dos 21 processos de impugnação judicial de taxas desencadeados em anos anteriores.

10.4 Processos judiciais especiais de recuperação de empresas e de falências e processos de insolvência

Ao longo de 2010 acompanharam-se 35 processos judiciais especiais de recuperação de empresas e de falências e quatro processos judiciais de insolvência em que o ICP-ANACOM intervém na qualidade de credor, em geral por possuir créditos provenientes da falta de pagamento de taxas.

10.5 Execuções fiscais

Continuaram a acompanhar-se, ao longo de 2010, os 18 processos de oposição a execuções fiscais que transitaram de anos anteriores.

Em 2010 foram ainda tratados três novos processos.

⁵⁴ Também este processo já foi referido no presente Relatório

11. ASSESSORIA AO GOVERNO

No quadro da assessoria ao Governo, relevam-se de seguida os contributos/trabalhos prestados por esta Autoridade.

- Transposição da Directiva 2008/6/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de Fevereiro de 2008, que altera a Directiva 97/67/CE no respeitante à plena realização do mercado interno dos serviços postais da Comunidade

Dando seguimento aos trabalhos preparatórios realizados em 2009, o ICP-ANACOM concretizou os trabalhos de transposição da Directiva 2008/6/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de Fevereiro de 2008. Neste âmbito, foram apresentados ao Governo, num primeiro passo, um projecto de proposta de lei que altera a Lei n.º 88-A/97, de 25 de Julho, que regula o acesso da iniciativa económica privada a determinadas actividades económicas, e, em Agosto, um projecto de proposta de lei de transposição da Directiva Postal.

- Transposição das Directivas n.ºs 2002/19/CE, 2002/20/CE, 2002/21/CE, todas do Parlamento Europeu e do Conselho, de 7 de Março, na redacção que lhes foi dada pela Directiva n.º 2009/140/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de Novembro, da Directiva n.º 2002/22/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 7 de Março, na redacção que lhe foi dada pela Directiva n.º 2009/136/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de Novembro, e da Directiva n.º 2002/77/CE, da Comissão Europeia, de 16 de Setembro.

O ICP-ANACOM desenvolveu, em 2010, os trabalhos de transposição das directivas acima referidas, tendo em vista a apresentação ao Governo, no início de 2011, de projecto de proposta de diploma de transposição.

- Projecto de Decreto-Lei que altera o Decreto-Lei n.º 150/2001, de 7 de Maio

O ICP-ANACOM elaborou um projecto legislativo de alteração ao Decreto-Lei n.º 150/2001, de 7 de Maio, que estabelece o regime de acesso e exercício da actividade de prestador de serviços postais explorados em concorrência, por forma a promover as necessárias adaptações deste regime sectorial às exigências da Directiva 2006/123/CE («Directiva Serviços»), transposta pelo Decreto-Lei n.º 92/2010, de 26 de Julho.

Este projecto procedeu também à conformação do regime sancionatório previsto naquele diploma legal com o regime quadro das contra-ordenações do sector das comunicações, aprovado pela Lei n.º 99/2009, de 4 de Setembro.

- Preparação dos projectos de instrumentos de concurso para a selecção do(s) prestador(es) do SU de comunicações electrónicas
Foram concluídos e apresentados ao Gabinete do Secretário de Estado Adjunto, das Obras Públicas e das Comunicações os projectos de instrumentos de concurso.

- Concursos públicos para a instalação, gestão, exploração e manutenção de redes de comunicações electrónicas de alta velocidade

O ICP-ANACOM continuou em 2010 a assessorar o júri dos cinco concursos públicos lançados para a instalação, gestão, exploração e manutenção de redes de comunicações electrónicas de alta velocidade em zonas rurais na análise e apreciação das propostas apresentadas, até à adjudicação dos mesmos, no segundo semestre do ano. Ainda no decurso do ano e no quadro destes concursos, o ICP-ANACOM assessorou o Governo em aspectos relacionados com o processo de notificação de auxílios de Estado à CE.

O ICP-ANACOM procedeu ainda, no âmbito das suas funções de assessoria ao Governo e à luz das competências legalmente cometidas a esta Autoridade, à análise dos seguintes documentos:

- projecto de lei do novo regime jurídico da publicidade institucional e da aquisição de espaços publicitários por entidades públicas;
- anteprojecto de lei do cinema;
- proposta de lei de autorização legislativa e de projecto de Decreto-Lei destinados a simplificar o regime de acesso e de exercício de diversas actividades económicas (projecto legislativo licenciamento zero);
- primeira alteração à Lei n.º 27/2007, de 30 de Julho (Lei da Televisão), tendo em vista a transposição Directiva 2007/65/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de Dezembro;
- proposta de lei da rádio;
- projecto legislativo sobre o regime especial de expropriações para realização de infra-estruturas que integram candidaturas beneficiárias de co-financiamento de fundos comunitários e afectas ao desenvolvimento de plataformas logísticas;

- Decreto-Lei n.º 56/2010, de 1 de Junho, relativo ao desbloqueamento de equipamentos destinados ao acesso a serviços de comunicações electrónicas;
- projecto de Decreto-Lei que aprova a criação de um sistema de acompanhamento e controlo dos projectos de investimento de iniciativa pública;
- projecto de Decreto-Lei que transpõe para a ordem jurídica interna a Directiva n.º 2008/114/CE, do Conselho, de 8 de Dezembro, no que se refere à aprovação de procedimentos para identificação e designação das infra-estruturas críticas europeias (ICE) dos sectores da energia e dos transportes e subsequente avaliação da necessidade de melhorar a sua protecção;
- projecto de Decreto-Lei que estabelece os princípios e regras necessárias para simplificar o livre acesso e exercício das actividades de serviços, realizadas em território português por prestadores estabelecidos em Portugal ou em qualquer outro Estado-Membro da UE, transpondo para a ordem jurídica interna a Directiva n.º 2006/123/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 12 de Dezembro de 2006, relativa aos serviços no mercado interno («Directiva Serviços») (Decreto-Lei n.º 131/2010, de 19 de Março).

Neste contexto, foi ainda solicitado a esta Autoridade que elaborasse projectos de alteração da legislação sectorial em alinhamento com o regime decorrente da Directiva a transpor, designadamente:

- projecto de Decreto-Lei que cria o sistema de acompanhamento e controlo dos projectos de investimento de iniciativa pública, e a Agência para o Investimento Público e Parcerias, E. P. E., e procede à terceira alteração ao Decreto-Lei n.º 86/2003, de 26 de Abril, que constitui uma segunda nova versão do projecto de Decreto-Lei que criava a Unidade de Acompanhamento das Parcerias e Concessões e definia a respectiva intervenção na preparação, lançamento, adjudicação e acompanhamento de parcerias público-privadas (Decreto-Lei n.º 221/2010, de 21 de Julho);
- projecto de Decreto-Lei relativo aos requisitos de acreditação, fiscalização e comercialização de produtos com marcação CE, visando assegurar a aplicação efectiva no ordenamento jurídico

nacional do disposto no Regulamento (CE) n.º 765/2008 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 9 de Julho de 2008, que estabelece os requisitos de acreditação e fiscalização do mercado relativos à comercialização de produtos (Decreto-Lei n.º 473/2010, de 19 de Novembro);

- projecto de Decreto-Lei que procede à regulamentação do Código dos Regimes Contributivos do Sistema Previdencial de Segurança Social;
- projecto de Decreto-Lei que estabelece o regime da autorização da despesa inerente aos contratos públicos a celebrar pelo Estado, institutos públicos, autarquias locais, fundações públicas, associações públicas e empresas públicas;
- projecto de Decreto-Lei que aprova o regime jurídico do licenciamento dos equipamentos radioeléctricos emissores a bordo de aeronaves;
- projecto de Resolução do Conselho de Ministros – Revogação da RCM n.º 23/98, que indica as entidades que, no território nacional, podem beneficiar de reduções das taxas de utilização do espectro radioeléctrico por participarem directamente na prevenção, detecção, vigilância e combate a incêndios, bem como na prestação de socorro de emergência pré-hospitalar nas Regiões Autónomas;
- projecto de Despacho do Ministro da Administração Interna, do Ministro das Obras Públicas, Transportes e Comunicações e da Ministra da Saúde destinado à criação da plataforma de implementação do *eCall* em Portugal;
- requerimento n.º 275/XI apresentado pelo Grupo Parlamentar do Partido Socialista (investimento em obras públicas, transportes e comunicações com incidência no Algarve);
- projecto de Resolução apresentada pelo Grupo Parlamentar do Partido Comunista Português – Resolução n.º 48/XI (criação de um plano de emergência para o Distrito de Castelo Branco, atenta a situação de grave crise do mesmo);
- projecto de Resolução apresentada pelo Grupo Parlamentar do Bloco de Esquerda com o n.º 264/XI (defesa da neutralidade da Internet);

- projecto de Lei n.º 418/XI apresentada pelo Grupo Parlamentar do Partido Comunista Português (estabelece o princípio da neutralidade de rede de comunicações electrónicas);
- projecto de Lei n.º 419/XI apresentado pelo Grupo Parlamentar do Partido Comunista Português (aprova o quadro de regulamentação da qualidade de serviço no acesso à Internet);
- pergunta n.º 1805-XI apresentada pelo Grupo Parlamentar do Partido Comunista Português (eventual violação dos direitos do cidadão José Fernando de Carvalho Borges e consequência da colocação pela PTC de postes em sua propriedade);
- pergunta n.º 785-XI/2.ª apresentada pelo Grupo Parlamentar do Partido Comunista Português (linhas de acesso telefónico privilegiado).

O ICP-ANACOM procedeu ainda, no âmbito das suas funções de assessoria ao Governo e à luz das competências legalmente cometidas a esta Autoridade, à elaboração dos seguintes documentos:

- **Esclarecimento de dúvidas relativas à execução do regime dos centros telefónicos de relacionamento (*call centers*)** - foi dada resposta às questões suscitadas pela APRITEL, Vodafone e PTC sobre o impacto do regime aprovado pelo Decreto-Lei n.º 134/2009, de 2 de Junho, que estabelece o regime jurídico aplicável à prestação de serviços de promoção, informação e apoio aos consumidores e utentes, através de centros telefónicos de relacionamento (*call centers*), nos serviços disponibilizados através dos centros telefónicos de relacionamento das empresas de comunicações electrónicas.
- **Esclarecimento de dúvidas relativas às obrigações fixadas no Decreto-Lei n.º 123/2009** - foram esclarecidas as dúvidas suscitadas por entidades públicas e empresas quer da área das comunicações electrónicas (ONI), quer de outros sectores de actividade – energia, construção (TEGAEL e Teixeira Duarte) sobre a aplicabilidade do regime de acesso a infra-estruturas consagrado no Decreto-Lei n.º 123/2009, de 21 de Maio, alterado pelo Decreto-Lei n.º 258/2009, de 25 de Setembro.
- **Pedido de isenção ou redução de taxas radioeléctricas do sistema GSM-R apresentado pela REFER** - por solicitação do Gabinete do SEAOPC foi analisado o pedido tendo sido apresentado parecer desfavorável ao mesmo.

12. COMUNICAÇÃO E IMAGEM INSTITUCIONAL

Neste ponto são desenvolvidas as várias acções que o ICP-ANACOM realiza no âmbito da comunicação e imagem institucional, visando transmitir uma informação clara, relevante e útil para os consumidores e para o mercado em geral.

A nível da comunicação, é apresentada uma síntese das acções mais relevantes efectuadas em termos de presença na Internet e na publicação mensal desenvolvida por esta Autoridade – a *Spectru*.

No âmbito da imagem institucional, são relevadas as acções realizadas em vários domínios, tendo em 2010 o ICP-ANACOM procurado manter e consolidar uma imagem institucional que transmita os valores e características que pautam a sua

actuação, como credibilidade, isenção, dinamismo e actualidade. A sua intervenção guia-se pelo objectivo último da defesa dos interesses dos cidadãos em geral e dos utilizadores dos serviços de comunicações em particular.

Releve-se que, em Janeiro de 2010, o ICP-ANACOM adoptou uma nova imagem num contexto de inovação e actualização, data a partir da qual foi feita a sua divulgação ao mercado. Esta alteração na sua identidade pretendeu dar a esta Autoridade uma imagem mais actual e convergente com o discurso inovador do Regulador. Nesta mudança manteve-se a assinatura «Fluidez nas Comunicações», que é a grande promessa e a razão de ser do ICP-ANACOM.

12.1 Presença na Internet

Em 2010 manteve-se a contínua actualização de informação disponibilizada no sítio do ICP-ANACOM, bem como a reformulação e criação de áreas temáticas, muitas vezes na sequência de alterações legislativas e regulamentares. Presente na Internet desde 1997, o sítio anacom.pt responde a uma obrigação estatutária, mas também ao objectivo de divulgar, junto dos diferentes tipos de públicos, informação actualizada referente ao sector.

Para além de um sítio dinâmico com uma ampla oferta de conteúdos informativos, interactivos e transaccionais, o ICP-ANACOM mantém, desde 2009, uma conta na rede social *Twitter* – http://twitter.com/ICP_Anacom, – a qual contabilizava 859 seguidores a 31 de Dezembro de 2010. Esta plataforma constitui um reforço da disseminação da informação diariamente publicada no sítio oficial.

Durante o ano 2010, procedeu-se à renovação do balcão virtual de serviços electrónicos. Este *upgrade*, que conservou os formulários electrónicos de acesso público, introduziu o conceito de área reservada a utilizadores registados para executar processos em áreas como ITED-ITUR, serviço amador e amador por satélite, licenciamento radioeléctrico permanente e temporário de redes e estações de radiocomunicações. Os utilizadores podem agora usufruir de um conjunto de novas facilidades, das quais se destacam as seguintes:

- protocolos seguros para acesso a dados pessoais e serviços reservados;
- consulta do estado dos processos;
- envio de documentação por via electrónica;
- recepção de alertas relativos à gestão da conta do utilizador, designadamente avisos de expiração de registo;
- revalidação de registo simplificada;
- utilização opcional de teclado virtual para introdução de dados pessoais de acesso.

Estas áreas dão acesso a serviços electrónicos de forma dinâmica e segura e oferecem ainda:

- apoio telefónico gratuito ao preenchimento dos formulários;
- mais informação de apoio ao preenchimento dos formulários;
- melhor usabilidade e mais alternativas de acesso através de dispositivos móveis (telemóveis e *smartphones*);
- possibilidade de envio de comentários e sugestões sobre os serviços disponíveis.

O «Assistente Virtual» que suporta a marca «A ANACOM Responde» pretende, de forma totalmente interactiva, esclarecer as dúvidas de qualquer cidadão sobre temáticas tão diversas como o *roaming*, a portabilidade, os serviços de valor acrescentado baseados em SMS, entre outros, bem como monitorizar a utilização das perguntas recebidas pelos utilizadores e desenvolver, quando necessário, novas perguntas e respostas sobre assuntos não cobertos na base de conhecimento que serve o assistente.

Saliente-se que o sítio do ICP-ANACOM continua a manter os canais móvel e texto (ambos bilingues), sendo o primeiro especialmente utilizado por quem acede à Internet através de *smartphones* ou equipamentos *wireless*, enquanto o canal texto funciona como garante de plena acessibilidade a qualquer utilizador que pretenda consultar informação ou executar um processo via formulários de serviços electrónicos.

No domínio da acessibilidade e usabilidade, os trabalhos de aferição da qualidade do sítio promovidos em 2010 pelo ICP-ANACOM mostram que também o canal gráfico oferece uma experiência de utilização amplamente satisfatória. Esta análise esteve a cargo da equipa HCIM – *Human-Computer Interaction and Multimedia*, parte integrante do Laboratório de Investigação LaSIGE, da Faculdade de Ciências da Universidade de Lisboa, e destacou como principal conclusão que o sítio está adaptado às necessidades dos utilizadores portadores de deficiências, num nível bastante acima do verificado em geral nos sítios da Internet abrangidos pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 155/2007, de 2 de Outubro.

Este processo contou posteriormente com uma etapa para detecção de barreiras ao acesso em que participaram pessoas portadoras de deficiência como cegueira, ambliopia e deficiências motoras finas e severas dos membros superiores, e também aqui o resultado da avaliação foi positivo.

No que respeita à visitabilidade do sítio, em 2010 o número total de visitas foi superior a dois milhões (2 279 034). Foram feitas cerca de 69 milhões de visualizações aos conteúdos informativos e transaccionais disponíveis (68 313 405), com um número médio diário de visitas na ordem das 187 000 páginas.

Refira-se, por último, a manutenção da colaboração com o Portal do Cidadão e com o Portal da Empresa, que constituem meios adicionais de divulgação de informação e de ampliação do universo de cidadãos e empresas com acesso aos serviços do órgão regulador nacional do sector das comunicações. No final de 2010, encontravam-se disponíveis no Portal do Cidadão doze serviços prestados pelo ICP-ANACOM, enquanto o Portal da Empresa dispunha de trinta e cinco serviços associados a esta Autoridade.

12.2 *Spectru*

O boletim informativo *Spectru* é um dos principais suportes da comunicação institucional do ICP-ANACOM, que decorre também de obrigação estatutária, sendo publicado desde Janeiro de 1999. Como meio de comunicação oficial do regulador, a publicação é um veículo privilegiado de divulgação periódica de informação sobre as grandes questões associadas às comunicações electrónicas e postais, a nível nacional e internacional.

Em Janeiro de 2010, o boletim *Spectru* viu a sua apresentação gráfica modificada e alinhada com a nova imagem do ICP-ANACOM. Manteve-se, contudo, a estrutura de conteúdos do boletim, organizada em três grandes áreas temáticas – as comunicações em Portugal, na Europa e no Mundo. Os leitores puderam assim continuar a aceder a notícias de fontes internas sobre a actividade regulatória nacional e à presença do ICP-ANACOM em organizações internacionais, bem como a conteúdos informativos de origem externa, nomeadamente de outros reguladores e instituições internacionais de referência. Ainda em 2010, foi levado a cabo um inquérito com o objectivo de conhecer em detalhe o grau de satisfação dos leitores com o boletim *Spectru*, o qual revelou uma avaliação muito positiva da publicação.

De distribuição gratuita, o boletim tem duas versões electrónicas, uma em português e a outra em inglês, ambas disponibilizadas no sítio do ICP-ANACOM na Internet, sendo igualmente publicado em papel, apenas na versão portuguesa, para distribuição por diversos organismos, incluindo ministérios, instituições de defesa dos consumidores, operadores e prestadores de serviços de comunicações, indústria, organismos homólogos nacionais e dos países de língua oficial portuguesa.

12.3 Publicações

No que respeita às publicações do ICP-ANACOM, foram publicadas em 2010, em papel e em formato electrónico, em português e em inglês, o Relatório e Contas de 2009, o Relatório de Regulação de 2009, o Relatório de Actividades de 2009 e a edição de 2010 do Anuário do Sector das Comunicações em Portugal.

Foi também publicada, em meados de 2010, em papel e formato electrónico (disponível no sítio do ICP-ANACOM), uma compilação de diplomas, da responsabilidade do ICP-ANACOM, sobre o enquadramento regulamentar das comunicações electrónicas, intitulada «Quadro Regulamentar para as Comunicações Electrónicas: União Europeia». Desta publicação consta o quadro comunitário revisto, aprovado em 2009, a ser transposto para os ordenamentos jurídicos de cada um dos Estados-Membros até 25 de Maio de 2011.

Em 2010 foram ainda publicados, em papel e formato electrónico (disponíveis no sítio do ICP-ANACOM), a 2.ª edição do «Manual de Infra-estruturas de Telecomunicações em Edifícios (ITED)» e a 1.ª edição do «Manual de Infra-estruturas de Telecomunicações em Loteamentos, Urbanizações e Conjuntos de Edifícios (ITUR)».

No contexto das publicações de cariz técnico, destaca-se a disponibilização, apenas em formato electrónico, no sítio desta Autoridade na Internet, dos seguintes títulos:

- estudo de aferição da qualidade do serviço de acesso à Internet banda larga (realizado pelo ICP-ANACOM – Outubro);
- rede de estabelecimentos postais relativos aos CTT, no final do primeiro semestre de 2010 (realizado pelo ICP-ANACOM – Outubro);

- avaliação com utilizadores da acessibilidade do sítio web do ICP-ANACOM (realizado pelo ICP-ANACOM – Agosto);
- *roaming* internacional – informação geral e dados específicos sobre a utilização do serviço dentro da União Europeia (realizado pelo ICP-ANACOM – Julho);
- inquérito ao consumo dos serviços de comunicações electrónicas – População residencial (realizado pelo ICP-ANACOM – Maio);
- rede de estabelecimentos postais relativos aos CTT, no final do ano 2009 (realizado pelo ICP-ANACOM – Maio);
- avaliação da QoS dos serviços de voz (GSM), videotelefonia (UMTS) e cobertura das redes móveis (GSM e WCDMA) nos principais aglomerados urbanos e eixos rodoviários das Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira (realizado pelo ICP-ANACOM – Abril);
- avaliação da QoS dos serviços de voz (GSM), videotelefonia (UMTS) e cobertura das redes móveis (GSM e WCDMA), nos comboios urbanos de Lisboa – linhas da Azambuja, Cascais, Fertagus, Sado e Sintra (realizado pelo ICP-ANACOM – Abril);
- sistemas de comunicações móveis GSM/UMTS – avaliação da QoS dos serviços de voz (GSM), videotelefonia (UMTS) e cobertura das redes (GSM e WCDMA) no serviço alfa pendular da CP – eixo ferroviário Braga-Porto-Lisboa-Faro (realizado pelo ICP-ANACOM – Abril);
- sistemas de comunicações móveis GSM/UMTS – aferição da qualidade de serviço – avaliação da QoS dos serviços de voz, videotelefonia e cobertura das redes GSM e WCDMA, nos principais aglomerados urbanos e eixos rodoviários de Portugal Continental (realizado pelo ICP-ANACOM – Abril);
- avaliação pericial da acessibilidade do sítio Web da ANACOM (realizado pelo ICP-ANACOM – Fevereiro);
- Estudo sobre a adesão e o impacto das iniciativas – relatório final (realizado pelo ICP-ANACOM – Janeiro).

12.4 Eventos e reuniões

O ICP-ANACOM realizou a 6 de Outubro de 2010, em Lisboa, a sua quarta conferência internacional, subordinada ao tema «*Net Neutrality* – regulação de redes e regulação de conteúdos», a qual contou com 243 participantes.

Esta conferência teve como objectivo a promoção do debate sobre as diversas matérias relacionadas com a neutralidade da rede, conceito associado quer ao comportamento dos operadores de redes face aos diversos tipos de protocolos, aplicações e conteúdos, quer ao acesso por parte dos utilizadores da Internet aos serviços e aplicações a que recorrem.

A conferência abordou, numa perspectiva regulatória, de mercado e do consumidor, alguns dos desafios que as entidades reguladoras enfrentam, nomeadamente, gestão do tráfego e priorização de serviços, transparência da informação e defesa do consumidor, intervenção regulatória *ex post* e *ex ante*, papel do Organismo de Reguladores Europeus das Comunicações Electrónicas (ORECE/BEREC) e da CE.

Os trabalhos desenvolveram-se em torno de três temas principais: «Novas respostas regulamentares»; «Questões de concorrência»; «Gestão de rede e acesso a conteúdos e aplicações». Estiveram presentes oradores de mérito reconhecido, em representação de um leque variado de instituições relevantes.

O ICP-ANACOM organizou também, em 2010, em parceria com o IEEE Portugal Section, o 4.º Congresso do Comité Português da URSI, cujos trabalhos estão a cargo desta Autoridade, submetido ao tema «Comunicações rádio pessoais: redes de curto alcance e RFID». Este Congresso, que decorreu em Setembro, em Lisboa, foi precedido de um *call for papers*, dirigido à academia, para apresentação de propostas de trabalhos em áreas relacionadas com o tema do evento. Paralelamente, decorreu uma mostra técnica que contou com quatro expositores.

Refira-se que o Comité Português da URSI – União Radiocientífica Internacional tem por finalidade estimular, promover e coordenar, à escala nacional, os estudos nos domínios das ciências da radioelectricidade, das telecomunicações e da electrónica, cabendo ao ICP-ANACOM a organização dos trabalhos.

No âmbito do Congresso, foram atribuídos o prémio de carreira do Comité Português da URSI e o prémio de investigação URSI Portugal, instituídos em 2009.

O prémio de carreira, que distingue uma personalidade que tenha contribuído para o avanço da área da ciência rádio em Portugal, foi atribuído a Joaquim Patrício, de 89 anos, engenheiro de formação e que iniciou a sua actividade nas radiocomunicações em 1948, tendo tido uma carreira longa e dedicada.

O prémio de investigação foi atribuído ao trabalho *UHF RFID Reader Antennas for Self-confined Tag Detection*, da autoria de Carla Medeiros, do Instituto de Telecomunicações, seleccionado entre quatro candidaturas. Este prémio, no valor de cinco mil euros, atribuído pela primeira vez em 2010, tem como objectivo estimular a criatividade e o rigor no trabalho de investigação científica em Portugal.

Ao longo de 2010 decorreram diversos *workshops* e seminários, promovidos e organizados por esta Autoridade, que a seguir se enumeram:

- *workshop* ENISA-ANACOM sobre «Risco e Inovação», a 21 e 22 de Janeiro, promovido em associação com a Agência Europeia para a Segurança das Redes e da Informação (ENISA). Os riscos de segurança da informação foram o foco do debate, tendo este *workshop* constituído uma oportunidade para sublinhar a importância do sistema de segurança como factor-chave da inovação. Este evento contou com 145 participantes;
- *workshop* «O Regime R&TTE em Portugal – o papel das entidades fiscalizadoras e dos agentes de mercado», a 25 de Novembro, que se dirigiu, em particular, aos agentes responsáveis pela colocação no mercado dos equipamentos de rádio e terminais de telecomunicações, visando promover o debate e esclarecimento dos aspectos fundamentais do referido regime, tendo tido 60 participantes;
- *workshop* para Formadores ITED-ITUR, a 19 de Fevereiro, o qual visou a formação para entidades formadoras sobre os manuais ITED (2.ª edição) e ITUR (1.ª edição), publicados em 2010. Este evento contou com 65 participantes;

- ciclo de seminários sobre «O novo regime das ITED-ITUR: quadro legal e manuais técnicos», a 30 de Junho, em Coimbra e a 6 de Julho, em Évora. Esta acção, dirigida a câmaras municipais e a técnicos ITED, teve como objectivo promover o debate e o esclarecimento de questões relacionadas com o regime jurídico das ITED e das ITUR, bem como sobre o SIC e a implementação da TDT.

Manteve-se em 2010 a iniciativa «Seminários ANACOM», que visa promover o conhecimento, a reflexão e o debate em torno de diversas temáticas de relevo para o sector das comunicações, através da apresentação e discussão de trabalhos ou projectos académicos e outros, de autores nacionais e estrangeiros. Foram organizados seis seminários, sobre os seguintes temas: (i) *Considerations in making electronic communications accessible to all* (11 de Fevereiro); (ii) *Spectrum management: recent developments and challenges* (12 de Março); (iii) *Mobile Broadband – A substitute for fixed?* (15 de Abril); (iv) *Regulating next generation access networks* (21 de Maio); (v) Desmaterialização de processos da Administração Pública (24 de Junho); e (vi) *Postal regulation & strategy under FMO and electronic competition* (19 de Outubro).

Adicionalmente, o ICP-ANACOM realizou, em Março de 2010, o sorteio do leilão de frequências (acesso de banda larga via rádio – BWA), tendo também organizado 13 reuniões técnicas no âmbito de grupos de trabalho e organizações internacionais em que esta Autoridade participa, no quadro das suas atribuições de representação do sector das comunicações, designadamente, do Comité de Comunicações Electrónicas (ECC) e do Comité Europeu de Regulação Postal (CERP).

Realce-se, ainda, a participação do ICP-ANACOM no evento «Portugal Tecnológico 2010», a terceira edição da mostra de tecnologias de informação, subordinado ao tema «Portugal Tecnológico a liderar o futuro», no stand Portugal Vivo do Ministério das Obras Públicas, Transportes e Comunicações, integrando o módulo dedicado às Tecnologias da Informação e Comunicação, com dois espaços:

- um de apresentação do «Assistente Virtual», a já referida ferramenta disponível no sítio do ICP-ANACOM na Internet;
- outro, na zona conjunta de demonstrações, identificado como «Laboratório de *Eye-tracking* anacom.pt».

Na conferência associada a esse evento, o ICP-ANACOM promoveu, igualmente, uma apresentação sobre o tema «Acessibilidade e usabilidade em sítios institucionais – caso de estudo www.anacom.pt», a cargo de Luís Manuel Carriço, Professor Associado do Departamento de Informática da Universidade de Lisboa, Fundador da boomUX, e perito de usabilidade e acessibilidade.

12.5 Campanhas

Em 2010 foi feita uma reactivação da campanha *Roaming Light* levada a cabo em 2009, na sequência da actualização das tarifas de *roaming* e soluções de transparência, previstas no regulamento sobre *roaming* internacional e que entraram em vigor a partir de 1 de Julho de 2010. Esta campanha desenrolou-se principalmente na Internet, tendo-se procedido à actualização da informação constante no sítio *Roaming Light*, à colocação de informação no sítio do ICP-ANACOM e à publicação de anúncios na imprensa escrita nacional.

Na sequência da campanha de divulgação do leilão de frequências (BWA), que teve início em 2009, o ICP-ANACOM continuou, em 2010, com a sua estratégia de informação do mercado e dos potenciais agentes interessados no leilão para a atribuição de direitos de utilização de frequências nas faixas 3,4 a 3,6 GHz e 3,6 a 3,8 GHz, para o desenvolvimento de aplicações de BWA no que toca à abertura e fecho das licitações.

A continuidade desta campanha assumiu, em 2010, uma presença na imprensa escrita nacional, meio escolhido para a divulgação desta iniciativa.

Aproveitando a comemoração, a 15 de Março, do Dia do Consumidor, o ICP-ANACOM, num esforço contínuo de protecção dos utilizadores de comunicações, desenvolveu uma acção de divulgação cujo objectivo foi chamar a atenção para a existência dos SVA baseados em mensagem e para as regras que, desde Abril de 2009, passaram a disciplinar a prestação destes serviços, conferindo aos utilizadores mais direitos neste contexto.

Para o efeito, foram distribuídos cerca de 52 000 folhetos informativos pelos Centros de Informação Autárquico ao Consumidor (CIAC), existentes a nível nacional, bem como pelos centros de informação e arbitragem do consumo, julgados de paz e outras entidades relevantes enquanto veículos privilegiados de contacto com o consumidor.

12.6 Patrocínios e publicidade

O ICP-ANACOM patrocina habitualmente diversas iniciativas com relevância para os objectivos de actuação do regulador e para o sector das comunicações, promovendo o seu desenvolvimento, a divulgação de informação e o debate em torno de temas de referência, bem como a investigação científica e a formação.

No decurso de 2010, foram concedidos vinte e três patrocínios, correspondendo maioritariamente a eventos específicos, promovidos por instituições de ensino e entidades representativas ou com actuação relevante no sector das comunicações.

No tocante às temáticas abordadas nas iniciativas patrocinadas, a maioria incide nas comunicações electrónicas e radiocomunicações, incluindo também a sociedade da informação e outros temas com relevância sectorial de natureza transversal.

Foram mantidas parcerias, através de protocolos de patrocínio e cooperação, com entidades que contribuem para a investigação e a produção de estudos e conhecimento sobre o sector, como o Instituto Jurídico da Comunicação (IJC) e o Centro de Estudos de Direito Público e Regulação (CEDIPRE).

O projecto «TIC Pediátrica», da Fundação para a Divulgação das Tecnologias de Informação (FDTI), apoiado pelo ICP-ANACOM desde a sua génese, em 2005, continuou a ser acompanhado em 2010. Este projecto visa, na generalidade, dotar as unidades de pediatria de hospitais públicos de infra-estruturas tecnológicas que permitam momentos de lazer às crianças internadas, o acompanhamento pela família e amigos e o contacto com a escola. Neste sentido, dirige-se não só às crianças internadas e aos técnicos e voluntários hospitalares, mas também aos familiares destas crianças, assumindo, igualmente, uma componente formativa.

Foi, ainda, dada continuidade à parceria entre o ICP-ANACOM e a Associação Portuguesa para o Desenvolvimento das Comunicações, que subsiste desde 2003.

Em 2010, foram também patrocinadas diversas iniciativas no âmbito do plano de actividades da Associação Empresarial de Telecomunicações (ACIST-AET), dando continuidade a uma prática anteriormente iniciada.

Em termos de presenças publicitárias, foram analisadas em 2010 cerca de noventa propostas, tendo esta Autoridade estado presente em alguns jornais, directórios e revistas, com o anúncio institucional, desenvolvido em função da nova imagem, e com um anúncio sobre o *Roaming Light*. Foram igualmente publicados avisos de divulgação sobre o SIC e sobre a realização do leilão das frequências (BWA).

12.7 Parcerias institucionais

Tal como nos anos anteriores, o ICP-ANACOM manteve em 2010 parcerias institucionais com entidades nacionais com relevância sectorial, procurando deste modo promover o sector das comunicações.

Neste contexto, realça-se a sua actuação enquanto instituidor da Fundação Portuguesa das Comunicações (FPC), com o acompanhamento directo da actividade dos órgãos em que está representado. No segundo semestre de 2010, foi renovado o espaço do ICP-ANACOM presente na exposição permanente do Museu das Comunicações, adequando-o à sua nova imagem institucional e proporcionando novas actividades educativas e lúdicas, tendo sido para o efeito actualizado o jogo «Admirável Mundo das Comunicações». O ICP-ANACOM igualmente integrou, como habitualmente, o júri do concurso «Prémio FPC».

Em parceria com os CTT, esta Autoridade participou na organização da edição de 2010 do concurso «A melhor carta», dirigido aos jovens residentes em Portugal, com idades entre os nove e os 15 anos, subordinado ao tema «Explica a importância de falar da SIDA e proteger-se dela». A entrega dos prémios teve lugar durante a comemoração do Dia Mundial dos Correios, a 9 de Outubro. A carta vencedora foi encaminhada para a União Postal Universal (UPU), para representar Portugal no concurso epistolar internacional promovido por esta organização, a qual recebeu uma menção honrosa.

Em 2010, o ICP-ANACOM manteve o relacionamento institucional com diversas organizações sectoriais, de que se destacam a Associação Portuguesa para o Desenvolvimento das Comunicações (APDC), a Associação para a Promoção e Desenvolvimento da Sociedade de Informação (APDSI), a Associação para a Promoção do Multimédia em Portugal (APMP), o Observatório da Comunicação (OberCom), a Associação Portuguesa de Imprensa (API) e a Associação para as Comunicações, Electrónica, Informações e Sistemas de Informação para Profissionais (AFCEA Portugal).

12.8 Centro de Documentação e Informação (CDI)

O Centro de Documentação e Informação do ICP-ANACOM tem como objectivo primordial o apoio aos colaboradores e serviços desta Autoridade, centralizando todo o tipo de publicações e de conhecimento essencial para o desenvolvimento e actualização permanente dos seus colaboradores. Não obstante, o CDI encontra-se aberto ao público em geral, entre as 9 e as 17 horas, de 2.ª a 6.ª feira, podendo todos os interessados consultar a documentação e aceder ao catálogo bibliográfico, bem como a diversas bases de dados e serviços *online*.

Em 2010, registaram-se 379 solicitações de utilizadores externos, dos quais 316 pedidos telefónicos, 37 pedidos pessoais, um pedido escrito e 25 pedidos por correio electrónico.

O CDI tem promovido os serviços que presta junto dos diversos públicos a que se dirige, através da disponibilização de novos serviços, com especial destaque para a adesão à Biblioteca do Conhecimento *Online (b-on)* formalizada em Setembro de 2010, possibilitando o acesso a cerca de 22 000 periódicos científicos internacionais, 18 000 *ebooks* e 19 fornecedores de conteúdos, abrangendo todas as áreas científicas oriundas das principais editoras internacionais.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente relatório dá sequência a uma reestruturação das publicações do ICP-ANACOM, alicerçada na experiência passada, na evolução das condições regulatórias, tendo, ainda, em particular atenção as sugestões do Conselho Consultivo (CC) apresentadas em apreciações de relatórios precedentes.

De facto, ao juntar o Relatório de Actividades com o de Regulação procura-se que não se perca a especificidade da área de regulação, integrando-a antes no conjunto de actividades que, estatutariamente, são da competência do ICP-ANACOM. Com isso, pretende-se evitar uma duplicação, sempre difícil de conseguir com a prévia separação, pois mal se entenderia que no Relatório de Actividades não se referisse, também, aquela que é a sua função primordial – a regulação. Além disso, a evolução das decisões regulatórias não é separável da função de supervisão que tem de ser garantia da eficácia dessas decisões, tal como é, crescente e claramente, mais notório o papel do espectro radioelétrico na regulação das comunicações electrónicas.

Por último, importa não esquecer as obrigações de assessoria ao Governo na definição das linhas de estratégia e das políticas gerais das comunicações, a representação do Estado Português nos organismos internacionais, a realização de estudos nas áreas das comunicações postais e electrónicas e a cooperação com reguladores de outros países.

A apresentação conjunta de todas estas actividades, desde que bem balizadas, permite uma visão mais integrada da *performance* do ICP-ANACOM, em consonância, aliás, com a visão geralmente integrada que os cidadãos têm da sua actividade, já que as suas decisões, de qualquer natureza, vêm normalmente referidas como tendo sido assumidas pelo «Regulador».

O desafio posto por esta reestruturação é grande e difícil, mas esperamos que o exercício feito contribua para uma ainda maior transparência das actividades do ICP-ANACOM, numa perspectiva mais integrada.

Continuam, contudo, a resistir a este desafio a colocação e o balizamento das actividades do ICP-ANACOM no âmbito da UE. Referir a participação do ICP-ANACOM nessas actividades como representação técnica do Estado ou cooperação com outros reguladores é uma opção formal que pode obnubilar não só o volume e a profundidade dos trabalhos aí desenvolvidos, mas também, e sobretudo, a influência decisiva que essas actividades têm, crescentemente, sobre as decisões de regulação em cada um dos países da UE.

A entrada em vigor do novo quadro regulamentar, com a criação do ORECE (Organismo de Reguladores Europeus de Comunicações Electrónicas) vem exigir, de cada uma das Agências Nacionais de Regulação, e, portanto, do ICP-ANACOM, atenção e acção crescentes e empenhadas para que a evolução para a eventual construção de um mercado único de comunicações electrónicas se vá fazendo com inteiro respeito pelo princípio da subsidiariedade, razão legitimadora das actividades das regulações nacionais.

Aliás, no campo das Comunicações, a tendência para a formalização de organismos que começaram por ser grupos informais de cooperação é crescente, como é bem visível com o desenvolvimento do RSPG (*Radio Spectrum Policy Group* – Grupo de Política do Espectro de Radiofrequências) e a actividade do ERGP (*European Regulators Group for Post* – Grupo de Reguladores Europeus dos Serviços Postais), tendência que ainda fortalece a necessidade de uma atenção permanente às dinâmicas de transformação que obrigam a uma reafecção flexível de meios na busca do equilíbrio eficiente entre a construção europeia (em crise, ainda por cima) e a cuidada e aberta regulação dos mercados nacionais, enquanto tais.

Se a estas transformações acrescentarmos as preocupações mais alargadas com os problemas de segurança das redes e da informação e, em especial, com o alargamento do campo potencial de actuação das Autoridades Reguladoras Nacionais na defesa dos interesses dos consumidores e dos cidadãos, mais clara ficará a natureza e a extensão dos problemas a resolver.

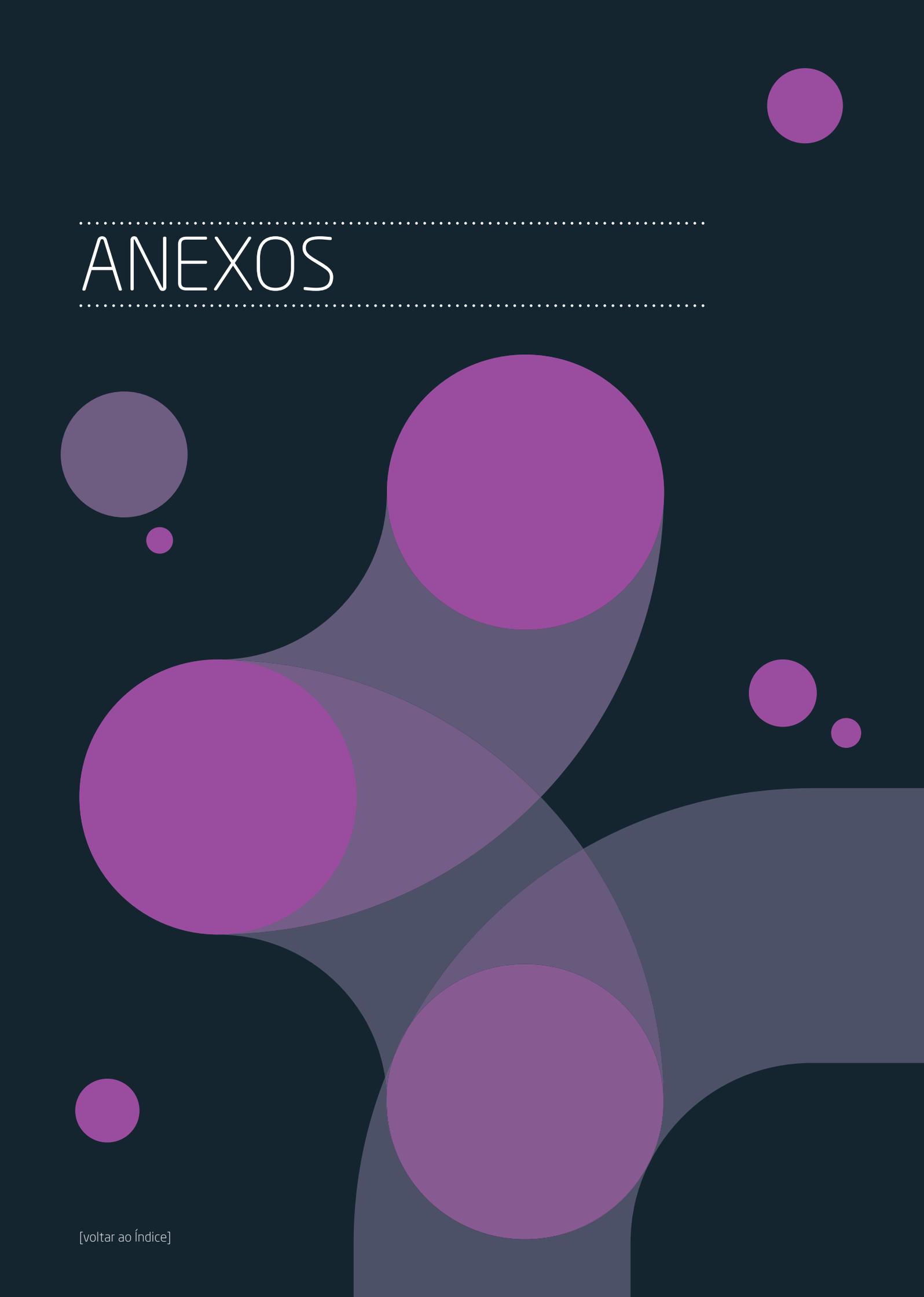
Se estes desafios já eram complexos, que dizer, então, de a eles acrescentar a sugestão do CC para se tratarem, também, mesmo apenas com um olhar prospectivo, «matérias que constam da agenda europeia do sector das comunicações electrónicas:

- i) *Net Neutrality*
- ii) *Digital Single Market (conteúdos, copyright)*
- iii) *OTT (over the top)*
- iv) *Redes Sociais*
- v) *e-education*
- vi) *e-health*
- vii) *Cloud Computing?*

Não temos grandes dúvidas de que estas sugestões são «extensões» tornadas possíveis pelo dinamismo inovador das comunicações electrónicas, com desenvolvimento ainda por estabilizar, como é o caso das RNG fixas e móveis, que obrigam a um repensar das características de substituição e de complementaridade das várias tecnologias, com efeitos ainda não completamente apreendidos sobre a legitimidade da prevalência dos actuais critérios de regulação, bem como (e as duas características não são independentes) da organização empresarial que daí decorre e, em consequência, da nova estrutura dos mercados relevantes.

Estes são os assuntos prioritários e precedentes, mas não alienados, reconheça se, dos outros sugeridos. Em particular, a *net neutrality* é assunto charneira entre as actividades de «transporte» de comunicações e os «objectos» transportados, estando o ICP-ANACOM empenhado no estudo e acompanhamento do problema, como ficou bem demonstrado pela temática escolhida para a sua última conferência (realizada em 2010) e, sobretudo, pela atenção aos trabalhos em desenvolvimento no seio do ORECE. Só que a generalidade das sugestões imporá (?) uma organização de regulação que vai bem para além dos contornos do que é hoje o ICP-ANACOM.

Mais um desafio?



ANEXOS

[\[voltar ao Índice\]](#)

ANEXO I – LISTA DE ACRÓNIMOS E ABREVIATURAS

ADSL	Linha de subscrição digital assimétrica
ARN	Autoridade reguladora nacional
B-on	Biblioteca do Conhecimento Online
BWA	Acesso de banda larga via rádio
CPA	Código de procedimento administrativo
CLSU	Custos líquidos decorrentes da prestação do serviço universal
DMP	<i>Domain management policy</i>
DSL	<i>Digital subscriber line</i>
DSLAM	<i>Digital subscriber line access multiplexer</i>
DTH	Recepção de satélite doméstica
DVB-H	<i>Digital vídeo broadcasting - Handheld</i>
ECP	Propostas comuns europeias
EFIS	<i>Frequency information system</i>
ENG	<i>Electronic news gathering</i>
ENUM	<i>Electronic numbering</i>
FAQ	<i>Frequently asked questions</i> – Perguntas frequentes
FCIPC	Factor de correcção do IPC
FDC	<i>Fully distributed costs</i>
FTTH	<i>Fiber to the home</i>
FWA	Acesso fixo via rádio
GHz	Gigahertz
GMDSS	Sistema mundial de socorro e segurança marítima
GSM	Sistema de posicionamento global
GT	Grupo de trabalho
HD	<i>High definition</i>
HF	<i>High Frequency</i>
IG	Indicador global de qualidade de serviço
IP	Protocolo de Internet
IPC	Índice de preços do consumidor
ISP	Prestador do serviço de acesso à internet
IQS	Indicadores de qualidade de serviço
ITED	Infra-estruturas de telecomunicações em edifícios
ITUR	Infra-estruturas de telecomunicações em loteamentos, urbanizações e conjuntos de edifícios
IVA	Imposto sobre o valor acrescentado
Kbps	Milhares de <i>bits</i> por segundo
LCE	Lei das comunicações electrónicas
LEUC	Licenças de estações de uso comum
LPR	<i>Industrial level probing radars</i>

LRIC	<i>Long run incremental costs</i>
LTE	<i>Long term evolution</i>
Mbps	Milhões de bits por segundo
MCE	Monitorização e controlo do espectro
MCV	Comunicações móveis a bordo de embarcações
MHz	Megahertz
MSS	Serviço móvel por satélite
MTR	Preço de terminação móvel
MVNO	Operador de rede móvel virtual
NRA	Novas redes de acesso
OLL	Oferta do lacete local
OPS	Outros prestadores de serviços
ORAC	Oferta de referência de acesso a condutas
ORALL	Oferta de referência para acesso ao lacete local
ORCA	Oferta de referência de circuitos alugados
ORLA	Oferta de realuguer da linha de assinante
ORAP	Oferta de referência de acesso a postes
ORCE	Oferta de referência de circuitos <i>Ethernet</i>
ORI	Oferta de referência de interligação
OTT	<i>Over the top</i>
PAC	Plano anual de cooperação
PDM	Plano director municipal
PIC	Programa indicativo de cooperação
PMS	Poder de mercado significativo
PNN	Plano nacional de numeração
PPC	Paridade de poder de compra
PQS	Parâmetro de qualidade de serviço
PRI	Proposta de referência de interligação
PSU	Prestador do serviço universal
PWMS	Rádio microfones profissionais
QNAF(e-QNAF)	Quadro nacional de atribuição de frequências (Portal de informação de frequências)
QoS	Qualidade de serviço
RDIS	Rede digital com integração de serviços
RQS	Regulamento sobre qualidade de serviço
RTIC	Rede Telemática de Informação Comum da DGC
R&TTE	Equipamentos de rádio e equipamentos terminais de telecomunicações
SAI	Serviço de acesso à internet
SCA	Sistema de contabilidade analítica

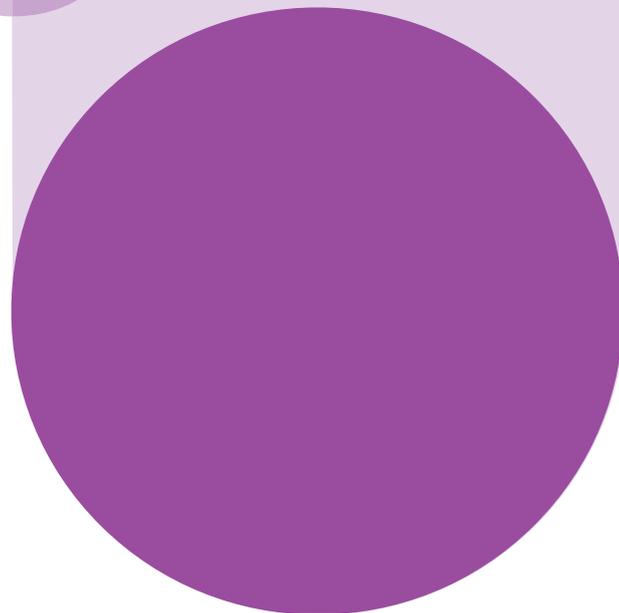
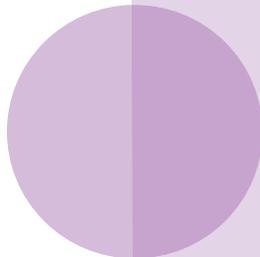
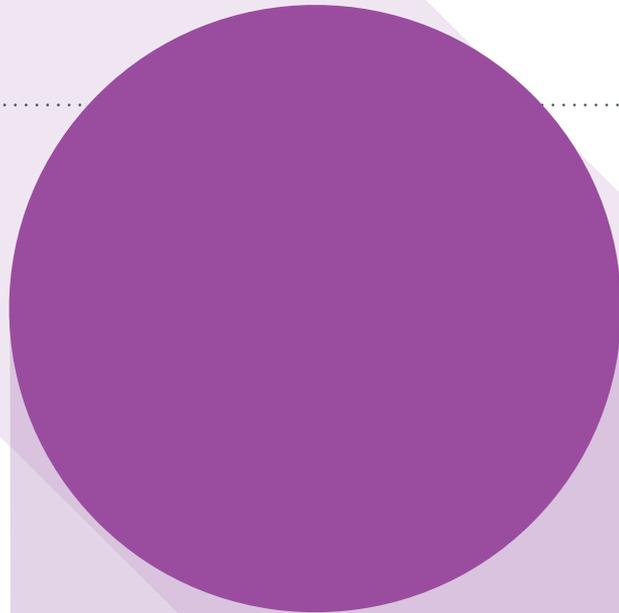
SCEN	Segurança nas comunicações electrónicas nacionais
SEIF	Sistema de segurança electrónica da informação
SI	Sistema de informações
SIC	Sistema de informação centralizado
SMM	Serviço móvel marítimo
SMRP	Serviço móvel com recursos partilhados
SMS	Serviço de mensagens curtas
SMT	Serviço móvel terrestre
SNG	<i>Satellite news gathering</i>
SNG	Serviço de números não geográficos
SPAM	Comunicações não solicitadas
SPD	Sentido provável de decisão
SRD	Estações de pequena potência e curto alcance
SRR	Radares de curto alcance
STF	Serviço telefónico em local fixo
STM	Serviço telefónico móvel
SU	Serviço universal
SVA	Serviço de valor acrescentado
TDT	Televisão digital terrestre
TIC	Tecnologias da informação e da comunicação
TVS	Televisão por subscrição
UMTS	Sistema de comunicações móveis de 3ª geração
UWB	Banda ultralarga
VoIP	Voz sobre o protocolo Internet
WACC	<i>Weighted average cost of capital</i>
WCDMA	Sistema de banda larga de acesso múltiplo por divisão de código
WiMAX	Interoperabilidade mundial para acesso de micro-ondas
WLAN	Redes locais via rádio

ANEXO II – LISTA DE OUTRAS ENTIDADES/ORGANIZAÇÕES

ACIST-AET	Associação Empresarial de Telecomunicações de Portugal
AdC	Autoridade da Concorrência
AICEP	Associação dos Operadores de Correios e Telecomunicações dos Países e Territórios de Língua Oficial Portuguesa
AFCEA Portugal	<i>Armed Forces Communications & Electronics Association</i>
AGER	Autoridade Geral de Regulação de São Tomé e Príncipe
ANAC	Agência Nacional das Comunicações
ANC	Agência Nacional Postal do Equador
ANATEL	Agência Nacional de Telecomunicações
ANRT	<i>Agence Nationale de Réglementation des Télécommunications</i>
APDC	Associação Portuguesa para o Desenvolvimento das Comunicações
APDSI	Associação para a Promoção e Desenvolvimento da Sociedade de Informação
API	Associação Portuguesa de Imprensa
APMP	Associação de Promoção do Multimédia em Portugal
APRITEL	Associação dos Operadores Privados de Telecomunicações
ARCTEL-CPLP	Associação de Reguladores de Comunicações e Telecomunicações da Comunidade dos Países de Língua Portuguesa
CA	Conselho de Administração
CC	Conselho Consultivo
CCE	Conselho Consultivo e Executivo
CdE	Centro de Excelência
CE	Comissão Europeia
CEDIPRE	Centro de Estudos de Direito Público e Regulação
CEI	Comissão Electrotécnica Internacional
CEGER	Centro de Gestão das Rede Informática do Governo
CMT	<i>Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones de España</i>
CEN	Comité Europeu de Normalização
CENELEC	Comité Europeu de Normalização Electrotécnica
CEPT	Conferência Europeia das Administrações de Correios e Telecomunicações
CERP	Comité Europeu de Regulação Postal
CIAC	Centro de Informação Autárquico ao Consumidor
CNPD	Comissão Nacional de Protecção de Dados
COCOM	Comité das Comunicações
COP	Conselho de Operações Postais
COREPER	Comité de Representantes Permanentes
CPLP	Comunidade dos Países de Língua Oficial Portuguesa
CTT	CTT – Correios de Portugal, S.A.
DECO	Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor
DGC	Direcção-Geral do Consumidor
ECC	Comité de Comunicações Electrónicas

ECO	Gabinete Europeu de Comunicações
EEE	Espaço Económico Europeu
EMERG	Grupo de Reguladores Euro-Mediterrânicos
ENISA	Agência Europeia para a Segurança das Redes e da Informação
ERC	Entidade Reguladora para a Comunicação Social
ERG	Grupo de Reguladores Europeus
ERGP	Grupo de Reguladores Europeus para os Serviços Postais
ETSI	Instituto Europeu de Normas de Telecomunicações
EUTELSAT	Organização Europeia de Telecomunicações por Satélite
FCCN	Fundação para a Computação Científica Nacional
FDTI	Fundação para a Divulgação das Tecnologias de Informação
FPC	Fundação Portuguesa das Comunicações
GAM-TD	Grupo de acompanhamento da migração para a televisão digital
GNR	Guarda Nacional Republicana
ICP-ANACOM	ICP – Autoridade Nacional de Comunicações
IEC	Comissão Electrotécnica Internacional
IEEE	<i>Institute of Electrical and Electronic Engineers</i>
IJC	Instituto Jurídico da Comunicação
IMSO	Organização Internacional de Satélites Móveis
INA	Instituto Nacional de Administração
INACOM	Instituto Angolano das Comunicações
INCM	Instituto Nacional das Comunicações de Moçambique
IPAC	Instituto Português de Acreditação
IPQ	Instituto Português da Qualidade
IRG	Grupo de Reguladores Independentes
ITSO	Organização Internacional de Telecomunicações por Satélite
MDN	Ministério da Defesa Nacional
MINTEL	Ministério das Telecomunicações e da Sociedade da Informação do Equador
NATO	Organização do Tratado do Atlântico Norte
NCAH	<i>National Communications Authority, Hungary</i>
NCCR	<i>National Commission for Communications of Ukraine</i>
NTC	<i>National Telecommunications Commission, Thailand</i>
OberCom	Observatório da Comunicação
OCDE	Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico
OMC	Organização Mundial de Comércio
ONS	Organismo de Normalização Sectorial
ORECE	Organismo de Reguladores Europeus das Comunicações Electrónicas
PP	Conferência de Plenipotenciários

PSP	Polícia de Segurança Pública
PTC	PT Comunicações S.A.
Regutel	Fórum Latino-americano das Entidades Reguladoras de Telecomunicações
REPER	Representação Permanente Nacional junto da UE
RSC	Comité do Espectro Radioelétrico
RSPG	Grupo de Política do Espectro Radioelétrico
RTR	<i>Austrian Regulatory Authority for Broadcasting and Telecommunications</i>
R&TTECA	Associação para a conformidade dos Equipamentos Terminais de Telecomunicações e dos Equipamentos Rádio
SEAOPC	Secretário de Estado Adjunto das Obras Públicas e das Comunicações
TCAM	Comité de Avaliação de Conformidade e Acompanhamento do Mercado de Equipamentos Terminais de Telecomunicações e de Equipamentos de Rádio
TTE	Conselho dos Transportes, Telecomunicações e Energia
UE	União Europeia
UIT	União Internacional das Telecomunicações
UIT-D	UIT- Sector do Desenvolvimento das Telecomunicações
UIT-R	UIT- Sector das Radiocomunicações
UIT-T	UIT- Sector da Normalização das Telecomunicações
UMIC	Unidade de Missão Inovação e Conhecimento
UníCV	Universidade de Cabo Verde
UPAEP	União Postal das Américas, Espanha e Portugal
UPU	União Postal Universal
WRC	Conferência Mundial de Radiocomunicações
URSI	União Radiocentífica Internacional
WPISP	Grupo de Trabalho da Segurança da Informação e da Privacidade da OCDE



ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Acessos fixos de banda larga por operador	22
Gráfico 2. Acessos fixos de banda larga – quotas de mercado dos incumbentes e dos operadores alternativos nos vários países (Julho de 2010)	23
Gráfico 3. Penetração da BLM – serviços de dados dedicados – placas e <i>modems</i> (Julho de 2010)	24
Gráfico 4. Estimativa dos preços médios de terminação em Novembro de 2011	25
Gráfico 5. Comparações europeias – preços de interligação fixa (originação e terminação de chamadas)	28
Gráfico 6. Práticas europeias relativas ao preço de activação da pré-selecção (Outubro de 2009)	30
Gráfico 7. Práticas europeias relativas ao preço da portabilidade por número individual (Fevereiro de 2009)	31
Gráfico 8. Práticas correntes europeias relativas ao preço da portabilidade por número em blocos (Fevereiro de 2009)	32
Gráfico 9. Evolução do número de lacetes desagregados	33
Gráfico 10. Percentagem de lacetes desagregados face ao número total de acessos activos do operador histórico	33
Gráfico 11. Evolução do número de centrais com operadores co-instalados	34
Gráfico 12. Cobertura da OLL em termos de assinantes de STF – repartidores principais considerados em ordem decrescente relativamente ao número de lacetes em utilização	34
Gráfico 13. Mensalidade do lacete local (acesso completo) – comparação UE15	36
Gráfico 14. Preços de instalação do lacete local (acesso completo) – comparação UE15	36
Gráfico 15. Evolução dos acessos dos OPS suportados na oferta Rede ADSL PT	37
Gráfico 16. Preço anual dos circuitos digitais de 2 Mbps na Europa (Agosto de 2010)	38
Gráfico 17. Preço anual dos circuitos digitais de 34 Mbps na Europa (Agosto de 2010)	39
Gráfico 18. Número de respostas a pedidos de análise de viabilidade	40
Gráfico 19. Número de intervenções no âmbito da ORAC	40
Gráfico 20. Prazo de resposta a pedido de informação de condutas e infra-estrutura associada	41
Gráfico 21. Prazo de resposta a pedido de análise de viabilidade	42
Gráfico 22. Prazo para agendar o acompanhamento nas intervenções de carácter não urgente	42
Gráfico 23. Prazo para agendar o acompanhamento nas intervenções de carácter urgente	43
Gráfico 24. Grau de disponibilidade do serviço de acompanhamento	43
Gráfico 25. Informação apresentada pela PTC sobre acessos analógicos e RDIS com ORLA activa, excluindo as activações das empresas do grupo PT	44
Gráfico 26. Evolução do parque de postos públicos no período 2004-2010	53
Gráfico 27. Evolução real do índice dos preços médios anuais da tarifa-base (1993 = 100): correio normal e azul, nacional	59
Gráfico 28. Indicador global de qualidade de serviço (IG)	62
Gráfico 29. Comparação entre valores objectivo e valores atingidos na demora de encaminhamento no correio prioritário, 2009	63
Gráfico 30. Evolução do número de estabelecimentos postais	64
Gráfico 31. Número de estabelecimentos postais por 10 000 habitantes, 2009	64
Gráfico 32. Evolução do número de números portados	65
Gráfico 33. Evolução do número de números portados efectivos em base de dados	66
Gráfico 34. Evolução dos prazos de portação de números	67
Gráfico 35. Evolução dos prazos de portação de números ao longo de 2010	68

Gráfico 36. Evolução do número de clientes de acesso indirecto através de pré-selecção	69
Gráfico 37. Licenciamentos e revogações no período de 2009-2010	81
Gráfico 38. Valor acumulado de números atribuídos a nível nacional	85
Gráfico 39. Valor acumulado de números de audiotexto atribuídos a nível nacional	86
Gráfico 40. Valor acumulado de números para serviços de valor acrescentado baseados no envio de mensagem atribuídos a nível nacional	88
Gráfico 41. Evolução do volume anual de reclamações, por tipo de entrada (2005-2010)	92
Gráfico 42. Evolução do volume mensal de reclamações, por tipo de entrada (2009-2010)	92
Gráfico 43. Reclamações por tipo de entrada	93
Gráfico 44. Reclamações por sector	93
Gráfico 45. Reclamações do sector postal, por serviço	98
Gráfico 46. Acções de fiscalização realizadas em 2010	100
Gráfico 47. Processos instaurados em 2010	112
Gráfico 48. Organismo de normalização sectorial – consultas aos comités técnicos em 2010	139

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1. Variação dos preços de interligação ICP-ANACOM a vigorar na PRI 2010, para os serviços de originação e terminação, com base numa chamada de duração de três minutos, face à PRI 2009 (vigente em Dezembro de 2009)	28
Tabela 2. Comparação dos preços de interligação com as práticas da UE15 (preço por minuto de uma chamada de três minutos)	29
Tabela 3. Preços máximos de activação da portação por número (valores em euro sem IVA)	30
Tabela 4. Taxa de custo de capital a aplicar pela PTC	45
Tabela 5. Parâmetros de qualidade de serviço do SU	49
Tabela 6. Parâmetro de qualidade de serviço do SU PQS3 revisto (excluindo o mês de Janeiro de 2010)	50
Tabela 7. Parque de postos públicos realizado pela PTC em 2010	51
Tabela 8. Variação do parque de postos públicos realizado em 2010 pela PTC face ao realizado em 2009	52
Tabela 9. Tarifário principal do STF proposto pela PTC	54
Tabela 10. Tarifário alternativo do STF proposto pela PTC	54
Tabela 11. Tarifário principal do STF proposto pela PTC	55
Tabela 12. Tarifário alternativo do STF proposto pela PTC	55
Tabela 13. Tarifário aprovado pelo ICP-ANACOM relativo aos postos públicos do STF	56
Tabela 14. IQS definidos no Convénio de Qualidade e realizados pelos CTT em 2010	61
Tabela 15. Proporção de números, atribuídos a clientes do STF, que se encontram portados	66
Tabela 16. Proporção de clientes de acesso directo de STF com números portados	66
Tabela 17. Proporção de números, associados a estações móveis/equipamentos de utilizador no âmbito do STM, que se encontram portados	67
Tabela 18. Proposta de tarifário PTC-OPS apresentada pela PTC (tarifário grupo 1)	71
Tabela 19. Proposta de tarifário PTC-OPS apresentada pela PTC (tarifário grupo 2)	72
Tabela 20. Proposta de tarifário PTC-OPS apresentada pela PTC (tarifário grupo 1)	72
Tabela 21. Proposta de tarifário PTC-OPS apresentada pela PTC (tarifário grupo 2)	73
Tabela 22. Actividades de licenciamento radioeléctrico por serviço de radiocomunicações em 2010	80
Tabela 23. Números geográficos – evolução da situação nacional	83
Tabela 24. Números não-geográficos – evolução da situação nacional	84
Tabela 25. Valor acumulado de números atribuídos a nível nacional	84
Tabela 26. Números audiotexto – evolução nacional	85
Tabela 27. Valor acumulado de números atribuídos a nível nacional	86
Tabela 28. Números para serviços de valor acrescentado baseados no envio de mensagem – situação nacional	87
Tabela 29. Valor acumulado de números para serviços de valor acrescentado baseados no envio de mensagem – situação nacional	87
Tabela 30. Serviços mais reclamados (comunicações electrónicas)	94
Tabela 31. Total de reclamações por assunto (comunicações electrónicas)	95
Tabela 32. Posição relativa dos prestadores do STF face ao total de reclamações recebidas pelo ICP-ANACOM	96
Tabela 33. Posição relativa dos prestadores do serviço de acesso fixo à Internet face ao total de reclamações recebidas pelo ICP-ANACOM	96
Tabela 34. Posição relativa dos prestadores do serviço de comunicações móveis face ao total de reclamações recebidas pelo ICP-ANACOM	97
Tabela 35. Posição relativa dos prestadores do serviço de televisão por subscrição (STVS) face ao total de reclamações recebidas pelo ICP ANACOM	97
Tabela 36. Actividade da monitorização e controlo do espectro em 2010	105
[voltar ao Índice]	167

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Localização das centrais onde os OPS usufruem da OLL em Portugal Continental (4.º trimestre de 2010)	35
Figura 2. Localização das centrais com <i>digital subscriber line access multiplexer</i> (DSLAM) com assinantes (2010)	47

Edição

ICP - Autoridade Nacional de Comunicações

ISBN

978-972-786-083-8

ISSN

2182-3634

Design

Mola Activism

Produção

Power House Activism

Tiragem

500 Exemplares

Data

Outubro 2011

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, Supervisão e Outras Actividades

Url: <http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1101061>

Publicação: 20.10.2011
Autor: ANACOM