



REGULAÇÃO,
SUPERVISÃO
E OUTRAS
ATIVIDADES

RELATÓRIO 2011

FLUIDEZ NAS COMUNICAÇÕES

ANACOM

AUTORIDADE
NACIONAL
DE COMUNICAÇÕES

ENQUADRAMENTO E ESTRUTURA	12
1. ANÁLISE GLOBAL DA ATIVIDADE REGULATÓRIA DO ICP-ANACOM EM 2011	13
Promover mercados abertos e concorrenciais (Objetivo 1)	13
Análises de mercados	13
Ofertas reguladas	13
Sistemas de custeio	13
Garantir e proteger os direitos dos utilizadores e dos cidadãos em geral (Objetivo 2)	14
Proteção dos utilizadores	14
Portabilidade	14
Serviço universal (SU) das comunicações eletrónicas	15
Serviço universal (SU) dos serviços postais	15
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 (Objetivos 1 e 2)	15
Gestão do espectro radioelétrico	15
Numeração	16
Televisão Digital Terrestre (TDT)	16
Participar no desenvolvimento do mercado interno da União Europeia (UE) (Objetivo 3)	16
Promover a cooperação institucional e técnica (Objetivo 4)	17
Melhorar a eficiência e a capacidade de atuação do regulador (Objetivo 5)	17
2. GRAU DE EXECUÇÃO DAS AÇÕES ESTRATÉGICAS	18
REGULAÇÃO	21
3. PROMOVER MERCADOS ABERTOS E CONCORRENCIAIS (OBJETIVO 1)	22
Novas redes de acesso (NRA)	22
Análise de mercados	22
Mercados de banda larga e mercados dos circuitos	22
Mercados da terminação de chamadas vocais em redes móveis individuais	25
Ofertas reguladas	27
Oferta de referência de interligação (ORI)	27
Oferta de referência para acesso ao lacete local (ORALL)	30
Rede ADSL PT	33
Oferta de referência de circuitos alugados (ORCA)	34
Oferta de referência de circuitos Ethernet (ORCE)	36
Oferta de referência de acesso a condutas (ORAC)	36
Oferta de referência de acesso a postes (ORAP)	39
Oferta de realuguer da linha de assinante (ORLA)	39

Preço do serviço de distribuição e difusão do sinal analógico de televisão	39
Sistemas de custeio	40
Sistema de contabilidade analítica (SCA) da PTC	40
Modelos de custeio de comunicações eletrónicas	40
Sistema de contabilidade analítica (SCA) dos Correios de Portugal (CTT)	41

4. GARANTIR E PROTEGER OS DIREITOS DOS UTILIZADORES E DOS CIDADÃOS EM GERAL (OBJETIVO 2) 42

Serviço universal (SU) das comunicações eletrónicas	42
Parâmetros e níveis de qualidade de serviço	42
Estratégia do prestador de serviço universal (PSU) para os postos públicos	44
Acessibilidade dos preços - tarifário residencial do sistema de telefónico fixo (STF) prestado no âmbito do serviço universal (SU)	47
Custos líquidos da prestação do serviço universal (CLSU)	48
Metodologia de cálculo dos custos líquidos da prestação do serviço universal (SU) e conceito de encargo excessivo	49
Procedimento de designação de prestador do serviço universal (PSU)	49
Consulta pública sobre postos públicos	50
Consulta pública sobre o processo de designação do(s) prestador(es) de serviço universal	51
Serviço universal (SU) dos serviços postais	52
Preços do serviço postal universal	52
Qualidade do serviço postal universal	54
Rede de estabelecimentos postais	57
Portabilidade do número e pré-seleção	60
Alteração do Regulamento da Portabilidade	60
Evolução dos números portados	60
Evolução no prazo da portabilidade entre operadores	62
Evolução dos preços da portabilidade	63
Pré-seleção	64
Roaming internacional	64
Ofertas retalhistas analisadas	65
Objeto e forma de divulgação das condições de oferta e de utilização de serviços de comunicações eletrónicas	66
Segurança das comunicações	67
Implementação das alterações ao quadro regulatório	67
Número único de emergência europeu 112	68
Articulação com a proteção civil	68
Exercícios de segurança de comunicações	69
Sub-registo e segurança interna do ICP-ANACOM	69
Outros	69

5. PROMOVER MERCADOS ABERTOS E CONCORRENCIAIS / GARANTIR E PROTEGER OS DIREITOS DOS UTILIZADORES E DOS CIDADÃOS EM GERAL - GESTÃO DE RECURSOS ESCASSOS (OBJETIVOS 1 + 2)	70
Gestão do espectro radioelétrico	70
Leilão multifaixa	70
Quadro Nacional de Atribuição de Frequências (QNAF)	72
Dividendo digital	72
Introdução de serviços móveis por satélite na faixa dos 2 GHz (MSS 2 GHz)	72
Acesso via rádio (FWA) - Decisão de alteração do direito de utilização de frequências para exploração do sistema de acesso fixo via rádio	73
Serviço Móvel de Recursos Partilhados (SMRP)	73
Devolução de espectro na faixa dos 450-470 MHz	74
Licenciamentos radioelétricos	74
Serviços de amador e de amador por satélite	78
Proteção de estações e redes de radiocomunicações	78
Numeração	78
Atribuição de direitos de utilização de números para serviços de comunicações eletrónicas	78
Atribuição de números para serviços de audiotexto e serviços de valor acrescentado baseados no envio de mensagem	80
<i>Electronic numbering</i> (ENUM)	83
Base de dados dos recursos de numeração	83

SUPERVISÃO E ACOMPANHAMENTO DE MERCADO **87**

6. MELHORAR A EFICIÊNCIA E A CAPACIDADE DE ATUAÇÃO DO REGULADOR (OBJETIVO 5), PROMOVER MERCADOS ABERTOS E CONCORRENCIAIS E DEFESA DOS INTERESSES DOS CONSUMIDORES E DOS CIDADÃOS EM GERAL	88
Evolução das reclamações	89
Registos do tipo de reclamação por sector	90
Comunicações eletrónicas	91
Rede e serviços postais	100
Serviços da sociedade da informação	100
Resultado da análise dos registos	101
Fiscalização e atividades laboratoriais	101
Comunicações eletrónicas	102
Serviços postais	103
Infraestruturas de telecomunicações em edifícios (ITED) e infraestruturas de telecomunicações em urbanizações (ITUR)	103
Mercado de equipamentos	104
Atividades laboratoriais	105

Monitorização e controlo do espectro (MCE)	106
Atividade de monitorização	108
Monitorização do cumprimento das obrigações no âmbito da portabilidade	108
Monitorização de obrigações fixadas nos direitos de utilização de frequências (DUF) para a prestação serviço móvel terrestre (Sistema de posicionamento global - GSM e UMTS)	108
Monitorização da qualidade de serviço	109
Monitorização da informação sobre qualidade de serviço fixada no Regulamento sobre a qualidade de serviço	109
Monitorização dos moldes de divulgação da informação sobre qualidade de serviço nos contratos de adesão do prestador do serviço de acesso à Internet (ISP)	109
Monitorização de vários aspectos associados às ofertas retalhistas	109
Cumprimento da obrigação de divulgação dos contratos de adesão dos ISP nos respetivos sítios	109
Moldes de divulgação de tarifários nos sítios dos prestadores de serviços <i>multiple play</i> , dos prestadores de serviços VoIP nómada e dos prestadores de revenda de tráfego telefónico	110
Disponibilização pelas empresas prestadoras de serviços telefónicos, de tarifários com faturação ao segundo e monitorização dos moldes de divulgação dos mesmos	110
Monitorização do cumprimento das regras sobre inclusão de publicidade e informações de carácter utilitário nas listas no âmbito do serviço universal	110
Ordens, recomendações e esclarecimentos	110
Contencioso e contraordenações	111
Resolução de litígios entre operadores	113
Litígio entre a Cabovisão e a PTC no âmbito da oferta de referência de acesso a condutas	113
Litígio entre a Sonaecom e a PTC e TMN relativo a terminações VoIP nómada	113
Litígio entre a EDA e a Ar Telecom, Cabovisão, Optimus e ZON TV Cabo relativo a listas telefónicas e serviços informativos de listas	113
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	114
Litígio entre a TVI e a PTC (difusão digital terrestre)	114
Litígio entre a Nortenet e a PTC (oferta rede ADSL.PT)	114
Acompanhamento do mercado - estudos realizados	114
Estudos de qualidade serviço	114
Estudo sobre pacotes de serviços de comunicações eletrónicas em Portugal	114
Estudo sobre desafios da liberalização do sector postal	114
Estudo sobre comparações de preços dos prestadores do serviço postal universal na União Europeia em 2011	115
Estudo sobre a banda larga em Portugal	115
Relatório de acompanhamento da transição analógico-digital	115
Estudos de mercado no âmbito do desligamento do sinal analógico de televisão	115

OUTRAS ATIVIDADES

119

7. PARTICIPAR NO DESENVOLVIMENTO DO MERCADO INTERNO DA UE (OBJETIVO 3)

121

Representação do Estado Português

121

União Europeia

121

Conselho dos Transportes, Telecomunicações e Energia (TTE)

121

Comités e grupos da Comissão Europeia

123

União Internacional das Telecomunicações (UIT)

126

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

Organização Europeia de Telecomunicações por Satélite (EUTELSAT IGO)

128

Organização Internacional de Telecomunicações por Satélite (ITSO)

128

Organização Internacional de Comunicações Móveis via Satélite (IMSO)

128

Representação técnica

128

Organizações de órgãos de regulação

128

Organismo de Reguladores Europeus das Comunicações Eletrónicas (ORECE)

129

Grupo de Reguladores Independentes (IRG)

130

Grupo de Reguladores Europeus para os Serviços Postais (ERGP)

130

Fórum Latino-americano das Entidades Reguladoras de Telecomunicações (REGULATEL)

130

Grupo de Reguladores Euro-Mediterrânicos (EMERG)

131

Associação de Reguladores da CPLP (ARCTEL-CPLP)

131

Outras organizações

131

Sectores da União Internacional das Telecomunicações (UIT)

131

Conferência Europeia das Administrações de Correios e Telecomunicações (CEPT)

132

Instituto Europeu de Normas de Telecomunicações (ETSI)

133

Associação para a Conformidade dos Equipamentos Terminais de Telecomunicações e dos Equipamentos de Rádio (R&TTECA)

133

8. PROMOVER A COOPERAÇÃO INSTITUCIONAL E TÉCNICA (OBJETIVO 4)

134

Cooperação a nível internacional

134

Cooperação multilateral

134

Formação em parceria pública

134

II Fórum Lusófono das Comunicações e I Mostra Tecnológica (ARCTEL-CPLP)

134

Associação dos Operadores de Correios e Telecomunicações dos Países e Territórios de Língua Oficial

Portuguesa (AICEP)

134

Centro de Excelência para os países de expressão oficial portuguesa e espanhola em África (CdE UIT)

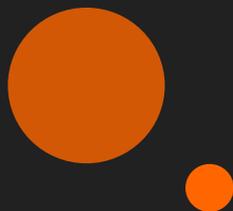
135

Cooperação bilateral

135

Cooperação a nível nacional

137



9. CONTENCIOSO	139
Contencioso administrativo	139
Contencioso tributário	141
Processos de intimação para adoção de comportamento	141
Impugnações judiciais de taxas aplicadas pelo ICP-ANACOM	141
Oposições a execuções fiscais	141
Contencioso cível	141
Providências cautelares não especificadas	141
Processos judiciais especiais de recuperação de empresas e de falências e processos de insolvência	142

10. ASSESSORIA AO GOVERNO	143
Implementação de medidas previstas no Memorando de Entendimento	143
Televisão Digital Terrestre (TDT)	144
Novas redes de acesso (NRA)	148
Outras atividades desenvolvidas em assessoria ao Governo	148

11. COMUNICAÇÃO E IMAGEM INSTITUCIONAL	151
Presença na Internet	151
Spectru	152
Publicações	152
Eventos e reuniões	152
Patrocínios e publicidade	154
Parcerias institucionais	154
Centro de Documentação e Informação (CDI)	155

12. INFORMAÇÃO AO CONSUMIDOR	156
Lançamento do Portal do Consumidor	156
Observatório de tarifários COM.escolha	156
Divulgação da informação sobre qualidade de serviço fixada no RQS	156
Divulgação dos preços de portabilidade e dos serviços informativos de preços de chamadas para números portados	156
Divulgação dos links das condições de oferta das empresas prestadoras	157
Lançamento do guia para utilizadores com necessidades especiais	157



CONSIDERAÇÕES FINAIS

160

PARECER DO CONSELHO CONSULTIVO

164

ANEXOS

169

ANEXO I - Lista de acrónimos e abreviaturas

170

ANEXO II - Lista de outras entidades / organizações

174

Índice de gráficos

180

Índice de tabelas

182



.....
ENQUADRAMENTO
.....
E ESTRUTURA
.....



ENQUADRAMENTO E ESTRUTURA

O Relatório do ICP - Autoridade Nacional de Comunicações (ICP-ANACOM) – ano 2011 – Regulação, Supervisão e Outras Atividades (doravante designado Relatório), inclui toda a informação relativa à atividade prosseguida por esta Autoridade durante o ano, sendo enviado ao Governo, nos termos estatutários, para ser presente à Assembleia da República (AR).

A estrutura adotada para este Relatório tem por referência os grandes objetivos estratégicos definidos para o ano e consagrados no Plano Estratégico 2011-2013 desta Autoridade, visando estabelecer deste modo uma ligação mais estreita entre estes dois documentos.

Apresenta-se assim, nesta primeira secção, uma análise global da atividade prosseguida em 2011 à luz dos objetivos estratégicos

definidos pelo ICP-ANACOM para esse ano (ponto 1) e é prestada informação sobre o grau de execução das ações constantes do plano estratégico para 2011 (ponto 2).

O Relatório encontra-se estruturado em cinco grandes capítulos, designadamente, enquadramento, regulação, supervisão, outras atividades e considerações finais. Os capítulos relativos à regulação, supervisão e outras atividades são desenvolvidos de forma detalhada seguindo os grandes objetivos estratégicos definidos pelo ICP-ANACOM para 2011.

1. ANÁLISE GLOBAL DA ATIVIDADE REGULATÓRIA DO ICP-ANACOM EM 2011

1.1 Promover mercados abertos e concorrenciais (Objetivo 1)

Em matéria de promoção de mercados abertos e concorrenciais destacam-se as ações desenvolvidas, em 2011, no âmbito das análises de mercados, das ofertas reguladas e dos sistemas de custeio.

1.1.1 Análises de mercados

Durante 2011, o ICP-ANACOM prosseguiu as análises de mercado relativas: (i) aos mercados grossistas de acesso (físico) à infraestrutura de rede num local fixo e de acesso em banda larga – incluindo o acesso a novas redes de acesso (NRA); e (ii) aos mercados grossistas de terminação de chamadas vocais em redes móveis individuais.

No que respeita aos mercados grossistas de acesso (físico) à infraestrutura de rede num local fixo e de acesso em banda larga, os trabalhos realizados em 2011 culminaram com a adoção de um sentido provável de decisão (SPD), já no início de 2012, o qual prevê, nomeadamente, a imposição da obrigação de acesso à rede de fibra ótica do Grupo Portugal Telecom (Grupo PT), com exceção de alguns concelhos, onde se considerou estarem reunidas condições de concorrência.

Sobre a análise aos mercados grossistas de terminação de chamadas vocais em redes móveis individuais, cuja decisão final foi adotada já em 2012, destaca-se a imposição de uma redução gradual dos preços máximos de terminação até ao nível do custo incremental de um operador eficiente, a ser alcançado no final de 2012, em conformidade com a metodologia e o calendário preconizados na Recomendação das Terminações da Comissão Europeia (CE).

1.1.2 Ofertas reguladas

Das várias ofertas grossistas reguladas são de destacar, durante 2011, as intervenções específicas desta Autoridade relativamente às seguintes:

- Oferta de referência de interligação (ORI)

Foi prosseguida a análise dos serviços que integram esta oferta, tendo o ICP-ANACOM dado início ao projeto de consultoria sobre os preços do serviço de faturação, cobrança e risco de não cobrança, do serviço de ativação da pré-seleção e do serviço de ativação da portabilidade do número, com vista ao desenvolvimento de um modelo de custeio simplificado para cada um destes serviços.

- Oferta de referência de acesso ao lacete local (ORALL)

Promoveu-se a análise e monitorização dos preços existentes nesta oferta, nomeadamente por comparação com os preços praticados noutros países europeus, não tendo sido considerado necessário adotar uma decisão específica sobre a matéria.

- Oferta de referência de circuitos alugados (ORCA) e oferta de referência de circuitos Ethernet (ORCE)

Foi adotado um SPD sobre as alterações à ORCA e à ORCE visando o estabelecimento de condições mais ajustadas às necessidades do mercado, nomeadamente a nível da redução de prazos máximos de fornecimento de circuitos alugados, da aplicação das compensações por incumprimento, da redução de preços, e de inclusão (na ORCE) de informação sobre parâmetros de qualidade de serviço.

- Oferta de referência de acesso a condutas (ORAC)

Foi promovida a implementação de uma nova versão do sistema de informação, visando uma melhor coordenação entre a PT Comunicações, S.A. (PTC) e os beneficiários desta oferta, nomeadamente ao permitir a submissão direta de pedidos de instalação em zonas onde se encontra disponível a informação sobre ocupação de condutas.

- Oferta de referência de acesso a postes (ORAP)

Da análise realizada durante 2011, o ICP-ANACOM concluiu não haver razões para proceder a alterações à oferta, uma vez que, nomeadamente, o Grupo PT seguiu o entendimento desta Autoridade de que a ORAP deveria adotar os procedimentos já definidos na ORAC.

- Preços do serviço de teledifusão analógica

Foi aprovado um SPD visando uma redução substancial do tarifário aplicável em ordem a assegurar o respeito do princípio da orientação para os custos.

1.1.3 Sistemas de custeio

Em matéria de sistemas de custeio são de assinalar as decisões adotadas por esta Autoridade sobre:

- a fixação da taxa de custo de capital da PTC para os anos 2010 e 2011 tendo a mesma sido revista em alta, motivada pela alteração material e não antecipada dos parâmetros relativos à taxa de juro sem risco e ao valor da taxa de imposto;

- o modelo de custeio para o serviço de terminação de chamadas de voz em redes de comunicações móveis individuais, tendo-se concluído o seu desenvolvimento e adotado os respetivos resultados como base para o *glidepath* aplicável a 2012;
- o SCA dos CTT – Correios de Portugal, S.A. (CTT), tendo sido lançado o concurso público com vista à adjudicação das auditorias aos resultados para os exercícios do triénio 2009-2011.

1.2 Garantir e proteger os direitos dos utilizadores e dos cidadãos em geral (Objetivo 2)

No que respeita à proteção dos direitos dos utilizadores e dos cidadãos em geral, o destaque vai para as ações desenvolvidas pelo ICP-ANACOM no quadro de medidas específicas de proteção dos utilizadores, designadamente na definição das condições e procedimentos para fazer cessar os contratos de oferta de redes ou de serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público por iniciativa do assinante, bem como as alterações introduzidas no objeto e forma de disponibilização de informação sobre as condições de oferta e utilização de serviços, além de se ter feito o acompanhamento do cumprimento das obrigações em matéria de portabilidade. De relevar ainda as ações que visam a garantia da prestação do serviço universal (SU) das comunicações eletrónicas e dos serviços postais.

1.2.1 Proteção dos utilizadores

- Alteração da deliberação relativa ao objeto e forma de disponibilização ao público das condições de oferta e de utilização de serviços de comunicações eletrónicas

Foram aprovadas, na sequência de procedimento geral de consulta, um conjunto de alterações à deliberação do ICP-ANACOM, de 21 de abril de 2006, relativa ao objeto e forma de disponibilização ao público das condições de oferta e de utilização de serviços de comunicações eletrónicas.

A entrada em vigor das alterações promovidas à Lei das Comunicações Eletrónicas – Lei n.º 5/2004 de 10 de fevereiro pela Lei n.º 51/2011, de 13 de setembro (LCE), e a experiência recolhida durante cinco anos de vigência da deliberação, relativa ao objeto e forma de disponibilização ao público das condições de oferta e de utilização de serviços de comunicações eletrónicas,

justificaram a necessidade de adaptação daquela deliberação de modo a adequá-la às características atuais daquelas ofertas, garantindo uma efetiva e transparente informação sobre as mesmas, assegurando a proteção dos direitos e interesses dos utilizadores finais e, em particular, dos consumidores¹.

- Procedimentos exigíveis para a cessação de contratos, por iniciativa dos assinantes, relativos à oferta de redes públicas ou serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público

Através do acompanhamento que vem fazendo da oferta de redes de comunicações públicas e de serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público, o ICP-ANACOM constatou que, na sequência dos vários processos previstos por cada empresa para a rescisão dos contratos, os utilizadores finais não retiram o máximo benefício das possibilidades de escolha contidas nas várias ofertas que são colocadas ao seu dispor.

Considerando que nos termos do artigo 48.º, n.º 5, as empresas não devem estabelecer condições contratuais desproporcionadas ou procedimentos de resolução de contratos excessivamente onerosos e desincentivadores da mudança de prestador, o ICP-ANACOM decidiu intervir, aprovando e submetendo a procedimento geral de consulta, um SPD destinado a definir as condições e os procedimentos formais adequados para a cessação de contratos de oferta de redes de comunicações públicas ou prestação de serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público por iniciativa do assinante².

1.2.2 Portabilidade

A nível da proteção dos utilizadores, quanto à portabilidade, releva-se que foram desenvolvidas várias ações em termos da monitorização do cumprimento das obrigações aplicáveis às empresas prestadoras, nomeadamente ao nível da transparência tarifária (ex. recolha de informação sobre os procedimentos para desativação / reativação do anúncio *online* que, nas comunicações móvel-móvel, identifica a rede de destino, monitorização da divulgação dos preços de portabilidade e dos serviços informativos de preços de chamadas para números portados). É ainda de referir que, nos finais de 2011, foi aprovado um projeto de regulamento de alteração ao regulamento da portabilidade, visando, nomeadamente, a aplicação de um prazo máximo de um dia útil para a transferência efetiva do número para um novo operador,

¹ Deliberação acessível em: <http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=11100354>

² Deliberação acessível em: <http://www.anacom.pt/render.jsp?categoryId=343580>

tendo sido já em 2012 publicado o novo regulamento (Regulamento n.º 114/2012 de 13 de março).

1.2.3 Serviço universal (SU) das comunicações eletrónicas

Em 2011, a intervenção regulatória do ICP-ANACOM em matéria de SU das comunicações eletrónicas decorreu ao nível dos seguintes assuntos: (i) acompanhamento dos parâmetros e níveis de qualidade de serviço do SU, (ii) análise da estratégia do prestador do serviço universal (PSU) para os postos públicos, (iii) verificação do cumprimento das condições definidas relativamente à acessibilidade de preços, (iv) processo de cálculo dos custos líquidos do SU (CLSU) e conceito de encargo excessivo, e (v) reflexão e coadjuvação ao Governo no processo de designação de PSU e mecanismos de financiamento do SU.

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

- a verificação do cumprimento dos objetivos de desempenho aplicáveis aos parâmetros de qualidade de serviço do SU;
- a manutenção da acessibilidade de preços ao público em geral através da aplicação de um *price-cap*;
- a aprovação da metodologia de cálculo dos CLSU, na sequência da qual a PTC remeteu o cálculo preliminar relativo aos CLSU de 2007 a 2010, que serão submetidos a auditoria por entidade independente;
- a aprovação do conceito de encargo excessivo, tendo-se determinado que, à luz do critério estabelecido, a prestação do SU de 2001 a 2006 não constituiu um encargo excessivo para o PSU;
- a aprovação de um parecer relativo ao mecanismo de compensação dos CLSU baseado na constituição de um fundo de compensação que abrange todas as empresas que geram receitas associadas a redes de comunicações públicas ou serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público com um volume de negócios igual ou superior a um determinado limiar;
- o lançamento de uma consulta pública sobre o futuro desenvolvimento no âmbito do SU do parque de postos públicos no país;

- o lançamento da consulta pública pelo Governo, em articulação com o ICP-ANACOM, sobre o processo de designação do(s) prestador(es) do SU de comunicações eletrónicas, que incorporou já nos respetivos cadernos de encargos as condições de oferta a fixar pelo ICP-ANACOM no quadro das suas competências.

1.2.4 Serviço universal (SU) dos serviços postais

No decurso de 2011, no quadro das suas competências, o ICP-ANACOM procedeu à monitorização dos preços e níveis de qualidade de serviço do SU dos serviços postais, visando o cumprimento pelo PSU das obrigações que por si impendem e assim garantir ao consumidor final o acesso a serviços postais nas condições exigidas, com preços que comparam bem com as práticas europeias. Foi igualmente monitorizada a evolução da rede postal e a sua fundamentação por parte dos CTT.

1.3 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 (Objetivos 1 e 2)

1.3.1 Gestão do espectro radioelétrico

Promover a existência de mercados abertos e concorrenciais e garantir e proteger os direitos dos utilizadores e dos cidadãos em geral são os dois eixos que norteiam a atuação do ICP-ANACOM em matéria de gestão do espectro.

Considerando os princípios da neutralidade de serviços e de tecnologia, o ICP-ANACOM tem pautado a sua ação pela atribuição atempada de espectro radioelétrico, com base em procedimentos transparentes, eficientes e orientados para o mercado.

Em 2011 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), com disponibilização prevista para o primeiro semestre de 2012;
- a implementação da Decisão 2011/251/UE relativa à harmonização das faixas de frequências dos 900 MHz e 1800 MHz para sistemas terrestres capazes de fornecer serviços

pan-europeus de comunicações eletrónicas, complementando a implementação da Diretiva 2009/114/CE de 16 de setembro de 2009, no âmbito da oferta de serviços de banda larga móvel (BLM), o chamado *refarming*;

- a atribuição de direitos de utilização de frequências nas faixas dos 450 MHz, 800 MHz, 900 MHz, 1800 MHz, 2,1 GHz e 2,6 GHz para a prestação de serviços de comunicações eletrónicas cujas regras foram estabelecidas no Regulamento n.º 560-A/2011, de 19 de outubro, do ICP-ANACOM;
- a preparação nacional para a Conferência Mundial das Radiocomunicações (WRC-12), a qual incluiu a discussão dos vários pontos da agenda da conferência em grupos com entidades nacionais e respetiva formulação da posição nacional;
- a decisão sobre o regime de autorização aplicável aos sistemas do serviço móvel por satélite (MSS) na faixa dos 2 GHz em território nacional.

1.3.2 Numeração

Em matéria de numeração há a destacar em 2011 o facto de continuarem a reduzir-se os números atribuídos a nível nacional, o que resulta das taxas introduzidas em 2009, que levaram muitas empresas a devolverem recursos de numeração que não utilizavam, bem como à fusão e extinção de empresas.

Por outro lado, é de salientar que estão em fase final os testes relativos à introdução em produção da solução de gestão e numeração, que permitirá ao ICP-ANACOM uma gestão melhorada de todos os recursos de numeração do plano nacional de numeração (PNN).

1.3.3 Televisão Digital Terrestre (TDT)

Com o desligamento do sinal analógico de televisão e a passagem para a TDT, entre 12 de janeiro e 26 de abril de 2012, e porque esta envolve uma maior eficiência de utilização do espectro radioelétrico, fica liberto espectro que poderá ser utilizado para outros fins. Efetivamente a televisão analógica ocupava 49 canais radioelétricos, enquanto a televisão digital ocupa apenas um, o canal 56, pelo que há libertação de um elevado número de canais.

Uma pequena parte dos canais libertos, nove, foi já atribuída à prestação de serviços de comunicações eletrónicas, tendo sido disponibilizados no âmbito do leilão multifaixa realizado pelo ICP-ANACOM, para a

prestação de serviços de 4G. Os restantes 38 canais estão livres, podendo vir a ser alocados à prestação de serviços de teledifusão.

A atividade desenvolvida pelo ICP-ANACOM para assegurar que a migração para a televisão digital decorreria sem perturbações é referida em maior detalhe mais à frente, na parte do Relatório relativa à atividade desenvolvida no âmbito da prestação de assessoria ao Governo.

1.4 Participar no desenvolvimento do mercado interno da União Europeia (UE) (Objetivo 3)

O ICP-ANACOM pretende melhorar a sua participação no Organismo de Reguladores Europeus das Comunicações Eletrónicas (ORECE) e nos diversos *fora* europeus, tendo em conta a criação do mercado interno da UE e o seu interesse em ser parte ativa nesse processo. Com esse objetivo reforçou a coordenação interna do ICP-ANACOM face às responsabilidades acrescidas que foram introduzidas com o novo quadro regulamentar para as comunicações eletrónicas, nomeadamente com a criação do 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 tem um contributo a dar 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 objetivos prosseguidos também pelo ICP-ANACOM, como a promoção da concorrência e a defesa dos direitos dos cidadãos.

O ORECE constituiu-se como um centro de excelência da regulação do sector, para o qual esta Autoridade tem todo o interesse em dar uma contribuição ativa, ao mesmo tempo que de lá retira benefícios em termos de uma maior qualidade da regulação produzida internamente.

Em 2011, esta Autoridade participou em todas as reuniões do ORECE, bem como nas reuniões preparatórias que as antecederam, e em todos os grupos de trabalho.

Esta participação ativa implica uma importante coordenação interna, que envolve 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 Diretores do ORECE.

A participação no ORECE e nos *fora* europeus 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.

1.5 Promover a cooperação institucional e técnica (Objetivo 4)

Neste ponto são apresentadas no relatório as atividades prosseguidas por esta Autoridade ao nível da cooperação, tanto a nível nacional como a nível internacional.

No âmbito das atividades de cooperação, o ICP-ANACOM promove e divulga as práticas regulatórias adotadas em Portugal, procedendo ainda a uma importante troca de experiências com outras entidades, ao mesmo tempo que acede a informação e conhecimento, aumentando assim o seu *know-how*.

1.6 Melhorar a eficiência e a capacidade de atuação do regulador (Objetivo 5)

Com vista à prossecução deste objetivo, são de relevar diversas ações desenvolvidas em 2011, nomeadamente na área da supervisão. O ICP-ANACOM leva a cabo uma importante atividade de supervisão. Importante porque contribui para a prossecução de vários objetivos desta Autoridade, sendo transversal; e porque é através desta atividade que o regulador procura garantir que o quadro regulamentar aplicável às comunicações eletrónicas e serviços postais e as deliberações desta Autoridade são cumpridos, o que por sua vez assegura condições de sã concorrência e respeito pelos direitos dos consumidores e dos cidadãos em geral.

Dentro da atividade de supervisão é de relevar o trabalho desenvolvido pelo ICP-ANACOM no que respeita: (i) ao acompanhamento do

mercado, realizando diversos estudos e analisando as reclamações recebidas; (ii) aos procedimentos de fiscalização, que envolvem a monitorização e controlo do espectro, as comunicações eletrónicas, a TDT, os serviços postais, as infraestruturas de edifícios, os equipamentos e as atividades laboratoriais; (iii) ao sancionamento das infrações, que levou à instauração de 642 processos de contraordenação durante o ano; e (iv) à resolução de conflitos entre operadores / prestadores.

Relativamente ao acompanhamento do mercado, o regulador pretende, de forma pró-ativa, dotar-se dos instrumentos que lhe permitam dispor de elevados níveis de informação e *know how* especializado, de modo a tomar decisões que lhe possibilitem prosseguir a ação regulatória de forma 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 eletrónicas em pacotes de serviços, bem como os relatórios de acompanhamento da transição para a televisão digital.

Em sede de fiscalização, o ICP-ANACOM verifica indícios de irregularidades existentes e encaminha os processos para contencioso, com vista à instauração de processos de contraordenação. Na sua atividade de supervisão, o ICP-ANACOM monitoriza o sector, o comportamento dos operadores e a sua atividade, além de realizar anualmente diversos estudos. Desta forma dota-se de informação essencial à tomada de decisão regulatória, reforçando a eficiência da sua atuação. Ao nível da eficiência do regulador há ainda a considerar as medidas levadas a cabo na área dos recursos humanos, promovendo 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 ação.

A este nível, são ainda desenvolvidas ferramentas / aplicações tecnológicas para tornarem mais céleres os procedimentos internos e os que envolvam a relação com outros agentes do sector.

2. GRAU DE EXECUÇÃO DAS AÇÕES ESTRATÉGICAS

Neste ponto pretende apresentar-se o nível de execução das ações delineadas no plano estratégico do ICP-ANACOM de 2011-2013 para os objetivos estratégicos definidos.

O plano previa a realização de 72 ações estratégicas e, no total, a taxa de concretização das ações estratégicas obtida durante o ano 2011 atingiu 76 por cento, valor que compara com os 74 por cento registados no ano anterior.

Das ações que não foram realizadas, há a considerar que, em muitos casos, esse facto se ficou a dever a razões alheias a esta Autoridade. Por outro lado, há ainda que relevar um conjunto importante de ações de natureza estratégica realizadas em 2011 e que não se encontravam inscritas no plano desse ano, mas que foram totalmente concretizadas, nomeadamente:

- realização de inquéritos aos consumidores sobre a utilização da TDT;
- lançamento do Portal do Consumidor, bem como do Com.escolha, uma ferramenta que permite aos consumidores avaliarem em cada momento quais as melhores opções de serviços e preços para o seu tipo de consumo;

- realização de auditorias de custos e qualidade de serviço dos CTT;
- monitorização e reporte periódico da evolução da rede postal;
- decisão preliminar sobre harmonização de procedimentos de aferição de qualidade de serviço nas ofertas de referência;
- consulta pública sobre a inclusão e extensão da prestação do serviço de postos públicos no âmbito do SU;
- revisão dos acordos de coordenação estabelecidos com Espanha para os vários serviços de radiocomunicações;
- determinação do conceito de encargo excessivo e dos custos líquidos do SU;
- execução de várias medidas incluídas no compromisso 5.19 do memorando de entendimento (MoU), assinado em 2011, entre o Governo de Portugal, a CE, o Banco Central Europeu (BCE) e o Fundo Monetário Internacional (FMI - Troika).



REGULAÇÃO

3. PROMOVER MERCADOS ABERTOS E CONCORRENCIAIS (OBJETIVO 1)

3.1 Novas redes de acesso (NRA)

Na sequência dos concursos lançados em 2010 para a oferta de NRA nas áreas rurais para as zonas Norte, Centro, Alentejo e Algarve, caberá ao ICP-ANACOM acompanhar, entre outros, a implementação das ofertas grossistas dos adjudicatários e a conformidade dessas ofertas com as obrigações de acesso grossista.

Durante 2011, a CE³ tomou quinze decisões sobre projetos de banda larga envolvendo financiamento público, tendo esses projetos sido considerados compatíveis com o Tratado da União, e o valor total do financiamento aprovado sido de 1,7 mil milhões de euros. Um desses projetos diz respeito a Portugal e destina-se ao financiamento (ao abrigo das ajudas de Estado) da implementação das NRA de banda larga (em zonas rurais).

Adicionalmente, tendo o ICP-ANACOM procedido em finais de 2010 ao lançamento de um concurso público internacional para implementação e gestão de um sistema de informação centralizado (SIC), releva-se que o mesmo foi encerrado em 2011, por razões processuais aguardando-se que a sua adjudicação ocorra em 2012.

No final de 2011, foi iniciada a reformulação do Plano de Ação relativo à monitorização das obrigações constantes dos contratos celebrados entre o Governo e os operadores de redes de nova geração rurais, à luz dos contratos remetidos ao ICP-ANACOM.

É de relevar ainda a evolução registada em matéria de NRA, já que no final do terceiro trimestre de 2011 existiam 1,9 milhões de casas passadas com fibra ótica, mais cerca de 500 mil casas passadas do que no final de 2010.

3.2 Análise de mercados

3.2.1 Mercados de banda larga e mercados dos circuitos

Na sequência da análise de mercados de circuitos alugados realizada em 2010, na qual o ICP-ANACOM concluiu sobre a necessidade de regulação dos circuitos suportados em tecnologia *Ethernet*, com a fixação da obrigação de disponibilização pela PT Comunicações, S.A. (PTC) de uma ORCE, a PTC publicou, a 6 de dezembro de 2010, uma ORCE, que foi objeto de análise por parte do ICP-ANACOM em 2011.

Entretanto decorreu em 2011 a preparação do SPD sobre as análises dos mercados grossistas de acesso (físico) à infraestrutura de rede

num local fixo e de acesso em banda larga (mercados 4 e 5 da Recomendação 2007/879/CE de 17 de dezembro de 2007), cuja aprovação pelo ICP-ANACOM está prevista para 2012. O SPD foi aprovado para consulta pública nacional a 6 de fevereiro de 2012.

No que toca à oferta de serviços de banda larga, mantiveram-se durante 2011 algumas tendências que se vinham observando no ano anterior, destacando-se, ao nível das ofertas ao cliente final, a multiplicação das ofertas em pacote (nomeadamente *triple play*) disponibilizadas no mercado, a expansão da BLM, nomeadamente a suportada em placas de transmissão de dados ligadas a computadores pessoais através de placas com o formato USB (ou outros), que permitem o acesso à Internet em banda larga e o aumento dos débitos das ofertas de banda larga com a comercialização de ofertas suportadas em redes de fibra ótica e de distribuição em cabo coaxial (DOCSIS 3.0), apresentando velocidades de *download* superiores a 100 Mbps. Também ao nível do mercado grossista, as tendências observadas em 2010 mantiveram-se em 2011, nomeadamente, um menor recurso dos operadores (OPS) à oferta do lacete local (OLL) e à oferta grossista Rede ADSL PT – que se traduziu numa redução do número de acessos dos OPS suportados naquelas ofertas e do número de centrais da PTC com operadores co-instalados – e uma procura contínua do acesso a infraestrutura física, nomeadamente a condutas no âmbito da ORAC, com vista à instalação pelos OPS de redes de fibra ótica próprias (*fiber to the home* – FTTH).

Acresce que as redes de acesso de alta velocidade continuaram a patentear um crescimento acelerado, envolvendo no final de 2011:

- 3,9 milhões de alojamentos cablados com redes de cabo (DOCSIS 3.0);
- 1,9 milhões de alojamentos cablados em FTTH.

Em termos globais, existiam em Portugal, no final de 2011, cerca de 2,2 milhões de clientes com acesso à Internet fixa, dos quais 2,19 milhões em banda larga, o que representa um crescimento destes últimos de 5,3 por cento em relação ao final de 2010. Quanto aos acessos móveis, existiam cerca de 2,9 milhões de utilizadores que efetivamente utilizaram Internet em BLM, traduzindo a subida de 14,0 por cento comparativamente com 2010. Do total de acessos, 1,1 milhões foram realizados através de placas / *modem*.

³ Vide http://ec.europa.eu/competition/sectors/telecommunications/broadband_decisions.pdf.

A principal tecnologia de acesso à Internet em banda larga fixa (BLF) continua a ser o ADSL, que representa 49 por cento. Já as redes de distribuição por cabo representam cerca de 40,3 por cento dos acessos da BLF.

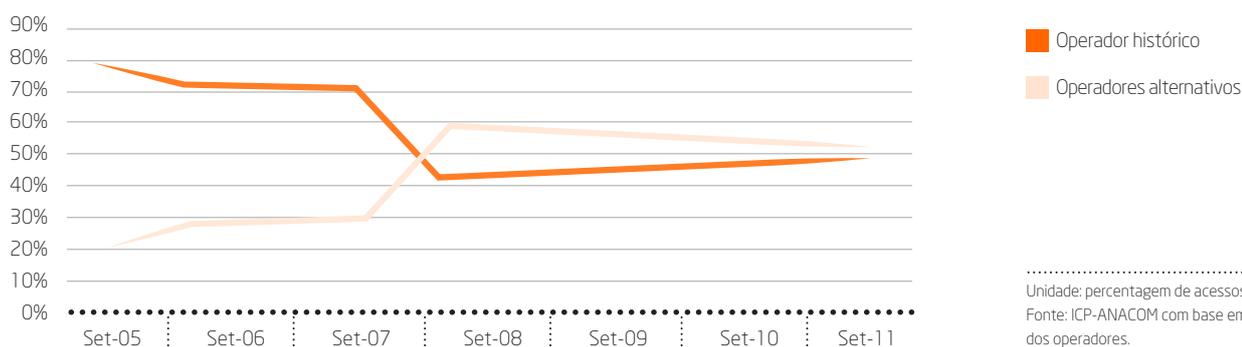
Verifica-se o crescimento do mercado fixo de banda larga em Portugal, tendo a penetração da banda larga atingido 20,9 por cento (inferior aos 27,2 por cento de média da UE a 1 de julho de 2011). A quota de mercado do principal operador aumentou de 44,8 por cento em

julho de 2010 para 47,0 por cento em julho de 2011, enquanto a quota de mercado dos operadores alternativos desceu (de 55,2 por cento para 53,0 por cento).

Assim, 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 a PTC, se bem que este operador venha progressivamente a recuperar quota de mercado (*vide* gráfico seguinte).

Distribuição dos acessos fixos de banda larga por operador em Portugal

Gráfico 1

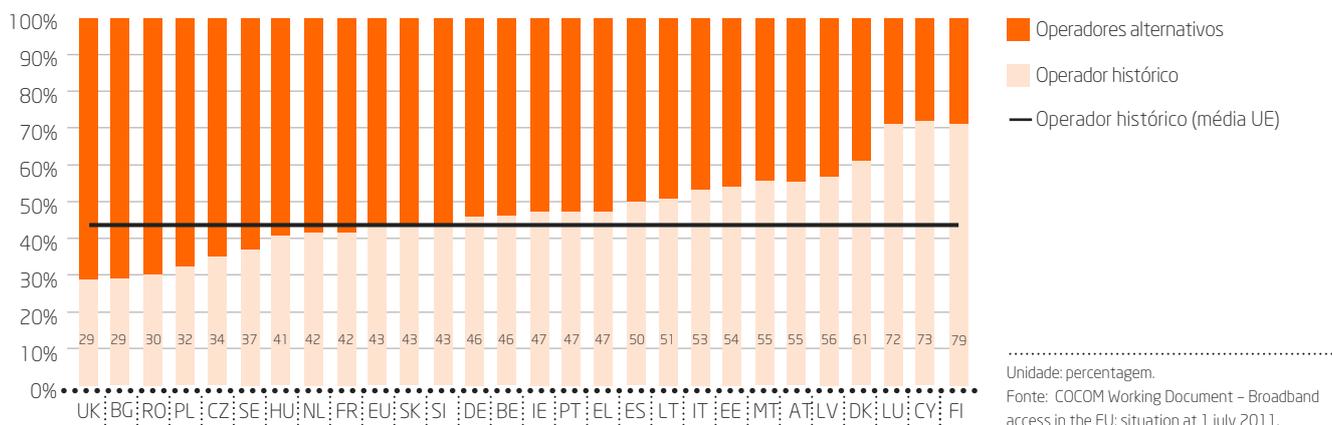


Por outro lado, segundo os dados disponibilizados pelo Comité das Comunicações (COCOM), Portugal é um dos países da UE onde os operadores alternativos investem mais na utilização de infraestrutura

própria em detrimento da utilização de infraestruturas do operador histórico (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 operadores históricos e dos operadores alternativos nos vários países (julho de 2011)

Gráfico 2

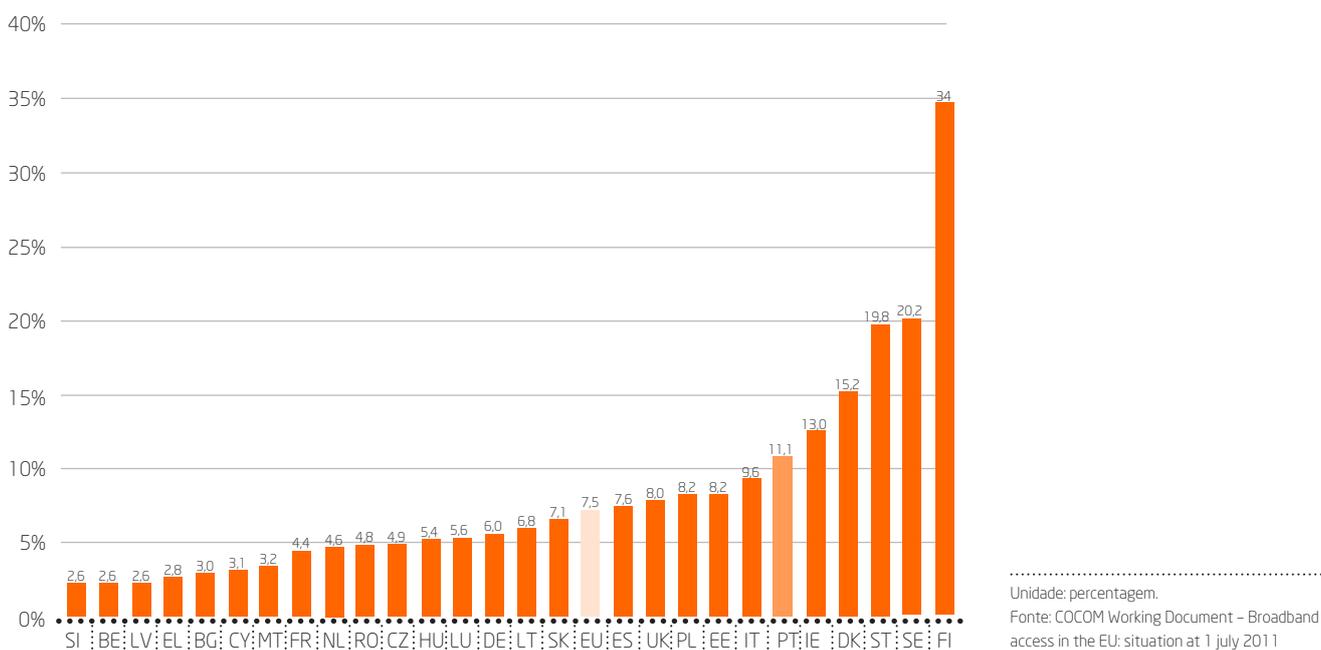


Relembra-se que, Portugal foi pioneiro na imposição, ao operador histórico, da obrigação de desenvolver uma oferta de acesso à sua rede de condutas, o que veio permitir aos OPS interessados desenvolver as suas próprias redes a um custo muito inferior ao que teriam de suportar caso pretendessem construir as suas próprias condutas. Estas medidas, para além da própria separação estrutural entre a PT Multimédia (agora ZON) e a Portugal Telecom, têm sido determinantes para a utilização de infraestrutura própria pelos OPS em Portugal.

Apesar de a penetração de BLF ser inferior à média registada a nível da UE, regista-se que Portugal é por outro lado um dos Estados-Membros onde a BLM tem maior relevância. De facto, segundo os dados do COCOM de julho de 2011, a penetração da BLM em Portugal era de 11,1 por cento – a sexta mais elevada da UE 27 (considerando apenas placas e *modems*) – conforme se atesta no gráfico seguinte.

Penetração da BLM - serviços de dados dedicados - placas e modems (julho de 2011)

Gráfico 3



As ligações à Internet suportadas em fibra ótica (FTTH / FTTB) contabilizavam cerca de 236 mil acessos (10,6 por cento do total de acessos fixos de banda larga) no final de 2011, o que traduz um crescimento de 81 por cento face ao final de 2010.

Releva-se que a nível europeu, segundo dados do COCOM, o número de ligações suportadas em FTTH é ainda marginal na Europa (inferior inclusive ao verificado nos Estados Unidos da América, na Coreia do Sul, no Japão e na China), registando-se a 1 de julho de 2011 uma taxa média de penetração de apenas 2 por cento.

3.2.2 Mercados da terminação de chamadas vocais em redes móveis individuais

Em setembro de 2011, o ICP-ANACOM colocou em consulta pública a atualização do detalhe da obrigação de controlo de preços, obrigação que fora imposta no âmbito da decisão de maio de 2010 sobre a análise aos mercados grossistas de terminação de chamadas vocais em redes móveis individuais. Também em maio de 2010, foi publicada a decisão relativa ao detalhe da obrigação de controlo de

preços, na qual o ICP-ANACOM referiu que iria rever essa decisão em 2011 tendo em conta os resultados do modelo de custeio baseado na metodologia constante da Recomendação da CE sobre terminações fixas e móveis (conhecido como modelo LRIC puro), o qual se encontrava em desenvolvimento.

No documento submetido a consulta pública em setembro de 2011, o ICP-ANACOM conclui, a partir do acompanhamento contínuo que faz do sector móvel, que subsistem as distorções competitivas que tinham sido identificadas na análise de 2010.

Por um lado, verifica-se a persistência de uma forte diferenciação entre os preços retalhistas *on-net* e *off-net* (que tenderá a ser reforçada com a aposta em novos produtos tarifários pré-pagos que incluem comunicações gratuitas dentro da mesma rede), fenómeno que, em conjugação com preços grossistas de terminação acima dos custos, gera desequilíbrios importantes entre operadores de diferentes dimensões, traduzidos em desbalanceamentos de tráfego e em transferências financeiras significativas.

Estes desequilíbrios dificultam a emergência de um nível de concorrência equilibrado entre operadores de diferentes dimensões, desincentivando adicionalmente a entrada de novos operadores, algo que em última análise resulta em efeitos prejudiciais para os consumidores finais.

Por outro lado, verifica-se também a persistência de condições de concorrência desiguais entre os operadores fixos e móveis, elemento que ganha renovada importância num contexto de convergência crescente entre serviços, e de forte investimento nas RNG. A este título, o ICP-ANACOM estimou uma transferência líquida anual ainda muito significativa das redes fixas para as redes móveis, da ordem de 26 milhões de euros.

Atendendo à natureza e à persistência destas distorções, que se fundam nomeadamente na existência de preços grossistas de terminação móvel acima dos custos, o ICP-ANACOM considerou, em SPD, que se justificava a redução dos preços máximos de terminação até ao nível do custo incremental de um operador eficiente, a ser alcançado no final de 2012, em conformidade com

a metodologia e o calendário preconizados na Recomendação das Terminações da CE⁴.

Dado que o preço grossista de terminação representa um custo marginal para as chamadas *off-net*, este preço tenderá a estabelecer-se como um limiar mínimo para o preço destas comunicações. Com a aplicação do custo incremental de longo prazo, criar-se-ão condições propícias para que os operadores móveis de menor dimensão possam replicar, através do preço retalhista das chamadas *off-net*, os preços praticados pelos operadores de maior dimensão. Ademais, ao refletir apenas o custo incremental de um operador eficiente, potencia-se um aumento da eficiência económica, do investimento e do bem-estar dos consumidores do sector das comunicações eletrónicas no seu global, endereçando-se efetivamente a desigualdade histórica entre os sectores móvel e fixo.

O valor do custo resultante da aplicação do modelo de custeio LRIC puro, entretanto concluído, ao caso português, é à data do SPD de cerca de 1,25 cêntimos (de euro) por minuto. O *glide-path* proposto pelo ICP-ANACOM para atingir o valor do custo incremental em novembro de 2012 é o seguinte:

Preços de terminação móvel (SPD)

Tabela 1

A partir de	Preço por minuto
1 de fevereiro de 2012	0,0275 €
1 de maio de 2012	0,0225 €
1 de agosto de 2012	0,0175 €
1 de novembro de 2012	0,0125 €

Fonte: ICP-ANACOM.

⁴ A Recomendação das Terminações da CE dispõe no sentido de os Estados-Membros da UE adotarem preços de terminação simétricos e baseados nos custos incrementais de um operador eficiente, resultantes da aplicação do modelo LRIC puro, até 31 de dezembro de 2012.

Em termos gráficos, seriam aplicados os seguintes preços por minuto durante o ano 2012:

Evolução dos preços de terminação nas redes móveis nacionais (SPD)

Gráfico 4



Esta medida, em conjugação com as obrigações de acesso à rede incluídas no leilão multifaixa, favorecerá a entrada no mercado de operadores com planos de negócios diversificados e capazes de efetivamente competirem com as ofertas dos operadores móveis de maior dimensão. A decisão final foi adotada a 30 de abril de 2012, após notificação à CE, tendo sido alterado o *glide-path* e o valor final que passou a ser de 0,0127 euros a partir de 31 de dezembro de 2012.

3.3 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 infraestrutura própria nem é viável a sua instalação, e assegurar um plano de investimentos com rentabilidade adequada.

Tendo em conta que estas ofertas grossistas são disponibilizadas pelo operador identificado com o poder de mercado significativo (PMS), na sequência das análises de mercado efetuadas pelo ICP-ANACOM, esta Autoridade procura garantir que, num contexto de progressiva desregulação dos mercados retalhistas, todas as ofertas grossistas promovam, de uma forma transversal, a existência de condições de saudável concorrência.

Neste contexto, o ICP-ANACOM aprovou, por deliberação de 20 de outubro de 2011, o SPD sobre os procedimentos a cumprir na aferição da qualidade de serviço das ofertas grossistas reguladas, o qual foi submetido a audiência prévia dos interessados e ao procedimento geral de consulta. Em termos gerais, no SPD clarificou-se o tempo de início e de fim para a contabilização do tempo de reparação de avarias, definiram-se os procedimentos a seguir pela PTC e pelo beneficiário no fecho da resolução da avaria, definiu-se um mecanismo de intervenções conjuntas que permita o melhor despiste e reparação de uma avaria. Foi também solicitada informação à PTC sobre medidas que tenha tomado ou que pretenda vir a tomar que visem minimizar as avarias geralmente associadas aos meses de maior pluviosidade.

Segundo o disposto nesse SPD, a PTC deverá alterar as várias ofertas de referência que tenham prazos de reparação de avarias (designadamente a ORALL, ORCA, ORCE, Rede ADSL PT, ORLA), no prazo de 30 dias úteis, após a notificação da decisão final do ICP-ANACOM.

3.3.1 Oferta de referência de interligação (ORI)

Em 2011 mantiveram-se as condições da ORI que vigoravam desde 15 de abril de 2010, oferta esta que, não só determina o preço máximo para os serviços de originação e de terminação de chamada,

como também inclui o preço máximo de ativação da pré-seleção e da portabilidade do número.

a) Preços de originação e terminação de chamadas

À semelhança de anos anteriores e em sintonia com a tendência verificada nos restantes países da Europa, em termos de média anual, também em 2011 se registou uma redução dos preços máximos em vigor na ORI. Esta redução acontece nos níveis de trânsito simples e duplo, sendo particularmente significativa neste

último. Em termos globais, assiste-se à redução de 1,6 por cento da média anual relativa a 2011 face à média anual dos preços aplicados ao longo do ano de 2010 (cálculo efetuado aplicando o perfil de tráfego de 2010).

Em resumo, tendo por base uma chamada de duração de três minutos, a tabela seguinte ilustra as variações ocorridas entre a média anual dos preços de 2011 e a média referente a 2010.

Varição da média anual dos preços de interligação ICP-ANACOM em vigor em 2011, para os serviços de originação e terminação, com base numa chamada de duração de três minutos, face à média anual dos preços em 2010

Tabela 2

	Terminação			Originação			Total interligação ponderado
	Horário normal	Horário económico	Média	Horário normal	Horário económico	Média	
Local	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Tr. simples	-2,9%	-2,3%	-2,7%	-2,9%	-2,3%	-2,8%	-2,8%
Tr. duplo	-13,3%	-12,5%	-13,1%	-13,3%	-12,5%	-13,2%	-13,1%
Média	-1,4%	-0,9%	-1,2%	-2,7%	-2,4%	-2,6%	-1,6%

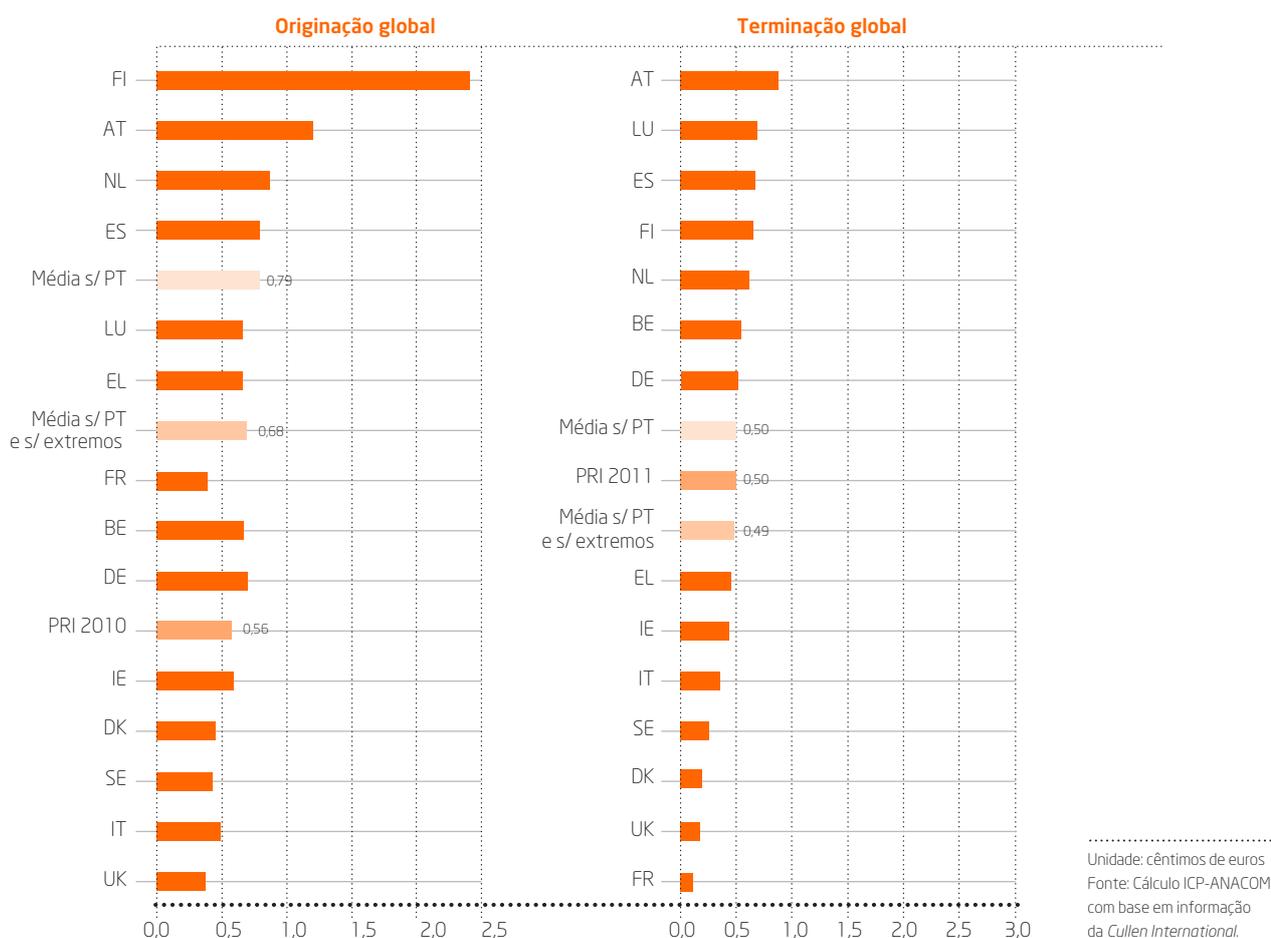
Fonte: ICP-ANACOM.

Conforme se pode observar nos gráficos seguintes relativos aos preços globais para a terminação e para a originação e à semelhança de anos anteriores, os preços máximos em vigor em 2011 mantiveram

Portugal numa posição favorável no que se refere às práticas correntes europeias relativamente a esta matéria. A comparação incluída abaixo reflete a situação à data de 31 de dezembro de 2011.

Comparações europeias - preços de interligação fixa (originação e terminação de chamadas)⁵

Gráfico 5



Conforme se pode constatar, ao nível global, os preços máximos praticados em 2011 comparam favoravelmente com os preços praticados no mesmo período no conjunto de Estados-Membros da UE 15. Portugal continuou, por isso, em 2011 a pertencer ao grupo de países que apresentam as tarifas mais reduzidas, tanto no que respeita à originação, como à terminação.

Especificamente para cada nível de tráfego, os preços máximos em vigor em 2011 comparam favoravelmente com a média comunitária

(média comunitária simples e média comunitária sem extremos) nos diferentes horários e para ambos os níveis de interligação de trânsito simples e de trânsito duplo. No caso do escalão de tráfego de nível local, os preços máximos em vigor em 2011 situam-se acima da média comunitária – vide abaixo a tabela que sintetiza os desvios de Portugal relativamente aos preços médios praticados ao nível da UE 15.

⁵ Os valores acima apresentados para cada um dos países foram obtidos aplicando o perfil de tráfego de interligação registado em 2010 ao tarifário de interligação em vigor para cada um dos Estados-Membros (preço médio por minuto para uma chamada de três minutos), de modo a obter-se, quer para a originação de chamadas quer para a terminação de chamadas, um indicador que permita avaliar de forma integrada os vários elementos de interligação. No caso particular da França, considerou-se unicamente o nível de interligação local, único valor conhecido, tendo-se excluído, por esta razão, este país das médias europeias.

Comparação dos preços de interligação em vigor em 2011 com as práticas da UE 15 (preço por minuto de uma chamada de três minutos)

Tabela 3

	Originação						Terminação					
	Local		Trânsito simples		Trânsito duplo		Local		Trânsito simples		Trânsito duplo	
	HN	HE	HN	HE	HN	HE	HN	HE	HN	HE	HN	HE
Preços PRI 2011	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)	0,48	0,36	0,87	0,65	0,98	0,63	0,47	0,33	0,88	0,66	1,03	0,64
Desvio preços PRI 2011 face à média	11,7%	-2,1%	-22,6%	-35,2%	-20,0%	-21,7%	15,7%	5,7%	-23,7%	-36,1%	-23,9%	-23,3%
Média excluindo extremos e PT	0,47	0,36	0,77	0,53	0,89	0,62	0,46	0,33	0,79	0,54	0,96	0,63
Desvio preços PRI 2011 face à média excluindo extremos	14,4%	-2,0%	-13,3%	-20,3%	-12,5%	-20,4%	18,6%	7,0%	-15,0%	-22,1%	-19,2%	-22,7%

Unidade: Valores em cêntimos de euro sem IVA

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

b) Preços do serviço de faturação, cobrança e risco de não cobrança, do serviço de ativação da pré-seleção e do serviço de ativação da portabilidade do número

Em 2011 mantiveram-se os preços do serviço de faturação, cobrança e risco de não cobrança, do serviço de ativação da pré-seleção e do serviço de ativação da portabilidade do número.

Ainda, e tendo por base um conjunto de fatores que apontavam para a conveniência de reequacionar a metodologia que tem vindo a ser aplicada ao apuramento dos preços máximos para os serviços mencionados, em 2011, deu-se início ao projeto de consultoria com incidência sobre os serviços de portabilidade, pré-seleção e faturação e cobrança e risco de não-cobrança, no âmbito do qual será desenvolvido um modelo de custeio simplificado para cada um dos serviços.

Com efeito, tendo em conta, entre outros fatores, (i) a ocorrência de variações significativas dos custos e/ou quantidades, resultando, em ambos os casos, em variações acentuadas dos custos unitários, (ii) a importância de dar previsibilidade ao mercado, e (iii) a metodologia de análise aplicada nas revisões da PRI e que é utilizada há um

período de tempo considerável, considerou-se ser pertinente aferir a adequabilidade da metodologia que vem sendo aplicada à determinação dos preços máximos para os serviços de faturação, cobrança e risco de não cobrança, ativação da pré-seleção e ativação da portabilidade do número.

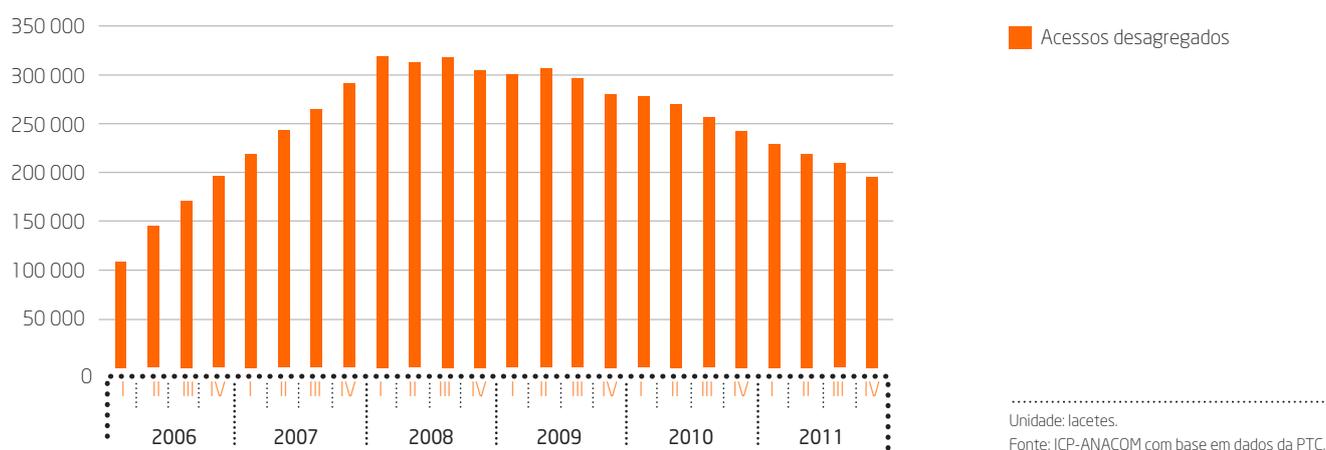
Em 2011 definiram-se, assim, as especificações técnicas deste projeto, procedeu-se à sua adjudicação, tendo-se dado início à fase de seleção da informação relevante e definição dos pressupostos em que os modelos irão assentar.

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

A oferta (desagregada) do lacete local (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 2011 uma diminuição do número de lacetes desagregados mantendo a tendência verificada desde meados de 2009. A quebra de 2010 para 2011 rondou os 18,8 por cento, para 196 383 lacetes desagregados, contra os 242 103 existentes em 2010 (gráfico 6).

Evolução do número de lacetes desagregados

Gráfico 6

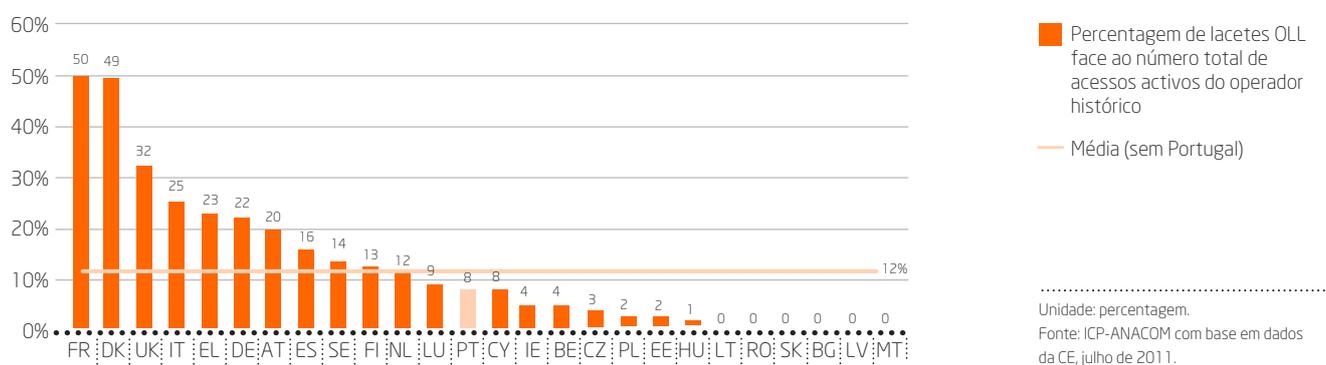


Em consequência, e devido também ao investimento dos operadores alternativos em infraestrutura própria (fibra ótica), Portugal apresentava em julho de 2011 uma penetração de lacetes desagregados face

ao número total de acessos ativos do operador histórico inferior à média calculada para os Estados-Membros considerados (excluindo Portugal) – vide gráfico 7.

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

Gráfico 7

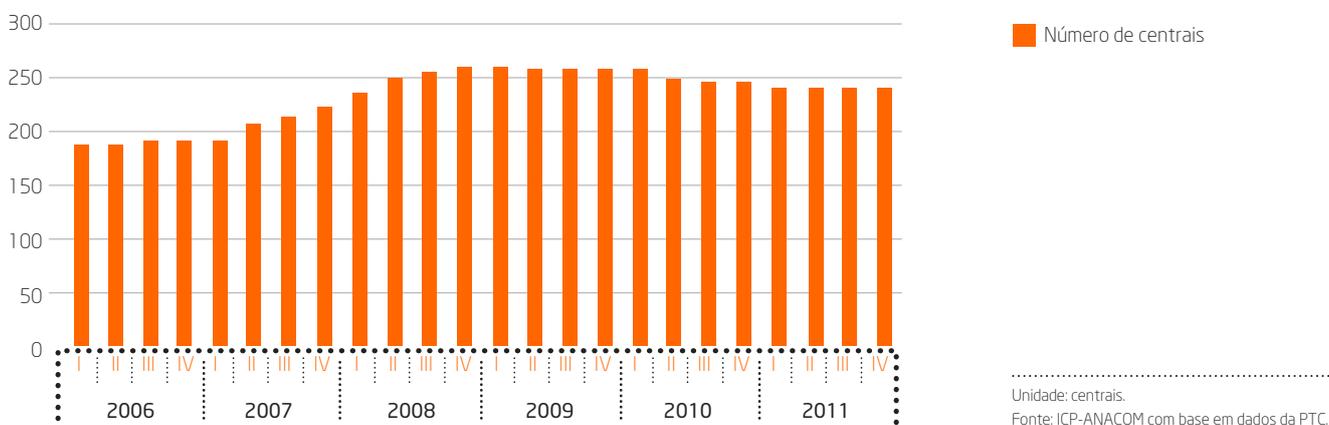


Quanto à presença dos outros prestadores de serviços (OPS) nas centrais da PTC, no final de 2011 o número de centrais com operadores

co-instalados decresceu ligeiramente face ao final de 2010, passando de 246 para 239 centrais – gráfico 8.

Evolução do número de centrais com operadores co-instalados

Gráfico 8

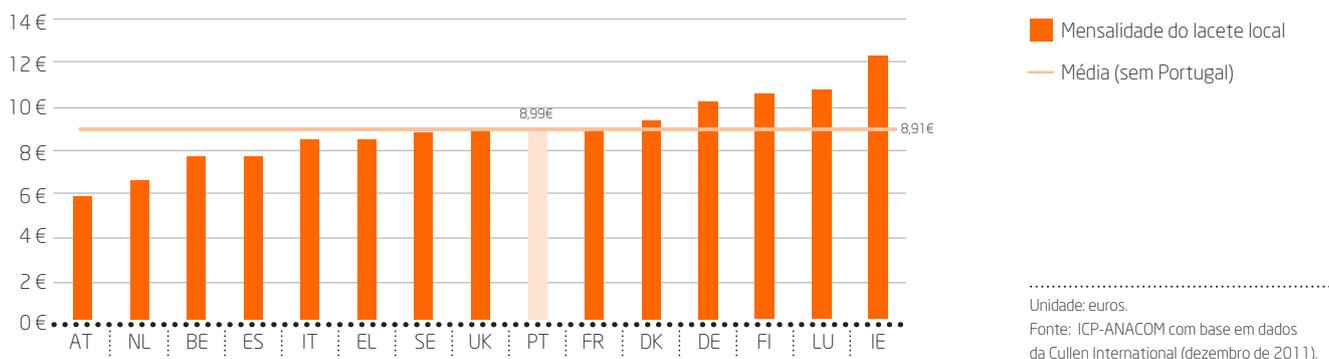


Durante o ano 2011, esta Autoridade não determinou qualquer alteração dos preços aplicáveis à ORALL. Sem prejuízo, deu-se continuidade à análise e monitorização dos preços existentes nomeadamente por comparação com os preços praticados noutros países europeus.

As comparações internacionais de preços indiciam que os preços praticados em Portugal continuaram próximos das boas práticas a nível comunitário (UE 15), como se verifica nos gráficos seguintes.

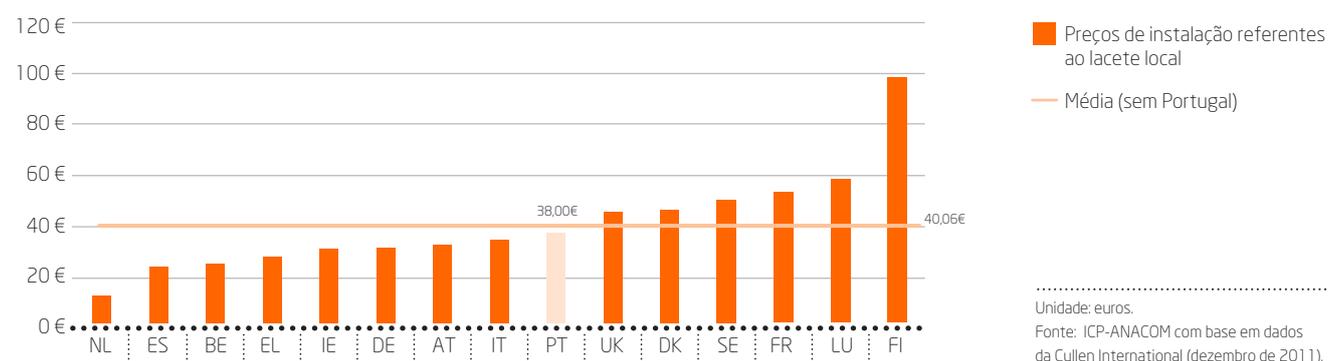
Mensalidade do lacete local (acesso completo) - comparação UE 15

Gráfico 9



Preços de instalação do lacete local (acesso completo) - comparação UE 15

Gráfico 10



3.3.3 Rede ADSL PT

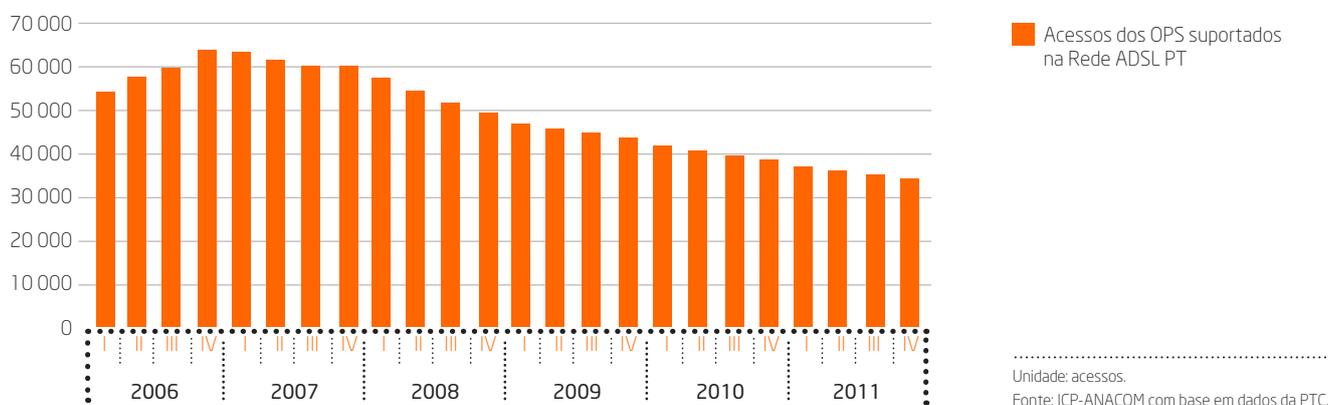
A oferta grossista Rede ADSL PT continua a servir de suporte a ofertas retalhistas de acesso em banda larga de alguns OPS, nomeadamente a nível do mercado empresarial, em particular para assegurar ofertas integradas a clientes com sítios espalhados no território nacional. Desta forma, mantém-se como 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.

No entanto, tem vindo a registar-se, desde o final de 2007, uma diminuição continuada destes acessos, se bem que menos pronunciada em 2010 e em 2011, sendo que, no final de 2011 o total de acessos dos OPS suportados na Rede ADSL PT era inferior a 35,2 mil (gráfico 11).

Evolução dos acessos dos OPS suportados na oferta Rede ADSL PT

Gráfico 11



3.3.4 Oferta de referência de circuitos alugados (ORCA)

A ORCA continua a ser utilizada pela maioria dos operadores e prestadores de serviços, incluindo os operadores a atuar no mercado de retalho de circuitos alugados.

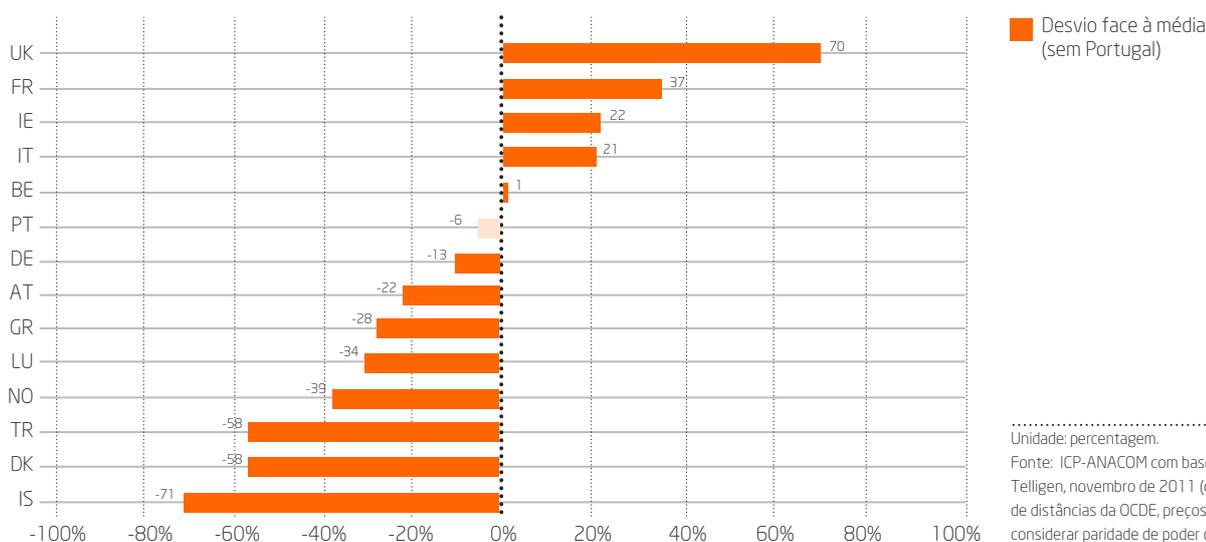
No final de 2011, cerca de 70 por cento dos circuitos alugados pela PTC a nível grossista eram circuitos parciais ou extensões internas para interligação de tráfego. Aliás, foi este um dos factos que levou, em 2010, à desregulação de parte do mercado de segmentos de trânsito de circuitos alugados. Segundo uma comparação de preços retalhistas elaborada pela Telligen

com dados de novembro de 2011⁶, 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 (novembro de 2011)

Gráfico 12

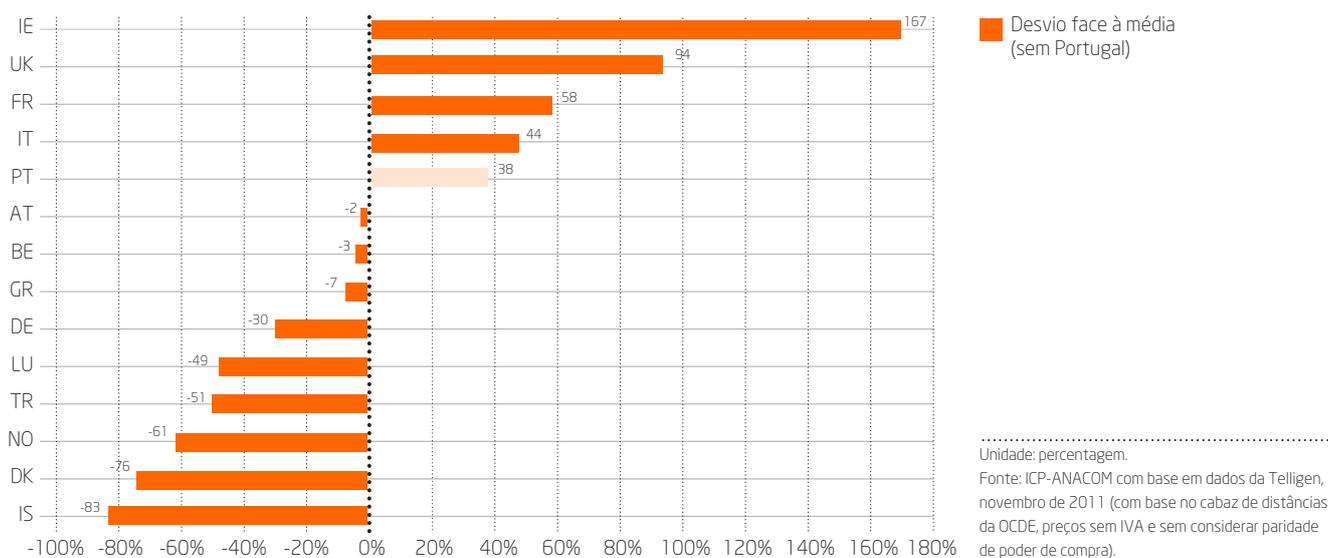


⁶ Para realizar a comparação de preços de circuitos alugados e calcular o preço médio de um circuito de determinada capacidade, a Telligen tem em conta os preços do operador histórico de cada país e utiliza como ponderador o cabaz de distâncias OCDE que envolve seis segmentos de distância:

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 (novembro de 2011)

Gráfico 13



Visando facultar aos operadores de redes fixas em geral melhores condições grossistas nos circuitos alugados, nomeadamente em termos de preços, prazos, procedimentos e condições de acesso às regiões autónomas, o ICP-ANACOM aprovou, por deliberação de 17 de novembro de 2011, um SPD sobre alterações à ORCA⁷ (em conjunto com alterações à ORCE – vide secção seguinte).

Em particular, e no que diz respeito à ORCA, entre outras medidas, esse SPD previa:

- a) a redução dos prazos máximos de fornecimento de circuitos alugados, para 95 por cento dos casos e independentemente do seu tipo, para 20 dias de calendário nos circuitos envolvendo apenas centrais do Tipo A, tal como definidas na ORCE e de 40 dias de calendário nos restantes casos, sendo estes prazos aferidos mensalmente para o conjunto dos circuitos fornecidos a um OPS;
- b) a definição de prazos máximos de fornecimento de circuitos alugados, para 100 por cento dos casos e independentemente do seu tipo, para 40 dias de calendário nos circuitos envolvendo apenas centrais do Tipo A, tais como definidas na ORCE e de

80 dias de calendário nos restantes casos, sendo aferidos mensalmente para o conjunto dos circuitos fornecidos a um OPS;

c) a aplicação das compensações atualmente definidas na ORCA para incumprimentos do prazo de fornecimento para 95 por cento dos casos, também aos incumprimentos para 100 por cento dos casos e revisão das compensações devidos por incumprimentos de prazos de reparação que incluirão prazos máximos para 100 por cento dos casos;

d) a simplificação do plano previsional de necessidades a apresentar pelos OPS;

e) a obrigação de a PTC proceder, por sua própria iniciativa, ao pagamento das compensações por incumprimento dos objetivos de qualidade de serviço fixados, até ao final do segundo mês após o final do semestre em questão eliminando-se a dependência desse pagamento da apresentação do plano de previsões no caso dos prazos de reparação de avarias e indicador de disponibilidade;

f) a redução na ORCA, do preço de toda e qualquer componente do tarifário (incluindo circuitos CAM) dos circuitos de 2 Mbps,

⁷ Após consulta pública nacional e com algumas alterações pontuais, o projeto de decisão final foi notificado à CE em maio de 2012.

34 Mbps e 155 Mbps respetivamente em 35 por cento, 40 por cento e 45 por cento;

g) a especificação de indicadores de qualidade de serviço (IQS) para circuitos envolvendo as regiões autónomas, com avaliação detalhada da ocupação da capacidade instalada;

h) o acesso dos OPS das estações de cabos submarinos para efeitos de coinstalação salvo limitações de ordem técnica ou outra devidamente fundamentada.

3.3.5 Oferta de referência de circuitos Ethernet (ORCE)

A ORCE encontra-se disponível desde o final de 2010, sendo uma oferta que contempla as características e as condições técnicas (procedimentos de fornecimento de serviços e de operação e manutenção) e comerciais (preços e procedimentos de faturação e de pagamento) associadas ao fornecimento grossista de circuitos Ethernet pela PTC, incluindo a definição de parâmetros de qualidade de serviço, objetivos de desempenho aplicáveis e compensações por incumprimento desses objetivos.

Conforme referido na secção anterior, visando facultar aos operadores de redes fixas em geral melhores condições grossistas nos circuitos alugados, nomeadamente em termos de preços, prazos, procedimentos e condições de acesso às regiões autónomas, o ICP-ANACOM aprovou, por deliberação de 17 de novembro de 2011, um SPD sobre as alterações à ORCE (em conjunto com alterações à ORCA).

Em particular, além da aplicação das mesmas medidas referidas na secção anterior em relação à ORCA (com exceção das reduções dos preços), destacam-se as seguintes:

a) redução do prazo máximo de reparação de avarias de circuitos para quatro horas corridas para 90 por cento dos casos e aumento do grau de disponibilidade para 99,50 por cento para os circuitos de 10 e de 100 Mbps e para 99,99 por cento para os circuitos de 1 Gbps;

b) inclusão na ORCE de informação sobre todos os parâmetros relevantes associados à qualidade de serviço de uma oferta de nível 1 do modelo OSI;

c) aplicação de um valor máximo de MTU pelo menos idêntico ao que a PTC garante nas suas ofertas retalhista de Ethernet;

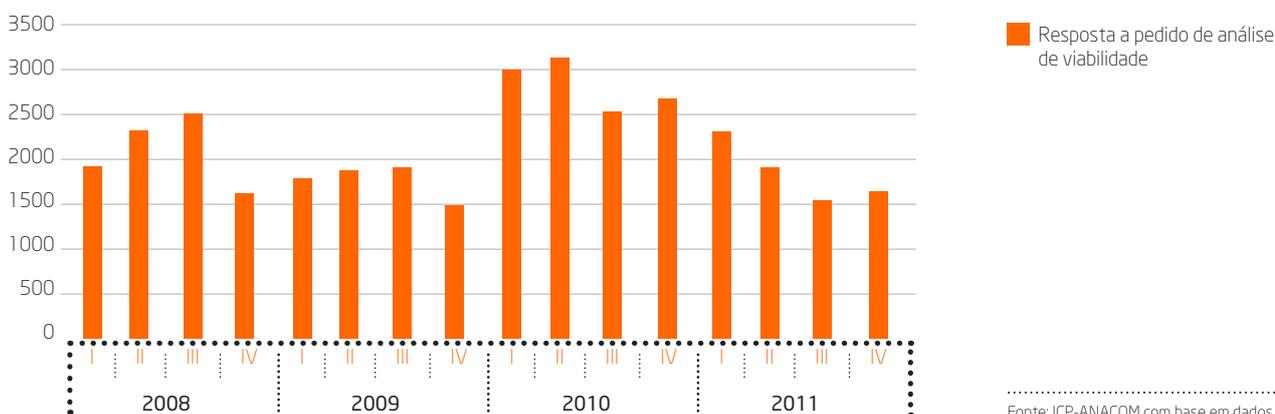
d) eliminação de prazos mínimos de permanência no caso de mudança de local de um PTR interno à central da PTC e no caso de *upgrades* de débito.

3.3.6 Oferta de referência de acesso a condutas (ORAC)

Em 2011, continuou a assistir-se a um número elevado de respostas a pedidos de análise de viabilidade de ocupação, bem como 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

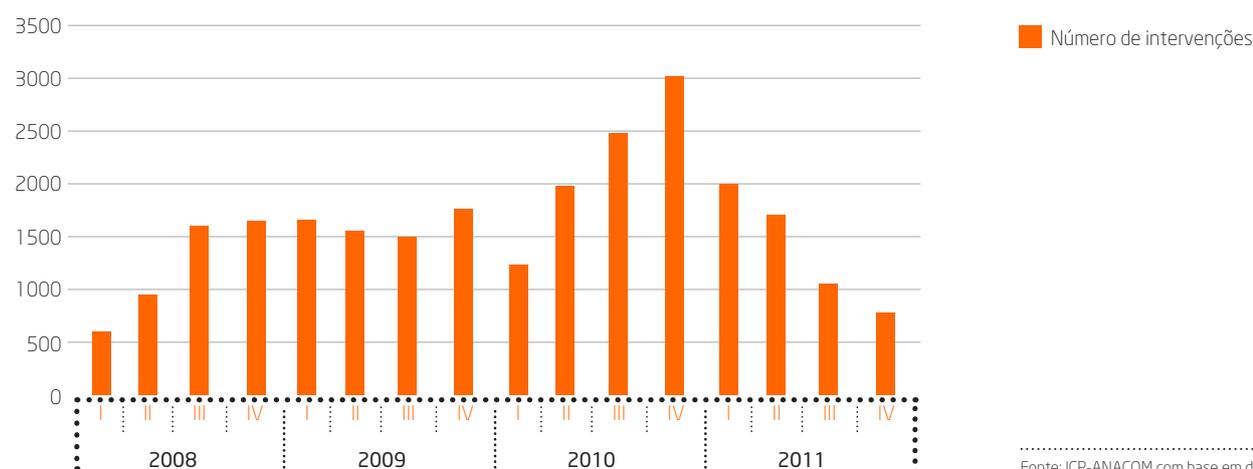
Gráfico 14



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

Número de intervenções no âmbito da ORAC

Gráfico 15



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

A elevada utilização da ORAC pelas beneficiárias desta oferta grossista decorre do atual contexto de mercado no qual se privilegia a utilização de infraestruturas de construção civil já existentes visando a instalação de novas redes em fibra ótica, tendo o ICP-ANACOM, por deliberação de 28 de outubro de 2010, decidido alterar a ORAC relativamente a matérias como a qualidade de serviço, a disponibilização de informação sobre ocupação de infraestruturas, 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.

Considera-se que o impacto desta intervenção do ICP-ANACOM terá resultado numa utilização mais eficiente das infraestruturas da PTC pelos operadores alternativos visando a instalação de RNG, nomeadamente de fibra ótica.

Adicionalmente a PTC disponibilizou na *Extranet* ORAC, em janeiro de 2011, informação indicativa da ocupação das suas condutas usando um sistema de quatro níveis de cores, nas áreas da Grande Lisboa e do Grande Porto, tal como havia sido determinado pelo ICP-ANACOM. Adicionalmente foi disponibilizada informação sobre o perfil das condutas e sobre a secção dos troços de conduta.

Em março de 2011 foi disponibilizada a informação suprarreferida nas restantes áreas C identificadas na sequência da análise ao mercado grossista de acesso em banda larga (realizada em janeiro de 2009).

Em julho de 2011, após várias diligências do ICP-ANACOM no sentido de uma melhor coordenação entre a PTC e os beneficiários da ORAC, procedeu-se à implementação de uma nova versão do sistema de informação (SI-ORAC 2.0), visando permitir aos beneficiários a submissão direta de pedidos de instalação em zonas onde se encontra disponível a informação sobre ocupação de condutas (i.e. sem necessidade prévia de submissão de pedidos de viabilidade), em linha com as determinações do ICP-ANACOM.

Da intervenção realizada pelo ICP-ANACOM durante 2011, é de referir ainda 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 cujos valores não são compatíveis com os objetivos. Salienta-se no entanto o facto de os prazos-objetivo estarem desde o início de vigência desta oferta definidos para cem por cento das ocorrências⁸.

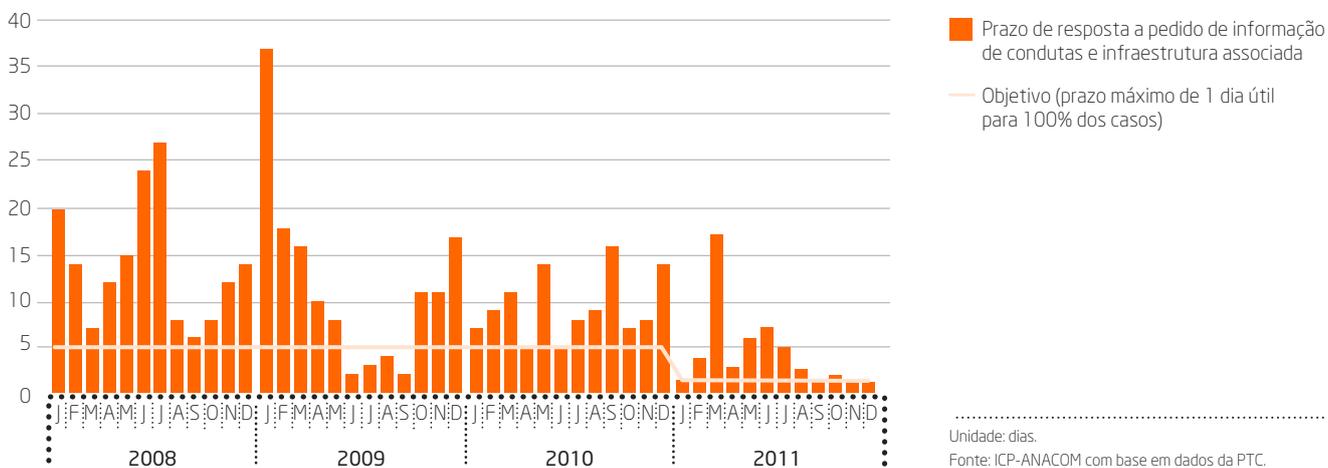
⁸ Por exemplo, pode acontecer que em mil casos a PTC cumpra 999 e falhe um, sendo que, em termos de resultado final do parâmetro de qualidade de serviço, a PTC incumpriu o objetivo.

Releva-se a este propósito que estão definidas compensações em caso de incumprimento dos objetivos pela PTC no âmbito da ORAC, as

quais podem ser exigidas pelas beneficiárias, tendo sido recentemente reforçadas.

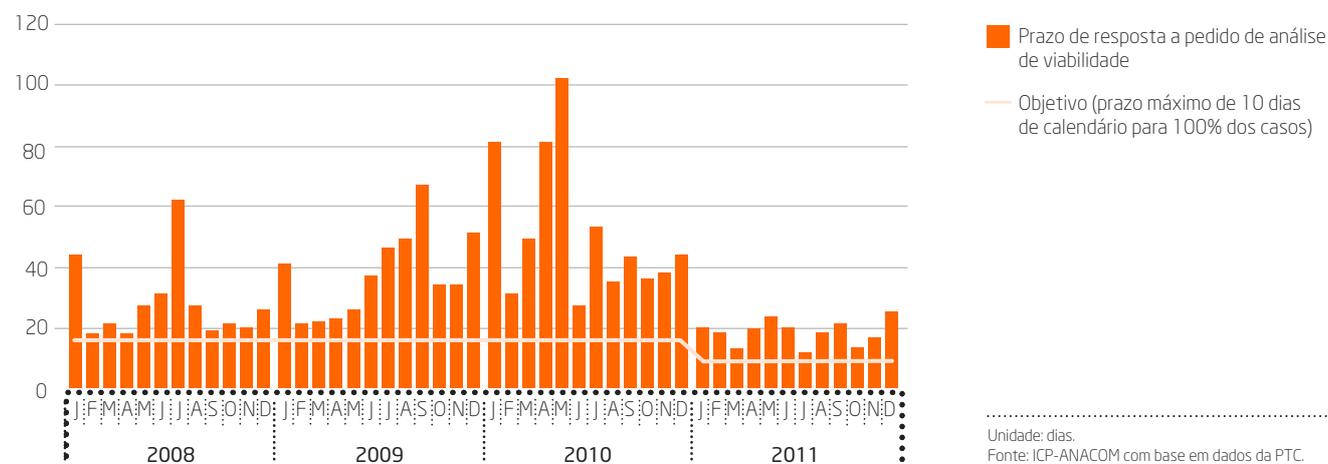
Prazo de resposta a pedido de informação de condutas e infraestrutura associada

Gráfico 16



Prazo de resposta a pedido de análise de viabilidade

Gráfico 17



3.3.7 Oferta de referência de acesso a postes (ORAP)

A ORAP, oferta grossista que prevê a disponibilização pela PTC do acesso e utilização dos seus postes e infraestrutura associada, para efeitos de instalação, reparação, manutenção ou remoção de cabos aéreos das redes de comunicações eletrónicas das beneficiárias, encontra-se disponível desde o final de 2010.

Releve-se que a disponibilização desta oferta contribui para o alargamento da cobertura das NRA uma vez que promove a utilização de postes de forma massificada, principalmente em zonas rurais, com repercussões positivas ao nível do desenvolvimento da sociedade de informação e do combate à infoexclusão.

Esta oferta foi sujeita a análise por parte do ICP-ANACOM durante 2011. Deste modo, considerando a indicação dada por esta Autoridade à PTC que a ORAP deveria seguir os procedimentos já definidos na ORAC (uma vez que se trata de uma oferta minimamente estabilizada), o ICP-ANACOM concluiu não haver razões para proceder de imediato a alterações à oferta, uma vez que o Grupo PT seguiu essa orientação.

3.3.8 Oferta de realuguer da linha de assinante (ORLA)

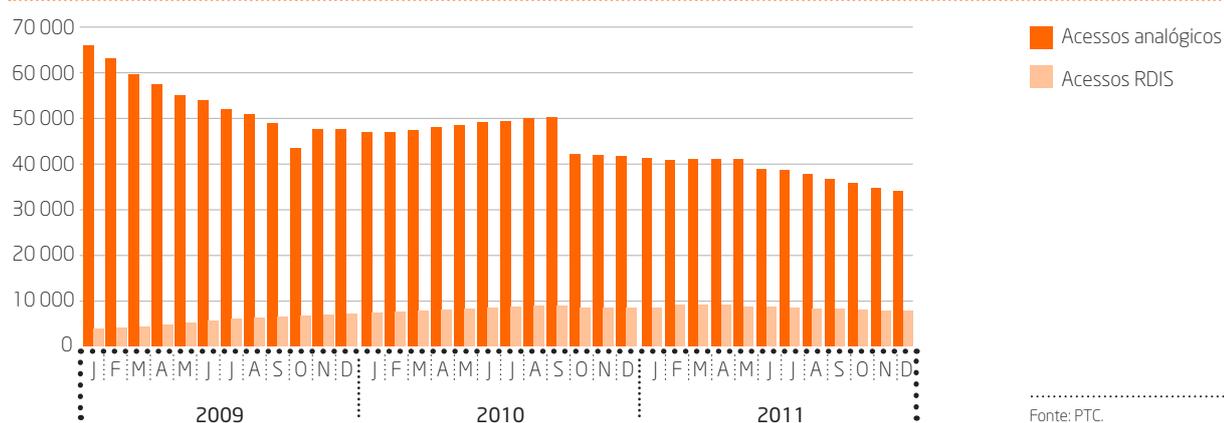
Em linha com a tendência observada nos últimos anos, o número de acessos analógicos com ORLA ativa continuou a decrescer o que é compreensível face à evolução da prestação do serviço telefónico fixo (STF) na modalidade de acesso indireto. Deste modo, registou-se uma redução na ordem dos 14 por cento de dezembro de 2010 a dezembro de 2011 no número de acessos analógicos com ORLA ativa, existindo no final de 2011, 37 686 desses acessos.

No que respeita aos acessos de rede digital com integração de serviços (RDIS), normalmente associados ao mercado empresarial, assistiu-se a uma ligeira redução da utilização da ORLA, sendo que os acessos RDIS com ORLA ativa são essencialmente os RDIS básicos e RDIS básicos *plus*, que no final de 2011 representavam em conjunto um total de 8631 acessos, ou seja, cerca de menos 5 por cento face a dezembro de 2010.

Apresenta-se no gráfico seguinte a evolução do número de acessos com ORLA ativa nos últimos três anos.

Informação apresentada pela PTC sobre acessos analógicos e RDIS com ORLA ativa, excluindo as ativações das empresas do Grupo PT

Gráfico 18



3.4 Preço do serviço de distribuição e difusão do sinal analógico de televisão

Por deliberação de 7 de outubro de 2011, o ICP-ANACOM aprovou o SPD sobre o preço do serviço de distribuição e difusão (analógica) do

sinal de televisão (terrestre) praticado pela PTC, o qual foi submetido a audiência prévia dos interessados e a consulta pública.

Segundo este SPD, a PTC deverá reduzir o preço de cada uma das prestações que integram o serviço de distribuição e difusão do sinal de televisão analógica, de forma a garantir que o regime de preços daquele serviço respeite o princípio da orientação para os custos. A deliberação final foi aprovada a 9 de março de 2012 estabelecendo uma redução mínima de preços de 29,6 por cento.

3.5 Sistemas de custeio

Conforme decorre das competências desta Autoridade foram tomadas em 2011 as medidas necessárias, que se especificam nos pontos abaixo, com vista à implementação das obrigações de orientação dos preços para os custos, aplicáveis a vários operadores do sector das comunicações eletrónicas e da área postal, detentores de PMS em certos mercados e/ou PSU.

3.5.1 Sistema de contabilidade analítica (SCA) da PTC

A PTC, enquanto entidade com PMS em diversos mercados, está obrigada, nomeadamente, ao controlo de preços, separação de contas e contabilização de custos dispendo para o efeito de um SCA que agrega informações sobre proveitos e custos, por produto ou serviço, competindo ao ICP-ANACOM, ou a outra entidade independente por si designada, auditar o referido SCA e verificar a sua conformidade com as disposições legislativas e regulatórias aplicáveis.

Neste âmbito, após audiência prévia da empresa interessada, o ICP-ANACOM aprovou, por deliberação de 29 de dezembro de 2011, a declaração de conformidade do SCA da PTC com as disposições regulamentares aplicáveis, relativa ao exercício de 2006, bem como as determinações e recomendações que visam o aperfeiçoamento do

sistema. Durante o ano de 2011 decorreram os trabalhos de campo da auditoria relativa ao ano de 2007.

3.5.2 Modelos de custeio de comunicações eletrónicas

• Custo de capital da PTC para 2010 e 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 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.

Não obstante terem sido fixados, em fevereiro de 2010, os valores para a taxa de custo de capital até 2011⁹, previa-se desde logo a possibilidade dos valores fixados poderem ser revistos, nomeadamente ao nível dos parâmetros dependentes das condicionantes macroeconómicas do país, e portanto, externas à empresa.

A 4 de março de 2011, a PTC solicitou a revisão da taxa de custo de capital a aplicar a 2010 e 2011, essencialmente motivada pela alteração material e não antecipada dos parâmetros relativos à taxa de juro sem risco e ao valor da taxa de imposto.

Por deliberação de 26 de agosto de 2011, e após consulta pública, o ICP-ANACOM, considerando que estavam verificadas as condições necessárias à revisão da taxa de custo de capital da PTC, definiu para 2010 e 2011 os valores seguintes:

Taxa de custo de capital a aplicar pela PTC

Tabela 4

2010	11,6%
2011	11,0%

Fonte: ICP-ANACOM.

⁹ Por deliberação de 10 de fevereiro de 2010 definiu-se que a taxa de custo de capital a aplicar pela PTC seria de 12,3 por cento em 2009, 11,3 por cento em 2010 e 10,3 por cento em 2011.

• Modelo de custeio para operadores móveis

Tendo em vista, nomeadamente, a implementação da Recomendação da CE 2009/396/CE, o ICP-ANACOM iniciou em 2010, o desenvolvimento de um modelo de custeio para o serviço de terminação de chamadas de voz em redes de comunicações móveis individuais, à semelhança do que tem vindo a acontecer noutros Estados Membros, como por exemplo, no Reino Unido, França, Holanda e Bélgica.

O desenvolvimento do referido modelo de custeio para a terminação de chamadas em redes móveis iniciou-se em 2010, em colaboração com a consultora Analysis Mason, Ltd., prosseguindo no ano 2011. O ICP-ANACOM lançou uma consulta pública em 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.

Tendo-se concluído o desenvolvimento desse modelo de custeio, o ICP-ANACOM, em 10 de outubro de 2011, lançou uma consulta pública onde colocou à disposição da generalidade dos interessados uma versão não confidencial do modelo que se propunha utilizar na regulação dos preços máximos de terminação móvel.

No referido SPD apontava-se para um valor de custos em 2012 de 1,25 cêntimos de euro. A decisão final aprovada em 30 de abril de 2012 fixou o valor em 1,27 cêntimos de euro por minuto, decorrente de pequenos ajustes no modelo, na sequência de comentários recebidos na consulta pública.

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

A Lei de Bases dos Serviços Postais¹⁰ conferiu ao ICP-ANACOM, enquanto entidade reguladora do sector postal¹¹, a competência de

aprovar e fiscalizar a correta aplicação¹² do SCA a que os CTT estão obrigados¹³ a dispor enquanto prestador do SU, devendo publicar anualmente uma declaração de conformidade do referido SCA e dos resultados obtidos.

Os resultados de 2008 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. No seguimento da referida auditoria o ICP-ANACOM publicou, a 27 de outubro de 2011, a declaração de conformidade do referido SCA relativamente aos resultados do exercício de 2008, tendo emitido um conjunto de determinações e recomendações com vista ao seu aperfeiçoamento.

Em 2011, foi também lançado um concurso público com vista à adjudicação das auditorias aos resultados do SCA dos CTT para os exercícios do triénio 2009-2011, o qual permitiu:

- (i) garantir alguma estabilidade quanto à entidade selecionada, 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;
- (ii) obter sinergias decorrentes da adjudicação simultânea da auditoria aos três exercícios, resultando na melhoria da atividade do ICP-ANACOM através da simplificação de processos e de uma otimização e adequada calendarização dos seus recursos, tendo em vista a obtenção de uma maior celeridade na conclusão das auditorias do SCA;
- (iii) reduzir o valor do custo médio por auditoria em cerca de 15 por cento face a exercícios anteriores.

10 Lei n.º 102/99, de 26 de julho, na redação que lhe foi dada pelo Decreto-Lei n.º 112/2003, de 12 de junho.

11 N.º 2 do artigo 18.º da Lei n.º 102/99 de 26 de julho.

12 N.º 2 do artigo 19.º da Lei n.º 102/99 de 26 de julho.

13 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.

4. GARANTIR E PROTEGER OS DIREITOS DOS UTILIZADORES E DOS CIDADÃOS EM GERAL (OBJETIVO 2)

4.1 Serviço universal (SU) das comunicações eletrónicas

4.1.1 Parâmetros e níveis de qualidade de serviço

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

Apresentam-se na tabela 5 os objetivos fixados e os níveis realizados pelo PSU para cada um dos indicadores em 2010 e em 2011.

Parâmetros de qualidade de serviço do SU

Tabela 5

Parâmetros de qualidade de serviço do SU	Objetivo	Ano 2010	Ano 2011
PQS1. Prazo de fornecimento da ligação inicial			
(a) Demora no fornecimento das ligações, quando o cliente não define uma data objetivo (dias)			
(a1) que corresponde ao percentil 95% das instalações mais rápidas	21	13	12
(a2) que corresponde ao percentil 99% das instalações mais rápidas	43	29	29
(b) Percentagem de pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o cliente, quando o cliente define uma data objetivo	85%	94%	99%
(c) Rácio entre o número de ligações iniciais fornecidas com marcação pelo cliente da data objetivo e o número total de ligações iniciais fornecidas	n.a.	22%	25%
PQS2. Taxa de avarias por linha de acesso			
Número total de avarias participadas por acesso	0,10 n.a.	0,19 339 722	0,16 245 954
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	77	76
(a2) que correspondem ao percentil 95% das reparações mais rápidas	165	184	167
(b) Tempos de reparação de outras avarias			
(b1) que correspondem ao percentil 80% das reparações mais rápidas	47	71	81
(b2) que correspondem ao percentil 95% das reparações mais rápidas	108	163	172
(c) Percentagem de avarias reparadas dentro do prazo de reparação de avarias estabelecido pelo PSU como objetivo 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	20,0	17,0
(b) Percentagem de chamadas para os serviços de telefonista atendidas até 20 segundos pelo operador humano	80%	88%	89%
PQS5. Chamadas não concretizadas			
(a) N.º de chamadas elegíveis para o cálculo do PQS5			
chamadas nacionais	n.a.	1 368 064 847	1 290 129 607
chamadas internacionais	n.a.		
(b) Percentagem de chamadas nacionais não concretizadas	n.a.	0,08%	0,06%
(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	Objetivo	Ano 2010	Ano 2011
PQS7. Tempo de resposta para os serviços informativos			
(a) Tempo médio de resposta do serviço informativo (segundos)	5,0	3	1,0
(b) Percentagem de chamadas para os serviços informativos atendidas até 20 segundos pelo operador humano ou por sistemas equivalentes de resposta	95%	98%	99%
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%	97%	96%
PQS9. Queixas sobre incorreções nas faturas			
Percentagem de faturas reclamadas relativamente ao número total de faturas emitidas	0,04%	0,04%	0,02%

Fonte: PTC.

Em relação ao ano anterior, observou-se uma melhoria no desempenho da generalidade dos parâmetros. É de assinalar, no entanto, uma deterioração dos níveis de desempenho do PQS3 (b).

De referir que a PTC invocou as condições meteorológicas adversas e as incidências de roubos de cabo para solicitar, para efeitos de cálculo do PQS3 (tempo de reparação de avarias), a não consideração dos valores de novembro de 2011. De notar, que já em 2010, a PTC tinha solicitado, invocando condições meteorológicas adversas, a não consideração dos valores de janeiro de 2010.

Observa-se, no entanto, que, em 2011, se mantém o incumprimento de alguns objetivos de desempenho aplicáveis aos parâmetros de qualidade de serviço do SU (nomeadamente, PQS2, PQS3 e PQS4(a)).

4.1.2 Estratégia do prestador de serviço universal (PSU) para os postos públicos

Em janeiro de 2011, a PTC apresentou a declaração de estratégia de desenvolvimento para o serviço de postos públicos para 2011, que assentava nos seguintes objetivos essenciais:

- satisfazer as necessidades do mercado de comunicações eletrónicas, nomeadamente os serviços convencionais de voz;
- realocar equipamentos sujeitos a ações de vandalismo com maior incidência;
- manter a cobertura em locais de especial interesse social definida para 2010;
- manter os níveis de resposta aos utilizadores com necessidades especiais.

Já no início de 2012, a PTC transmitiu ao ICP-ANACOM o relatório de concretização dos objetivos relativos ao ano 2011, apresentando-se na tabela seguinte a informação relativa ao parque de postos públicos realizado pela PTC para 2011, desagregado por distrito e por meio de pagamento.

Parque de postos públicos realizado pela PTC para 2011

Tabela 6

	REALIZADO 2011						Total Realizado
	Exterior			Interior			
	Só cartão	Cartão e moedas	Só moedas	Telefone convencional	Só moedas		
Aveiro	4	273	151	655	445	1 528	
Beja	8	147	112	235	106	608	
Braga	12	275	102	856	241	1 486	
Bragança	7	52	16	503	22	600	
Castelo Branco	10	104	68	491	209	882	
Coimbra	13	234	88	752	259	1 346	
Évora	5	99	90	106	78	378	
Faro	10	677	147	346	251	1 431	
Guarda	12	73	46	510	90	731	
Leiria	21	207	79	596	305	1 208	
Lisboa	150	2 675	851	374	1 682	5 732	
Portalegre	2	53	55	119	60	289	
Porto	64	1 088	286	524	1 584	3 546	
Santarém	11	155	98	502	149	915	
Setúbal	31	714	199	137	715	1 796	
Viana do Castelo	2	104	58	464	191	819	
Vila Real	6	78	28	682	87	881	
Viseu	11	124	85	926	250	1 396	
Madeira	19	164	93	83	136	495	
Açores	12	116	38	103	97	366	
Total	410	7 412	2 690	8 964	6 957	26 433	

Unidade: Número de postos públicos
Fonte: PTC.

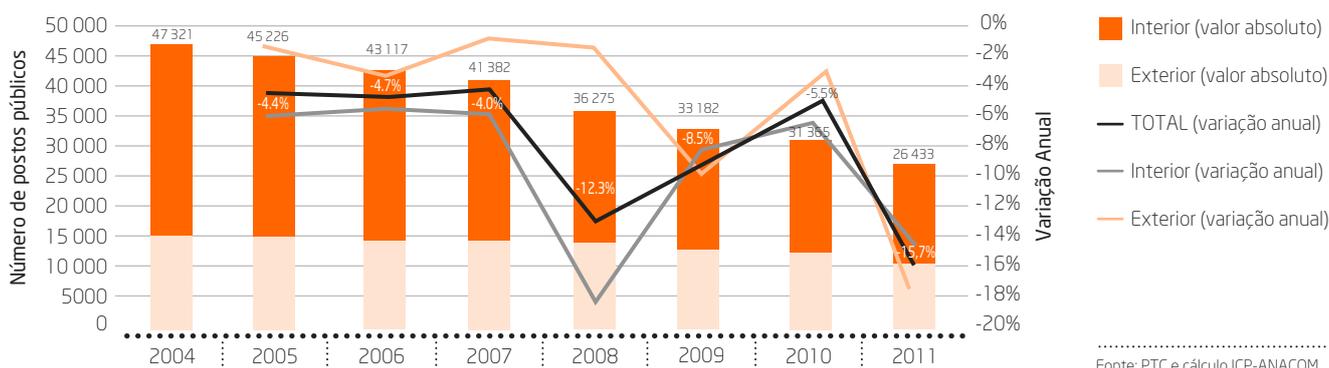
Face ao parque existente em 2010, registou-se uma redução no parque global de aproximadamente 12 por cento (representando 3535 postos), sendo que em todas as modalidades de postos públicos se verificou um desvio negativo.

nesse período consubstancia-se em aproximadamente -44,1 por cento para o total de postos públicos (-32,6 por cento para os postos localizados no exterior e -49,8 por cento para os postos públicos localizados no interior).

O gráfico seguinte sintetiza a informação relativa à evolução do parque de postos públicos no período 2004-2011. A variação global

Evolução do parque de postos públicos no período 2004-2011

Gráfico 19



No que se refere à afetação do parque de postos públicos a locais de interesse social (nomeadamente hospitais e centros de saúde, estabelecimentos de ensino e aeroportos), registou-se durante o ano de 2011 uma redução acentuada deste parque,

aproximadamente 19 por cento, correspondente a 550 postos. Em termos absolutos a maior redução ocorreu nos estabelecimentos de ensino e nos hospitais e centros de saúde, conforme se verifica na tabela seguinte.

Variação do parque de postos públicos realizado em 2011 pela PTC face ao realizado em 2010

Tabela 7

Tipo de local	Parque de postos públicos		Desvios do realizado 2011 face ao realizado 2010	
	Realizado 2011	Realizado 2010	Desvio absoluto	Desvio percentual
Hospitais e centros de saúde	729	901	-172	-19,1%
Estabelecimentos de ensino	615	910	-295	-32,4%
Aeroportos	151	170	-19	-11,2%
Estabelecimentos prisionais	320	323	-3	-0,9%
Terminais rodoviários	89	96	-7	-7,3%
Terminais ferroviários	217	237	-20	-8,4%
Estações de metropolitano	158	159	-1	-0,6%
Tribunais e palácios de justiça	12	24	-12	-50,0%
Hóteis, pensões e residenciais	95	116	-21	-18,1%
Total em locais considerados de interesse especial	2 386	2 936	-550	-18,7%

Fonte: PTC e cálculos do ICP-ANACOM.

Quanto aos utilizadores com necessidades especiais, a PTC aumentou ligeiramente em 2011 o parque de cabinas que permitam a entrada e saída de cadeiras de rodas, passando de 310 cabinas para 313.

4.1.3 Acessibilidade dos preços - tarifário residencial do sistema de telefónico fixo (STF) prestado no âmbito do serviço universal (SU)

Por deliberação de 25 de novembro de 2011, e na sequência da proposta de alteração do tarifário residencial do serviço telefónico num local fixo para 2012, no âmbito do SU, apresentada pela PTC a

4 de novembro de 2011, o ICP-ANACOM declarou suspensivamente a conformidade da proposta apresentada pela PTC com os princípios regulamentares em vigor, nomeadamente em matéria de compatibilidade com o *price-cap* aplicável, até que o Conselho Consultivo do ICP-ANACOM se pronunciasse a esse respeito, nos termos da alínea c) do artigo 37.º dos Estatutos desta Autoridade.

No que se refere ao tarifário principal, a proposta da PTC consistia no aumento de 4,6 por cento no preço por minuto das chamadas em horário normal, que passou a ser de 0,0318 euros (sem IVA).

Tarifário principal do STF proposto pela PTC para vigorar a partir de 1 de janeiro de 2012

Tabela 8

Valores sem IVA	Preço inicial (euros)				Crédito de tempo (segundos)				Preço por minuto (euros)			
	Dias úteis 09h-21h	Dias úteis 21h-09h	FDS 09h-21h	FDS 21h-09h	Dias úteis 09h-21h	Dias úteis 21h-09h	FDS 09h-21h	FDS 21h-09h	Dias úteis 09h-21h	Dias úteis 21h-09h	FDS 09h-21h	FDS 21h-09h
Local	0,0700	0,0000	0,0000	0,0000	60	0	0	0	0,0318	0,0000	0,0000	0,0000
Nacional	0,0700	0,0000	0,0000	0,0000	60	0	0	0	0,0318	0,0000	0,0000	0,0000
Instalação	71,83											
Assinatura	12,66											

Fonte: PTC. Valores sem IVA.

No que se refere ao tarifário alternativo, aplicável a pedido dos clientes, a PTC propôs um aumento de 7,36 por cento no preço por

minuto das chamadas em horário normal, que passou a ser de 0,0277 euros (sem IVA).

Tarifário alternativo do STF proposto pela PTC para vigorar a partir de 1 de janeiro de 2012

Tabela 9

Valores sem IVA	Preço inicial (euros)				Crédito de tempo (segundos)				Preço por minuto (euros)			
	Dias úteis 09h-21h	Dias úteis 21h-09h	FDS 09h-21h	FDS 21h-09h	Dias úteis 09h-21h	Dias úteis 21h-09h	FDS 09h-21h	FDS 21h-09h	Dias úteis 09h-21h	Dias úteis 21h-09h	FDS 09h-21h	FDS 21h-09h
Local	0,0700	0,0700	0,0700	0,0700	60	60	60	60	0,0277	0,0084	0,0084	0,0084
Nacional	0,0700	0,0700	0,0700	0,0700	60	60	60	60	0,0277	0,0084	0,0084	0,0084
Instalação	71,83											
Assinatura	11,92											

Fonte: PTC. Valores sem IVA.

Na sequência da análise efetuada por esta Autoridade, concluiu-se que as propostas de tarifário do STF aplicável por omissão (tarifário principal) e aplicável opcionalmente a pedido dos clientes (tarifário alternativo), apresentadas pela PTC para vigorar a partir de 1 de janeiro de 2012, estavam em conformidade com e ligeiramente abaixo do *price-cap* aplicável, correspondente a uma variação positiva dos preços de 0,25 por cento em termos nominais.

Concluiu-se ainda que os tarifários propostos permitiam a replicabilidade, por parte dos operadores alternativos, com base nas ofertas grossistas da PTC e que, no que respeita à orientação dos preços propostos para os custos, tendo em consideração o conjunto assinatura + tráfego, a margem estimada representava valores positivos, o que permitiu concluir que as receitas auferidas pela PTC seriam suficientes para cobrir os custos incorridos.

4.1.4 Custos líquidos da prestação do serviço universal (CLSU)

Em 2011, o ICP-ANACOM prosseguiu os trabalhos relativos a esta matéria. Em janeiro, aprovou dois SPD relativos ao Conceito de Encargo Excessivo e à Metodologia a aplicar no cálculo dos custos líquidos do SU de telecomunicações. Em junho, após um procedimento de consulta pública e audiência prévia dos interessados, aprovou as decisões finais e o relatório da audiência prévia, dos referidos SPD.

O ICP-ANACOM definiu que a prestação do SU das comunicações eletrónicas constitui um encargo excessivo para o respetivo prestador sempre que a quota de mercado em termos de receitas do STF do PSU, calculada com uma base anual, seja inferior a 80 por cento e o montante dos CLSU apurado seja igual ou superior a 2,5 milhões de euros. Adicionalmente concluiu, tendo em conta esta definição e a análise desenvolvida, em particular sobre a evolução da situação concorrencial do mercado e da capacidade de internalização dos CLSU por parte do atual PSU, que a prestação do SU de 2001 a 2006 não constituiu um encargo excessivo para o PSU, no caso a PTC.

Na mesma data, o ICP-ANACOM aprovou a metodologia de cálculo dos CLSU. A sua determinação baseia-se nos custos que o PSU evitaria e nas receitas que perderia se, em consequência de não ter obrigações de SU, não prestasse o serviço em áreas geográficas não rentáveis e, naquelas que são rentáveis, não prestasse serviço a clientes que nelas não fossem rentáveis ou não prestasse serviços em condições diferentes das condições comerciais normais (por exemplo, o caso

específico dos reformados e pensionistas). Dessa avaliação resulta a identificação dos custos decorrentes das referidas obrigações, mas também os benefícios que lhe estão associados, obtendo-se por diferença, os CLSU.

No tocante à metodologia propriamente dita, determinou-se que os custos e os ativos do PSU devem ser valorizados a custos históricos e que a unidade geográfica de referência é a área abrangida por cada um dos *Main distribution frames* (MDF).

No apuramento dos CLSU associados aos clientes não rentáveis, ou seja aqueles clientes que ligados à rede do PSU geram receitas insuficientes para cobrir a totalidade dos custos que provocam, são diferenciados dois tipos de clientes: a) aqueles que predominam em determinadas áreas, fazendo com que estas se tornem globalmente não rentáveis e b) aqueles que residem entre clientes rentáveis, de tal forma que tais áreas globalmente permanecem rentáveis. Neste último grupo, a metodologia considera unicamente os custos líquidos associados aos clientes que apresentam custos individuais de acesso que excedem as receitas geradas, ainda que estas sejam iguais ou superiores à média nacional.

Relativamente ao apuramento dos CLSU das áreas não rentáveis, a metodologia tem em conta os custos evitáveis e das receitas perdidas de cada uma das áreas geográficas consideradas e os efeitos das chamadas recebidas. Ademais, considerou-se a aplicação de dois critérios para robustecer os resultados obtidos com a aplicação da metodologia e aumentar a sua aderência à realidade:

- critério da existência de concorrência efetiva – uma área não rentável não deve ser considerada como tal, sempre que existam pelo menos dois operadores co-instalados na central; a sua consideração como não rentável deve ser precedida de uma análise detalhada às razões que eventualmente justifiquem a sua falta de rentabilidade; e
- critério do enclave – uma área não rentável não deve ser considerada como tal, sempre que esteja totalmente cercada por áreas consideradas rentáveis; a sua consideração como área não rentável não pode acontecer sem que o PSU apresente os critérios que consideraria, no momento da decisão de investimento, e que justificariam, caso não tivesse obrigações de SU, a decisão de não ligar a área em questão.

O CLSU associado à prestação do desconto aos reformados e pensionistas é obtido pela aplicação da seguinte fórmula:

$$CdRP = \sum_{n=1}^{12} [NRPcd_{m\acute{e}s\ n} (1 + \epsilon \times \Delta\%P/100) \times 0,5 \times MSTF_{m\acute{e}s\ n}]$$

em que,

CdRP – custos associados à prestação do desconto aos reformados e pensionistas.

$NRPcd_{m\acute{e}s\ n}$ – número de reformados e pensionistas que usufruem do desconto no mês n, incluindo os reformados e pensionistas que usufruem deste desconto por via da ORLA.

ϵ – elasticidade procura-preço da mensalidade do acesso.

$\Delta\%P$ – variação percentual dos preços (atualmente a variação percentual de preços é 100 por cento).

$MSTF_{m\acute{e}s\ n}$ – valor da mensalidade do STF vigente no mês n.

Posteriormente, o ICP-ANACOM promoveu um estudo com o objetivo de fixar o valor a considerar para a elasticidade procura-preço da mensalidade do acesso, que foi fixado em -0,098 (aprovado por deliberação de 25 de novembro de 2011).

Tendo em conta que a disponibilização de uma lista telefónica e de um serviço de informações de lista é globalmente rentável, não se detalhou a metodologia a aplicar para o cálculo dos CLSU associados a esta componente do SU.

A metodologia aprovada pelo ICP-ANACOM considera o cálculo dos custos líquidos associados aos postos públicos não rentáveis em áreas rentáveis.

De acordo com a metodologia aprovada, o apuramento dos CLSU deve ter em conta os benefícios obtidos pelo PSU. A metodologia apresenta um método para o apuramento do valor dos seguintes benefícios indiretos: a) reputação empresarial e reforço da marca; b) efeitos de ciclo de vida; c) ubiquidade; d) publicidade nos postos públicos; e) *mailing*; e f) taxas de regulação. O ICP-ANACOM considerou que o benefício associado à exploração de uma base de dados de clientes é negligenciável e aceitou que o benefício associado aos efeitos do ciclo de vida não seja considerado na determinação dos CLSU.

A 29 de agosto de 2011, o ICP-ANACOM ratificou uma decisão de 18 de agosto sobre uma reclamação da PTC relativa à deliberação, de 9 de junho de 2011, que aprovou a metodologia a aplicar no cálculo CLSU. Na sequência desta deliberação a metodologia foi alterada «no sentido de serem utilizados os preços efetivamente praticados para

determinar as zonas não rentáveis e os clientes não rentáveis, bem como para apurar os CLSU nas zonas / clientes não rentáveis (...)».

O ICP-ANACOM decidiu igualmente, na mesma deliberação que aprovou, a metodologia a aplicar no cálculo dos CLSU, a 9 de junho de 2011, que a PTC deveria transmitir, no prazo de noventa (90) dias úteis (prorrogável até cento e oitenta (180) dias úteis), o cálculo preliminar dos CLSU.

Neste contexto, a PTC remeteu, no último trimestre de 2011, o cálculo preliminar dos CLSU relativos aos anos 2007, 2008, 2009 e 2010, que serão sujeitos a auditorias de verificação da sua conformidade com a metodologia estabelecida pelo ICP-ANACOM.

Ainda em 2011, por deliberação de 29 de dezembro, o ICP-ANACOM decidiu aceitar provisória e preliminarmente os valores dos CLSU apresentados pela PTC para o período 2007-2009, sendo que esta avaliação preliminar não prejudica a decisão final a tomar para os anos em causa, que só poderá ser objeto de aprovação após os resultados da auditoria a realizar por entidade independente.

4.1.4.1 Metodologia de cálculo dos custos líquidos da prestação do serviço universal (SU) e conceito de encargo excessivo

Em dezembro de 2011, o ICP-ANACOM elaborou, na sequência de uma solicitação do senhor Secretário de Estado das Obras Públicas, Transportes e Comunicações do Ministério da Economia e do Emprego, um parecer relativo ao mecanismo de compensação dos CLSU. Recorde-se que a definição do mecanismo de financiamento dos CLSU é da competência do Governo e deverá preceder a designação do(s) prestador(es) do SU no quadro do processo de seleção.

4.1.5 Procedimento de designação de prestador do serviço universal (PSU)

Durante o ano 2011 deu-se seguimento aos trabalhos que já estavam em preparação desde anos anteriores e que culminaram com o lançamento a 16 de novembro de 2011 pelo Governo, em articulação com o ICP-ANACOM, de uma consulta pública sobre o processo de designação do(s) prestador(es) do SU de comunicações eletrónicas.

Releve-se ainda que decorreu em 2011 por iniciativa do ICP-ANACOM uma consulta pública lançada a 18 de março de 2011 sobre a prestação do serviço de postos públicos no âmbito do SU de telecomunicações com subsequente deliberação de 7 de julho de 2011 que aprovou o respetivo relatório.

4.1.5.1 Consulta pública sobre postos públicos

Em relação à consulta pública sobre a prestação do serviço de postos públicos no âmbito do SU de telecomunicações, o ICP-ANACOM pretendeu recolher os contributos do mercado sobre a forma como deve ser equacionada, e se deve ser equacionada, a manutenção da componente de postos públicos no âmbito do SU.

Neste sentido o documento colocado a consulta apresentava o enquadramento legislativo e regulatório existente, a temática dos CLSU, a evolução dos postos públicos enquanto serviço integrado no SU e sua comparação com a evolução verificada no sector das comunicações eletrónicas e posicionamento de Portugal face a outros países da Europa nesta matéria.

Neste contexto, o ICP-ANACOM colocou à consideração do mercado quatro opções, que de forma resumida se traduzem no seguinte:

- Opção 1

Manter a oferta de postos públicos no âmbito do SU nas atuais condições, nomeadamente um parque total de 30 000 postos públicos.

- Opção 2

Manter uma oferta de postos públicos no âmbito do SU estabelecendo uma redução significativa do número de postos públicos face à situação atual, através de uma obrigação de cobertura mínima baseada na aplicação de critérios de dispersão geográfica: um posto público por freguesia e mais um posto público por cada mil habitantes em cada uma das freguesias com mais de mil habitantes. Tal conduziria a um parque de postos públicos na ordem dos 15 500.

- Opção 3

Manter uma oferta de postos públicos no âmbito do SU estabelecendo uma ainda maior redução do número de postos públicos do que a prevista na opção 2, pela aplicação de critérios de dispersão geográfica menos exigentes: um posto público por freguesia e mais um posto público para cada uma das freguesias com mais de mil habitantes. Tal conduziria a um parque na ordem dos 8500 postos públicos obedecendo ao seguinte critério de dispersão geográfica: reduzir o número de postos públicos em locais de interesse social, eliminando os hotéis, pensões e residenciais como local de interesse social e incluindo as Lojas do Cidadão conduzindo a um parque total de 2000 postos públicos.

- Opção 4

Não manter o serviço de postos públicos como uma prestação incluída no SU.

Para além de se questionar o mercado sobre as opções consideradas mais adequadas, nomeadamente atendendo à necessidade de disponibilização à população em geral de meios de comunicação eletrónica alternativos ao STF e STM, à existência de uma elevada taxa de penetração do STM, à existência de uma franja da população, ainda que reduzida, que não dispõe do STF e do STM, à necessidade de equilibrar as obrigações a impor com os custos que necessariamente lhes estarão associados, os quais serão suportados pelos consumidores em geral, bem como sobre a existência de outras opções, a consulta pública também procurava averiguar do interesse dos respondentes em serem designados PSU para a oferta de postos públicos e, em caso positivo em que condições estariam disponíveis para proceder à instalação de postos públicos nos termos propostos nas opções 2 e 3.

Relativamente a cada uma das referidas opções, o ICP-ANACOM apresentava desde logo alguns entendimentos, designadamente considerando que a opção 1 se afigurava desproporcionada e injustificada e que a opção 4 também não seria adequada atendendo a que continuaria a existir uma franja da população, eventualmente de um estrato socioeconómico mais baixo, que, para as suas necessidades de comunicação, dependeria do acesso ao serviço de postos públicos.

Quanto à opção 2, o ICP-ANACOM considerava que, embora continuasse a garantir claros benefícios para a população em geral, ainda assim implicava encargos relevantes para o mercado. Por último, o ICP-ANACOM considerava que a opção 3 era a mais vantajosa, dado ser a que garantia benefícios para a população em geral, com um custo expectavelmente inferior tendo em consideração o seu menor grau de exigência.

Conforme referido, o ICP-ANACOM por deliberação de 7 de julho de 2011 aprovou o relatório da consulta pública, tendo registado com satisfação o nível de participação dos operadores e dos representantes dos consumidores na consulta. Registou-se uma clara tendência de defesa da manutenção do serviço de postos públicos no âmbito do SU, o que se considerou reforçar o posicionamento desta Autoridade sobre a matéria em causa. Com efeito, a maioria dos respondentes, entre os quais associações de consumidores, operadores, e a própria PTC, enquanto PSU, mostraram-se favoráveis a que o serviço em causa continuasse a integrar a prestação do SU.

Neste contexto, verificou-se também a aceitação generalizada pelos respondentes da necessidade de racionalizar o parque de postos públicos na perspectiva, sugerida pelo ICP-ANACOM, de equacionar «uma solução em que os benefícios para a população sejam otimizados, para assegurar o acesso generalizado aos serviços telefónicos, tendo presente a penetração do STF e do STM evitando onerar excessiva e injustificadamente os consumidores em geral, por um conjunto de obrigações que poderá já não corresponder à real necessidade da população alvo dessas obrigações».

Os resultados desta consulta pública foram tidos em conta na elaboração dos documentos colocados a consulta pública a 16 de novembro de 2011 sobre o processo de designação do(s) prestador(es) do SU de comunicações eletrónicas.

4.1.5.2 Consulta pública sobre o processo de designação do(s) prestador(es) de serviço universal

No quadro das suas atribuições em matéria de assessoria ao Governo e a sua solicitação, o ICP-ANACOM procedeu à elaboração dos projetos de instrumentos de concurso para a seleção do PSU de comunicações eletrónicas. As peças dos procedimentos associados à realização dos concursos foram submetidas a consulta pública pelo Governo com o objetivo de reunir propostas que permitam melhorar e completar aqueles projetos.

A consulta pública integrou como documentos uma nota justificativa e para cada um dos três concursos, a saber:

- concurso 1 – ligação a uma rede de comunicações pública num local fixo e prestação de um serviço telefónico através daquela ligação;
- concurso 2 – oferta de postos públicos;
- concurso 3 – disponibilização de uma lista telefónica completa e de um serviço completo de informação de listas;

o projeto de programa do concurso, o projeto de convite à apresentação de propostas e o projeto de caderno de encargos.

Conforme referido na nota justificativa optou-se por dividir tal processo em várias componentes, quer na perspectiva dos serviços a prestar, com a criação de três procedimentos concursais distintos, abrangendo cada uma das prestações do SU referidas no artigo

87.º da LCE, quer na perspectiva geográfica, através da criação de três regiões distintas (lotes) para dois dos referidos procedimentos (os relativos ao concurso 1 e 2). Desta forma, pretendeu reduzir-se eventuais barreiras à participação no referido processo de seleção, aumentando a sua contestabilidade.

Releve-se que a aproximação prevista nos documentos de consulta para selecionar o(s) prestado(res) do SU consiste em designar aqueles que, assegurando a qualidade e a evolução de preços especificados – que têm por base os níveis atuais de qualidade e a evolução de preços até aqui estipulada – apresentem menores custos líquidos associados à prestação dos serviços em causa, ou, no caso dos serviços de listas e serviços informativos, a mais elevada remuneração a pagar ao Estado. Ou seja, pretende-se que sejam designadas as entidades que, sendo mais eficientes: a) requeiram menor nível de financiamento para disponibilizar serviços nas áreas ou aos cidadãos que, em condições normais, não seriam suficientemente atrativos do ponto de vista económico para serem servidos, por gerarem um nível de receitas insuficiente para cobrir os custos inerentes à prestação dos serviços por eles utilizados ou b) no caso específico das listas e serviços informativos, ofereçam uma maior remuneração como contrapartida pela prestação do SU.

Pretende assim, o Governo alcançar simultaneamente dois objetivos: i) manter o nível de prestação do SU, tanto em termos de qualidade como de preços, que se mantêm, desde 2003, a descer 2,75 por cento abaixo da inflação e ii) maximizar a eficiência na prestação destes serviços, traduzida na minimização dos custos correspondentes à sua prestação.

Nesta consulta foram relevados dois aspectos em particular, designadamente o conceito de acesso funcional à Internet e a integração num mesmo lote dos serviços informativos e das listas telefónicas.

Relativamente ao acesso funcional à Internet, a opção seguida nos documentos em consulta pública, correspondeu à manutenção das características da oferta que integra atualmente o conceito de SU, ou seja, a ligação a uma rede de comunicações eletrónicas num local fixo permite uma velocidade de transmissão de 56 Kbps. No entanto foi salientado que se trata de matéria que não se encontra fechada, pelo que foi relevada a importância de serem apresentados contributos neste domínio, nomeadamente quanto à possibilidade de o mercado poder assegurar débitos mais elevados, designadamente no plano

das ofertas de banda larga, sem recurso às especificidades do SU e dessa forma sem custos adicionais para o sector das comunicações eletrónicas. Foi ainda referido na nota justificativa da consulta que uma decisão final neste domínio será tomada tendo em consideração os resultados da consulta pública, bem como o parecer que o ICP-ANACOM apresentará nos termos do n.º 4 do artigo 88.º da LCE, o qual terá em conta as posições manifestadas nesta consulta¹⁴.

No que respeita à integração, num mesmo lote, dos serviços informativos e das listas telefónicas, foi referido que se avançou nesse sentido por se considerar que não constituía obstáculo ao objetivo de reduzir barreiras à participação de candidatos nos concursos. Foi também afirmado que, caso fossem manifestadas opiniões diversas, devidamente fundamentadas, esta matéria voltará a ser ponderada.

Importa ainda referir que conforme indicado igualmente na nota justificativa da consulta, e tendo em consideração os contributos recebidos, o ICP-ANACOM irá: a) aprovar de forma devidamente justificada as decisões decorrentes das competências que lhe estão atribuídas pela LCE neste domínio; b) elaborar relatório da consulta pública nos domínios relativos à competência do Governo, que enviará ao Gabinete do Secretário de Estado das Obras Públicas, Transportes e Comunicações, de forma a permitir que a decisão final que venha a ser tomada sobre esta matéria tenha em devida consideração as posições entretanto recolhidas.

A preparação do relatório da consulta pública (que terminou a 30 de dezembro de 2011) e das especificações dos cadernos de encargos dos concursos que nos termos da Lei são da competência do ICP-ANACOM, iniciou-se de imediato tendo sido adotado em fevereiro de 2012 uma decisão desta Autoridade aprovando esses documentos e contendo ainda um conjunto de recomendações ao Governo sobre o conteúdo das peças do concurso.

4.2 Serviço universal (SU) dos serviços postais

O quadro regulamentar aplicável à prestação de serviços postais não sofreu alterações em 2011, ocorreu já em 2012 a transposição para o regime jurídico português da Diretiva 2008/6/CE, do Parlamento Europeu (PE) e do Conselho, de 20 de fevereiro de 2008, que altera

a Diretiva 97/67/CE no respeitante à plena realização do mercado interno dos serviços postais da Comunidade.

Neste contexto, os CTT continuaram obrigados a prestar, ao abrigo do contrato de concessão do serviço postal universal (concessão) de 1 de setembro de 2000¹⁵, com as alterações que lhe foram introduzidas a 9 de setembro de 2003¹⁶ e a 26 de julho de 2006¹⁷, 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.

Nos termos da referida lei, em 2011 manteve-se reservada aos CTT a prestação em regime de exclusivo de um subconjunto dos referidos serviços, que integram o serviço postal universal (conforme alínea b) do n.º 1 da cláusula 2.ª da concessão). 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.

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 postais¹⁸.

4.2.1 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 2011 renovou-se automaticamente, pelo período de um ano, a vigência do convénio de preços do serviço postal universal,

¹⁴ Note-se que este parecer foi já no início de 2012 transmitido ao Governo.

¹⁵ 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.

¹⁶ Na sequência das alterações às Bases da Concessão introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 116/2003, de 12 de junho.

¹⁷ Na sequência das alterações às Bases da Concessão introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 112/2006, de 9 de junho.

¹⁸ Lei n.º 102/99, de 26 de julho, na redação que lhe foi conferida pelo referido Decreto-Lei n.º 112/2003, de 12 de junho.

celebrado entre o ICP-ANACOM e os CTT em 10 de julho de 2008, com as alterações que lhe foram implementadas a 9 de julho de 2010, do qual se salienta:

- os preços do SU devem obedecer aos princípios da orientação para os custos (efetuada 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 2011 está sujeita a um regime de *price cap* segundo o qual não poderia ser superior, em termos nominais, ao valor da inflação prevista para 2011 no Orçamento do Estado, deduzida de 0,4 pontos percentuais e acrescida do valor do fator de correção do IPC (FCIPC), o qual correspondia à diferença entre o valor da inflação projetada para 2010 no Relatório do Orçamento do Estado de 2011 e o valor da inflação inicialmente prevista para 2010 e inscrita no Relatório do Orçamento do Estado de 2010;
- 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);

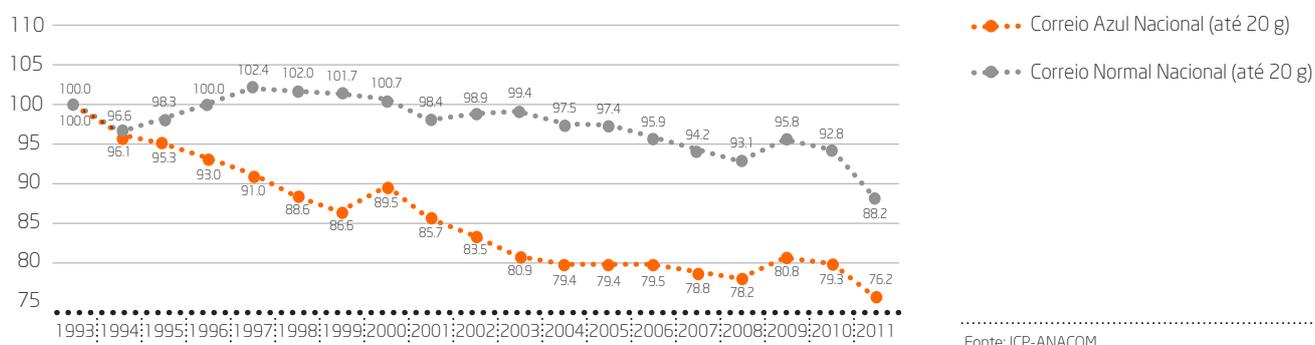
- o prazo mínimo de antecedência para os CTT divulgarem aos utilizadores os preços do serviço postal universal, os quais são também disponibilizados num endereço específico do sítio dos CTT na internet, é de dez dias úteis, salvo prazo inferior autorizado pelo ICP-ANACOM a pedido, fundamentado, dos CTT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

No decorrer de 2011 não ocorreram alterações aos preços do serviço postal universal, apesar de a aplicação do referido convénio de preços permitir nesse ano uma variação média dos preços dos serviços reservados de 2,3 por cento.

Entre 1993¹⁹ e 2011, o valor médio da tarifa até 20 gramas do correio normal e do azul nacional²⁰ conheceu uma evolução favorável para os clientes, reduzindo-se em termos reais 11,8 pontos percentuais e 23,8 pontos percentuais, respetivamente (ver gráfico 20).

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

Gráfico 20



¹⁹ Ano em que vigorou a primeira Convenção de Preços, celebrada entre o ICP-ANACOM, os CTT e a então Direção-Geral do Comércio e da Concorrência.

²⁰ 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 (um e dez unidades). No cálculo de cada preço médio anual utilizou-se uma estrutura de tráfego fixa, correspondente a 2010. O cálculo da evolução real do índice dos preços levou em consideração a inflação registada em cada ano.

Em termos de comparações europeias, o ICP-ANACOM realizou em 2011 um estudo de comparações de preços dos prestadores do serviço postal universal na UE, o qual foi divulgado no início de 2012.

4.2.2 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), de 10 de julho de 2008, com as alterações que lhe foram introduzidas em 10 de setembro de 2010, que tal como no caso do convénio de preços viu renovada a sua vigência para 2011, salientam-se os seguintes aspectos:

- definição de indicadores de qualidade de serviço (IQS) e respetivos níveis mínimo e objetivo 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 ações compensatórias aos clientes, a aprovar pelo ICP-ANACOM e de valor financeiro idêntico ao que resultaria da redução dos preços, em situações excecionais 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 já decorria 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).

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 IQS²¹,

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.

Por deliberação de 25 de fevereiro de 2011, ao abrigo do referido artigo 6.º do convénio de qualidade o ICP-ANACOM deferiu a dedução, no âmbito do apuramento dos IQS referentes ao ano de 2010, dos registos das expedições de correio normal e de correio azul afetados diretamente pelos efeitos da greve geral nacional ocorrida a 24 de novembro de 2010²², conforme havia já sido referido no relatório anual do ICP-ANACOM referente ao ano 2010.

No ano 2011 os IQS atingiram o respetivo valor objetivo, com exceção do IQS4 (correio normal não entregue até 15 dias úteis) e do IQS5 (correio azul não entregue até 10 dias úteis), que no entanto superaram o respetivo valor mínimo.

O IG regista um valor superior a cem (ver tabela 10).

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 2012.

21 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 objetivo 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 objetivo, atribui-se um valor proporcional de zero a cem ao IQS; iv) para valores acima do objetivo, a classificação será também superior a cem, proporcionalmente ao desvio positivo em relação ao objetivo. 2.º) soma das classificações atribuídas a cada IQS, ponderando-as pela respetiva 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 ações compensatórias aos clientes.

22 <http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1076267>.

IQS definidos no convénio de qualidade e realizados pelos CTT em 2011

Tabela 10

Indicadores de qualidade de serviço		Convénio de qualidade			Qualidade de serviço observada em 2011 (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%	91,8%
IQS4	Correio normal não entregue até 15 dias úteis (por cada mil cartas)	5,0	2,3‰	1,4‰	1,7‰
IQS5	Correio azul não entregue até 10 dias úteis (por cada mil cartas)	3,0	2,5‰	1,5‰	1,6‰
IQS6	Demora de encaminhamento de jornais e publicações periódicas (D+3)	11,0	95,5%	96,3%	97,7%
IQS7	Demora de encaminhamento no correio transfronteiriço intracomunitário (D+3)	3,5	85,0%	88,0%	(i) 92,7%
IQS8	Demora de encaminhamento no correio transfronteiriço intracomunitário (D+5)	3,5	95,0%	97,0%	(i) 98,4%
IQS9	Demora de encaminhamento na encomenda normal (D+3)	5,0	90,5%	92,0%	94,8%
IQS10	Tempo em fila de espera no atendimento (% de eventos até 10 minutos)	5,0	75,0%	85,0%	87,0%
IG - INDICADOR GLOBAL DE QUALIDADE DE SERVIÇO (b)		n.a.	n.a.	n.a.	n.a. 173

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

Notas: (i) Valor anual correspondente à média do 4.º trimestre de 2010 e do valor dos três primeiros trimestres de 2011.

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

IR – importância relativa.

Min. – valor mínimo.

Obj. – valor objetivo.

n.a. – não aplicável.

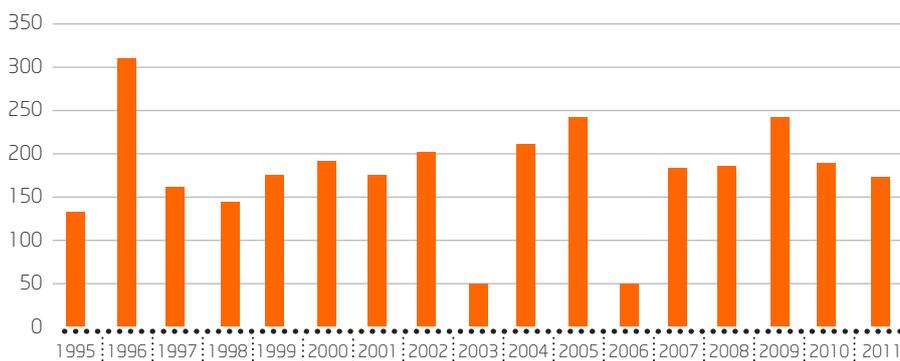
Valores não auditados.

Os valores anuais dos IQS atingidos em 2011 e indicados na tabela 11 incorporam, nos termos previstos do artigo 6.º do convénio de qualidade, a dedução dos registos afetados pela greve geral nacional ocorrida em novembro de 2011 (conforme deliberação do ICP-ANACOM de 16 de fevereiro de 2012).

Da observação do gráfico 21, decorre que o IG apresenta uma tendência de evolução favorável de 1997 a 2009, situação interrompida em 2003 e 2006, anos em que registou um valor abaixo dos cem pontos, decrescendo nos últimos dois anos.

Indicador global de qualidade de serviço (IG)

Gráfico 21



Fonte: Cálculos ICP-ANACOM.

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

O ICP-ANACOM procedeu também, trimestralmente, à monitorização de indicadores sobre reclamações sobre o serviço universal recebidas pelos CTT.

No ano 2011, os CTT responderam a 54 328 reclamações sobre o serviço postal universal, num prazo médio de resposta de 15,3 dias, e

a 24 324 pedidos de informação sobre o SU. Apesar de a maioria das reclamações e pedidos de informação recebidos serem sobre o serviço nacional, a maioria das reclamações que deram origem a indemnizações foram relativas a serviços prestados no âmbito internacional.

Reclamações e pedidos de informação

Tabela 11

Categoria	Reclamações			Pedidos de Informação		Processos recebidos no ano
	Respondidas no ano	Respondidas no ano que originaram pagamento de indemnizações	Tempo médio de resposta (dias de calendário)	Respondidos no ano	Tempo médio de resposta (dias de calendário)	
Total	54 328	8 642	15,3	24 324	16,0	79 418
Nacional	37 191	1 537	5,5	9 932	4,7	47 435
Internacional	17 137	7 105	36,3	14 392	23,8	31 983

Fonte: CTT (valores ainda não auditados).

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 SU, o controlo dos níveis de qualidade de serviço efetivamente oferecidos, devendo os resultados serem objeto de relatório publicado pelo menos uma vez por ano».

Neste contexto, por deliberação de 15 de dezembro de 2011 foram divulgadas as conclusões da auditoria, realizada em 2011, aos valores dos IQS e de reclamações dos CTT, referentes ao ano 2009. Na sequência desta auditoria, o ICP-ANACOM efetuou diversas determinações e recomendações com vista ao aperfeiçoamento do

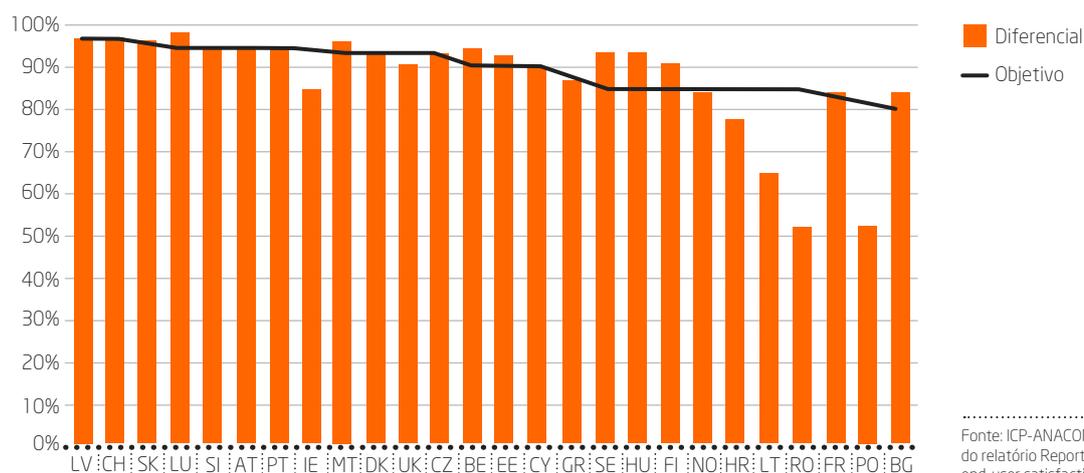
sistema de qualidade de serviço, reiterando igualmente as emitidas em anos anteriores.

Ainda em 2011 foi lançado um concurso público para seleção de uma entidade para a realização de uma auditoria aos indicadores de qualidade de serviço, de reclamações e pedidos de informação dos CTT, referentes aos anos de 2010 e 2011, cuja adjudicação ocorreu já no início de 2012.

Em termos comparativos, com base nos dados constantes do relatório *Report on the quality of service and the end-user satisfaction*, de 24 de novembro de 2011, elaborado pelo Grupo de Reguladores Europeus para os Serviços Postais (ERGP), é visível o bom desempenho da demora de encaminhamento do correio prioritário (correio azul) no caso português, visto o valor atingido ultrapassar o valor objetivo e estar entre os valores realizados (e objetivos) mais elevados nos Estados-Membros da UE.

Comparação entre valores objetivo e valores atingidos na demora de encaminhamento no correio prioritário, 2010

Gráfico 22



4.2.3 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 atividades económicas.

Neste âmbito, em 2011 foram recebidas comunicações dos CTT, referentes:

- ao encerramento de 41 estações de correio;
- ao encerramento de 65 estações de correio, substituídas por postos de correio²³;
- à criação de 5 estações de correio;
- à redução do horário de funcionamento em 57 estações de correio;
- ao aumento do horário de funcionamento em 3 estações de correio.

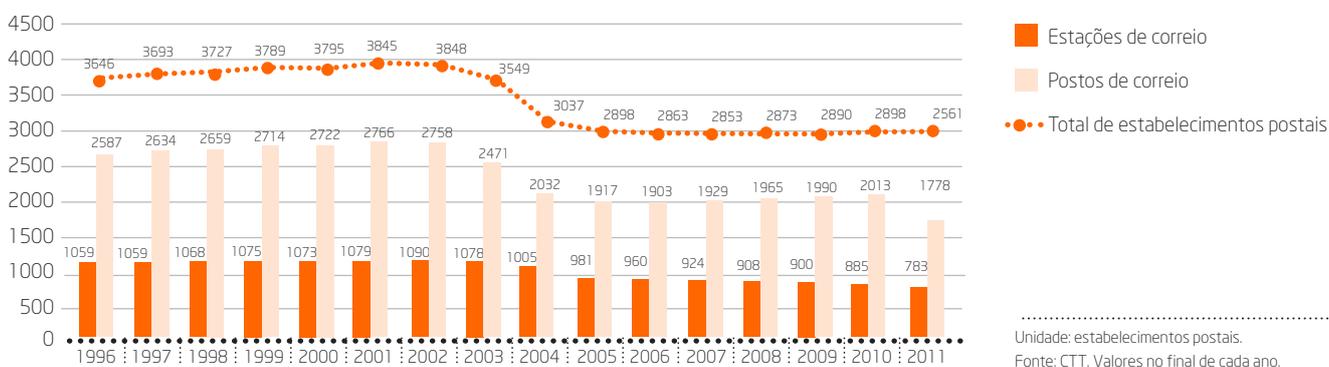
²³ Segundo os CTT, postos de correio são estabelecimentos cujo funcionamento é da responsabilidade de terceiros, mediante a celebração de contrato, sendo prestados, em todos eles, serviços postais que integram o SU.

Verificou-se em 2011 uma redução de 11,6 por cento do número total de estabelecimentos postais (ver gráfico 23), face a 2010, quebrando a tendência de aumento verificada desde 2008. Este

decréscimo verifica-se quer a nível do número de estações de correio, quer de postos de correio.

Evolução do número de estabelecimentos postais

Gráfico 23

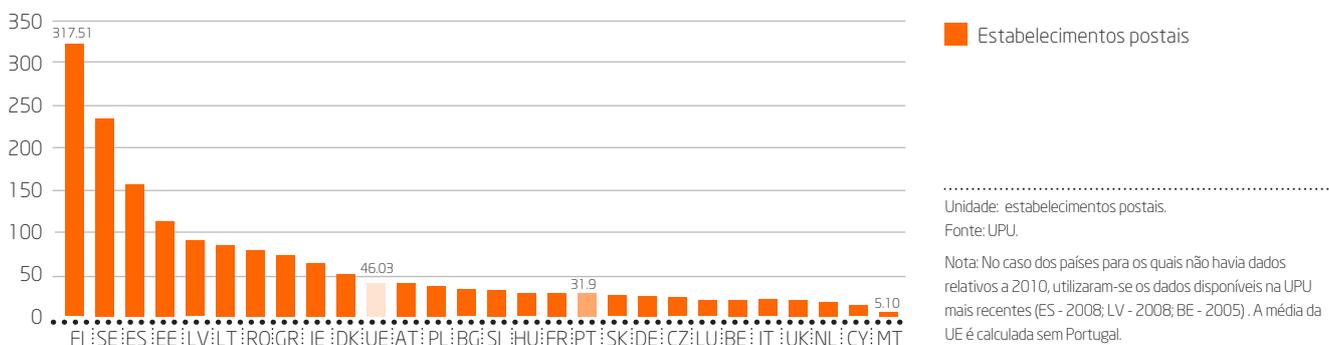


Tendo por base os dados disponíveis sobre a rede de estabelecimentos postais fixos dos prestadores de SU nos Estados-Membros da UE, referentes a 2010, pode concluir-se que Portugal compara

favoravelmente com a média da UE (excluindo Portugal), quer em termos de índice de cobertura (ver gráfico 24) quer em termos de índice de densidade (ver gráfico 25).

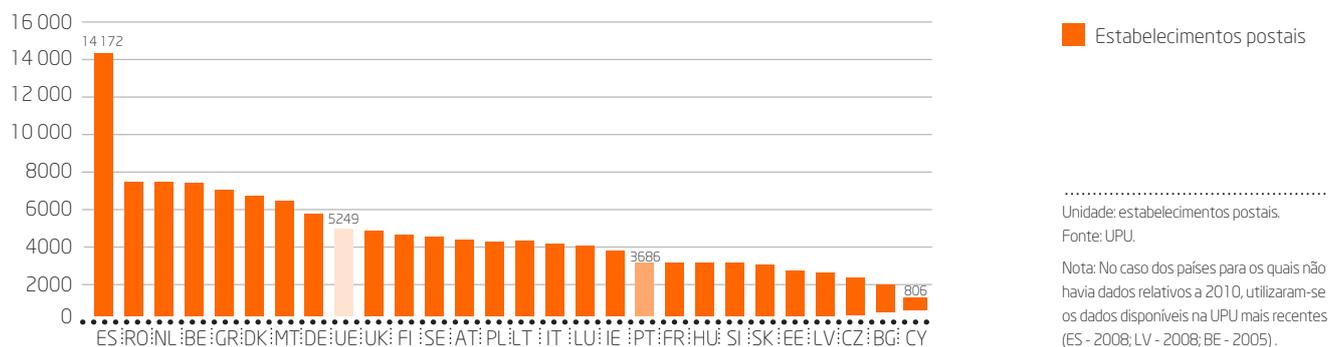
Cobertura de estabelecimentos postais fixos nos Estados-Membros da UE em 2010 (km² por estabelecimentos postais)

Gráfico 24



Densidade de estabelecimentos postais nos Estados-Membros da UE em 2010 (população por estabelecimentos postais)

Gráfico 25

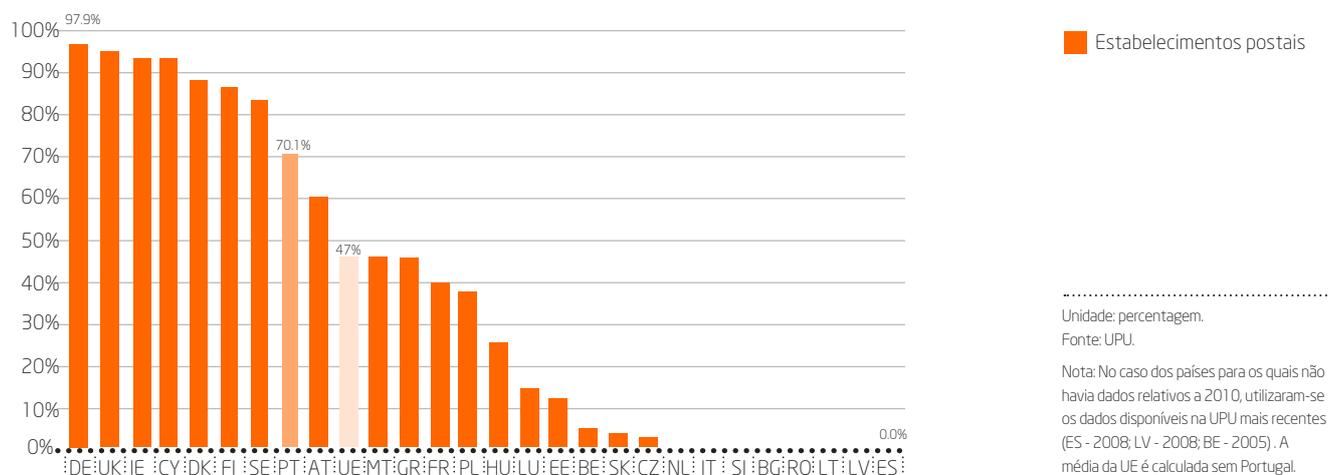


Em Portugal, cerca de 70 por cento dos estabelecimentos postais fixos são geridos por terceiros, sendo este valor inferior, de acordo com dados de 2010 da UPU, ao verificado na Suécia (82 por cento),

Dinamarca (87 por cento), Finlândia (87 por cento), Chipre (95 por cento), Irlanda (95 por cento), Reino Unido (97 por cento) e Alemanha (97 por cento) – vide gráfico 26.

Importância relativa dos estabelecimentos postais fixos geridos por terceiros (2010)

Gráfico 26



4.3 Portabilidade do número e pré-seleção

4.3.1 Alteração do Regulamento da Portabilidade

Por deliberação de 27 de outubro de 2011, foi aprovado um projeto de Regulamento de alteração ao Regulamento da Portabilidade (Regulamento n.º 58/2005, de 18 de agosto, com as alterações introduzidas pelo Regulamento n.º 87/2009, de 18 de fevereiro e pelo Regulamento n.º 302/2009, de 16 de julho).

A entrada em vigor da Lei n.º 51/2011, de 13 de setembro, tornou imperativo que se procedesse, no imediato, à alteração do Regulamento da Portabilidade para dar cumprimento ao disposto no n.º 3 do artigo 54.º da referida Lei, que estipula o prazo máximo de um dia útil para a transferência efetiva do número para a nova empresa, quando o assinante conclua um acordo para essa transferência.

Considerando os problemas existentes na portabilidade no serviço móvel, devido ao elevado número de rejeições relacionadas com o número do cartão SIM, foi entendido oportuno, por ser benéfico para os assinantes, além de corresponder a um consenso geral entre os operadores já por diversas vezes manifestado, incluir no Regulamento uma alteração na obrigação de envio de pedidos eletrónicos de portabilidade de números móveis com o número do referido cartão, quando exista outro identificador do assinante que solicita a portabilidade suscetível de ser verificado e validado pelo prestador que cede esse assinante. Nesse sentido, o envio do número SIM deverá ser apenas obrigatório no caso de portabilidade de assinantes de pré-pagos não identificados.

Foi também tornado obrigatório para os operadores móveis a disponibilização nos respetivos sítios na Internet informação detalhada sobre o modo de leitura correta dos números dos cartões SIM a enviar com os pedidos eletrónicos de portabilidade.

Este projeto de Regulamento foi submetido ao procedimento regulamentar previsto nos Estatutos do ICP-ANACOM e ao procedimento geral de consulta previsto na LCE, tendo sido fixado um prazo de 30 dias úteis. A receção de comentários terminou, como tal, a 14 de dezembro de 2011.

O Regulamento foi publicado a 13 de março de 2012 e a especificação técnica implementando as alterações dele decorrente foi aprovada em 30 de abril. As alterações entram em vigor a 13 de setembro, seis meses após a publicação do Regulamento.

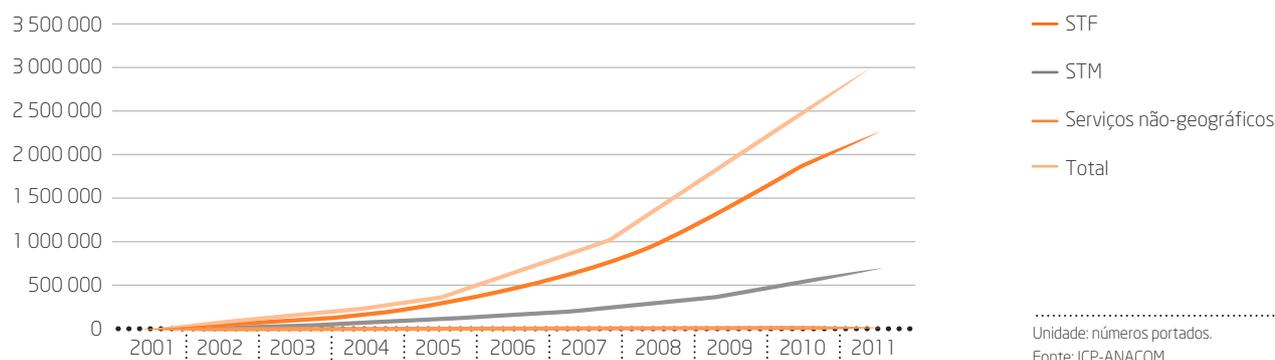
4.3.2 Evolução dos números portados

Desde a introdução da portabilidade, em 2001, até 31 de dezembro de 2011, foram objeto de portabilidade 3 005 046 números de telefone (2 295 963 números geográficos, 706 848 números móveis e 2235 outros números não geográficos, incluindo, estes últimos, quarenta e nove números da gama de numeração, 30 associados ao serviço VoIP nómade).

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.

Evolução do volume de números portados

Gráfico 27



De 2010 para 2011 registou-se uma taxa de crescimento na portabilidade dos números móveis (25,3 por cento) superior à taxa de crescimento da portabilidade de números geográficos (19 por cento) mas, em valores absolutos, a portabilidade no serviço móvel continua a ser substancialmente inferior à registada no STF.

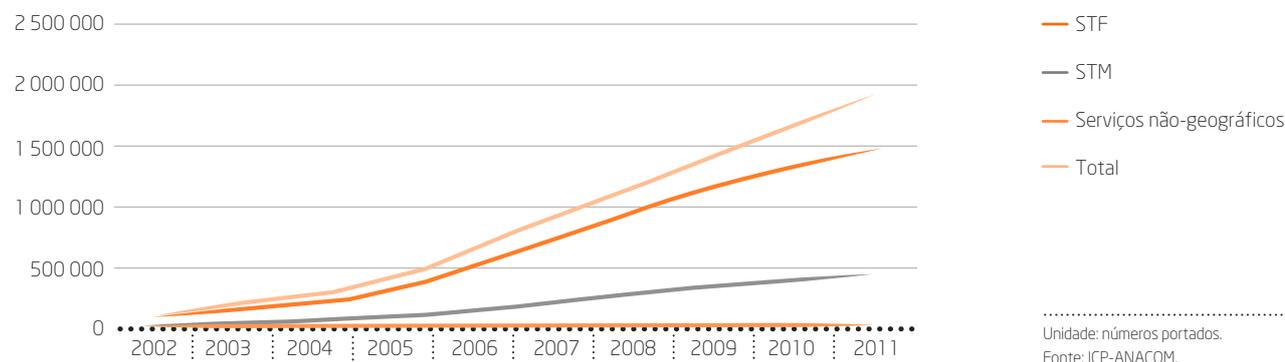
Apresenta-se igualmente a evolução em termos de números portados efetivos (que retrata a quantidade de números que se encontram portados num determinado momento), de acordo com o registado na base de dados da Entidade de Referência. Os valores são inferiores aos registados no gráfico anterior, devido 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 2011 existiam 1 947 705 números de telefone portados, incluindo-se neste total 1 489 515 números geográficos (STF), 456 387 números móveis (STM) e 1803 outros números não-geográficos (SNG), incluindo este último valor quarenta e seis números portados da gama de numeração 30.

Evolução do volume de números portados efetivos em base de dados

Gráfico 28



A proporção de números totais atribuídos no âmbito do STF e do STM que se encontravam portados e a proporção de clientes do STF com

números portados aumentaram ligeiramente, conforme apresentado nas tabelas seguintes:

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

Tabela 12

	Final do 1.º semestre de 2011	Final do 2.º semestre de 2011
I. Total	18,43%	19,36%
II. Segmento residencial	20,23%	20,89%
III. Segmento não residencial	16,27%	17,49%

Unidade: percentagem

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

Proporção de clientes de acesso direto de STF com números portados²⁴

Tabela 13

	Final do 1.º semestre de 2011	Final do 2.º semestre de 2011
Proporção de clientes de acesso direto de STF com números portados	15,89%	16,39%

Unidade: percentagem

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

Proporção de números, associados a estações móveis / equipamentos de utilizador no âmbito do STM, que se encontram portados²⁵

Tabela 14

	Final do 1.º semestre de 2011	Final do 2.º semestre de 2011
I. Total	2,84%	3,05%
II. Segmento residencial	1,62%	1,78%
III. Segmento não residencial	8,22%	8,74%

Unidade: percentagem

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

4.3.3 Evolução no prazo da portabilidade entre operadores

A entrada em vigor do novo Regulamento da Portabilidade em 2009 teve um efeito imediato na redução dos prazos de portação de números, conforme pode ser verificado nos gráficos seguintes.

Embora em termos de processos eletrónicos não exista diferenciação dos prazos definidos por tipo de números, verifica-se, após a entrada do novo Regulamento, 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. Contudo em 2011, os tempos de portabilidade no STF atingiram os valores do STM, apresentando um valor médio ligeiramente menor ao valor registado para o STM.

Em termos de comparações europeias, Portugal apresentou no quarto trimestre de 2011 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 3,57 dias e 3,63 dias, respetivamente.

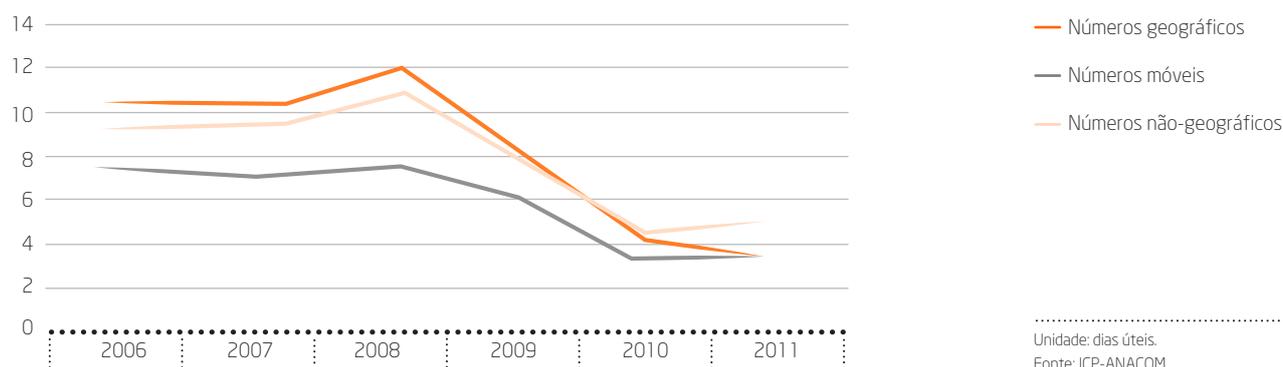
²⁴ Foram apenas considerados os números afetos a clientes finais das próprias empresas prestadoras de STF, ou seja, não foram considerados os números destas que se encontrem afetos a clientes finais de outros prestadores de serviços de comunicações eletrónicas que utilizem a numeração das empresas prestadoras de STF.

²⁵ Entende-se por estação móvel / equipamento de utilizador ativo 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 do operador, estações pré-ativas 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.

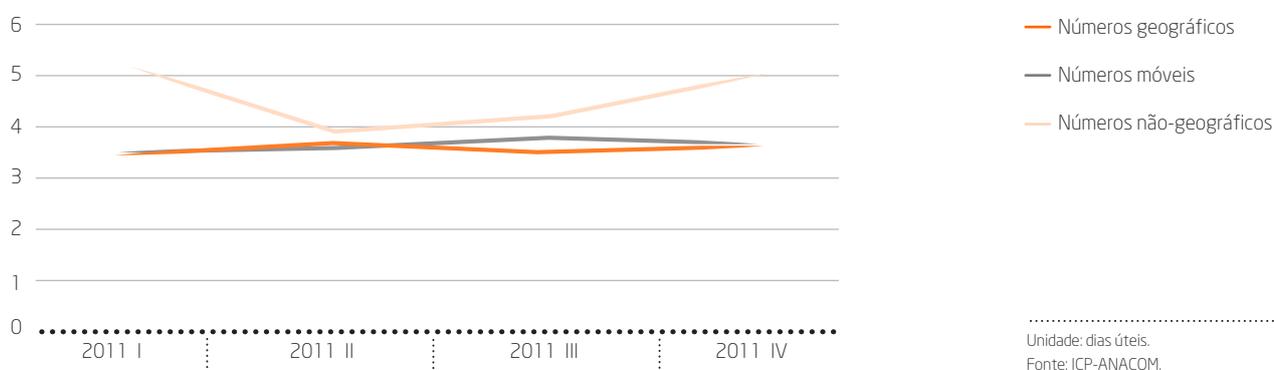
Evolução dos prazos de portação de números

Gráfico 29



Evolução dos prazos de portação de números ao longo de 2011

Gráfico 30



4.3.4 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 recetores (preços grossistas) junto das empresas prestadoras do STM, incluindo operadores de rede móvel virtual (MVNO), das empresas prestadoras do STF e das empresas prestadoras do serviço VoIP de uso nómada.

De acordo com a informação recolhida e divulgada no sítio da Internet desta Autoridade, no caso dos preços retalhistas cobrados no primeiro semestre de 2011, verificou-se que a portabilidade é gratuita no âmbito do STM. Já no âmbito do STF, verificou-se que dez 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 40,54 euros (valores sem IVA). Relativamente ao serviço VoIP de uso nómada, verificou-se que a portabilidade é gratuita para sete dos dez prestadores deste serviço e que, para os três restantes, o valor cobrado varia entre 4,59 euros e 15 euros (valores sem IVA). Comparativamente com os preços cobrados no final de 2010, é de destacar que um prestador deixou de cobrar tarifas pela portabilidade no serviço móvel. No que respeita ao STF, é de salientar o facto de o operador que pratica o preço mais

elevado pela operação de portabilidade ter aumentado esse preço, de 39,67 euros para 40,54 euros (valores sem IVA).

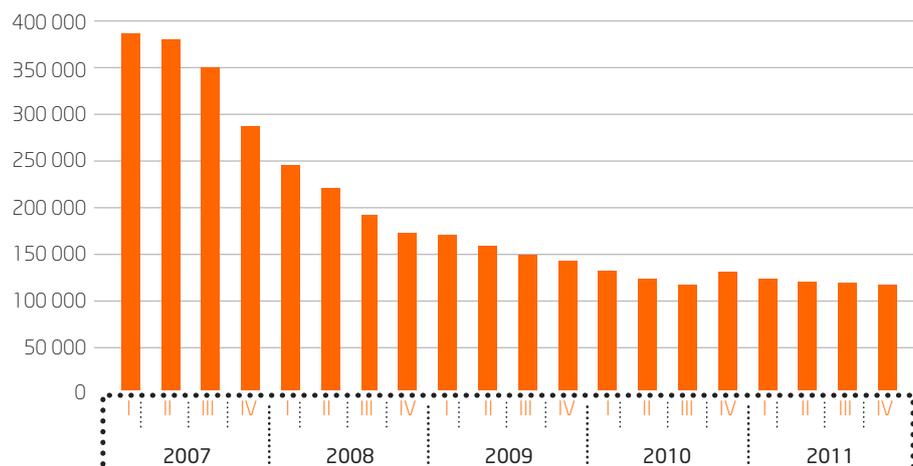
Relativamente à informação recolhida sobre os preços grossistas, as empresas prestadoras indicaram, para o final do primeiro semestre de 2011, valores coincidentes com os que se encontram definidos na ORI, cumprindo, portanto, com os limites estabelecidos no Regulamento da Portabilidade.

4.3.5 Pré-seleção

O número de clientes de acesso indireto através de pré-seleção continuou a registar, em 2011, a tendência de redução significativa que se tem vindo a observar nos últimos anos, verificando-se um decréscimo de 13 por cento face ao final de 2010 (*vide* gráfico 31).

Evolução do número de clientes de acesso indireto através de pré-seleção

Gráfico 31



Unidade: número de clientes.
 Fonte: ICP-ANACOM.

Esta tendência reflete a opção dos operadores / prestadores de serviço de comunicações eletrónicas de apostarem cada vez mais em alternativas que passam pelo acesso direto (quer por via do investimento em redes próprias, quer via desagregação do lacete local, ainda que de forma já menos expressiva) em detrimento do recurso ao acesso indireto.

4.4 Roaming internacional

Em 2011 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 2011 foram reduzidos os tetos tarifários fixados no âmbito das comunicações de voz em *roaming* intra-UE/EEE²⁶, tetos 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 0,39 euros/minuto (chamadas efetuadas) e de 0,15 euros/minuto (chamadas recebidas) para, respetivamente, 0,35 euros e 0,11 euros por minuto, sendo que, à semelhança do já verificado no ano anterior, a faturação da eurotarifa continuou a ter de ser efetuada ao segundo, podendo, no caso das chamadas efetuadas, ser aplicado um período inicial

²⁶ Países membros da UE e, ainda, Islândia, Noruega e Liechtenstein (Espaço Económico Europeu - EEE).

de faturação não superior a 30 segundos. No caso do preço médio grossista aplicável por cada operador, o valor máximo foi reduzido de 0,22 euros para 0,18 euros.

Foram ainda mantidos os tetos fixados em 2009 para as tarifas retalhistas das mensagens SMS originadas e terminadas na UE (tarifa Euro-SMS) e para a respetiva tarifa grossista média (0,11 euros e 0,04 euros, respetivamente – valores sem IVA).

No âmbito dos serviços de comunicação de dados com comutação de pacotes utilizados em *roaming* intra-UE/EEE, a tarifa média grossista foi reduzida de 0,80 euros por Megabyte para 0,50 euros por Megabyte descarregado, continuando a não existir teto tarifário ao nível retalhista.

Refira-se que os operadores móveis em atividade 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 atividades relacionadas com a implementação em território nacional das medidas nele previstas, salientando-se a cooperação com outras ARN no âmbito do *International Roaming Project Team* do ORECE, em diversas atividades associadas, nomeadamente, à realização de questionários, recolha e tratamento de informação relativa aos operadores nacionais, análise de questões relacionadas com a interpretação do Regulamento, entre outras.

É de relevar ainda que a CE adotou, no dia 6 de julho de 2011 uma proposta de reformulação do regulamento do Parlamento Europeu (PE) e do Conselho relativo ao *roaming* nas redes de comunicações móveis públicas da UE (doc. 12639/11). A proposta apresentada pela CE contém medidas estruturais que, segundo a mesma, visam a solução a longo prazo da falta de concorrência e a introdução de possibilidades de escolha para os consumidores. Para tal a CE pretende, por um lado, garantir que o mercado se abra a diferentes tipos de fornecedores (aumentando assim as ofertas de *roaming*) e, por outro lado, informar melhor os consumidores sobre os preços do *roaming* e ampliar as suas possibilidades de escolha, permitindo-lhes inclusivamente subscrever o serviço de *roaming* como serviço autónomo. O ICP-ANACOM tem vindo a acompanhar também esta matéria, tendo em 2011 produzido comentários à proposta apresentada pela CE tanto a nível nacional como através da participação no *International Roaming Project Team* do ORECE.

4.5 Ofertas retalhistas analisadas

O ICP-ANACOM, no âmbito das obrigações a que as empresas do Grupo PT estão sujeitas nos mercados retalhistas de banda estreita, enquanto entidades com PMS nesses mercados, continuou a monitorizar regularmente a conformidade das ofertas retalhistas de STF com as obrigações aplicáveis em termos de transparência, não discriminação e orientação para os custos.

Na sequência da alteração do tarifário base do serviço de telefone em local fixo no âmbito do SU, a PTC, em 18 de novembro de 2011, apresentou ao ICP-ANACOM uma proposta para o tarifário das comunicações destinadas a clientes diretos de outros prestadores (PTC-OPS), com data prevista de entrada em vigor a 1 de janeiro de 2012 (tarifário inter-redes).

A análise da proposta apresentada, 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) permitiu ao ICP-ANACOM concluir pela sua conformidade com os princípios regulamentares aplicáveis, nomeadamente no que se refere às obrigações a que a PTC se encontra obrigada por via da deliberação de 14 de dezembro de 2004. A decisão do ICP-ANACOM, de 24 de novembro de 2011, referiu em particular que a proposta para o tarifário Grupo 1 se encontrava em conformidade com as obrigações aplicáveis, dado que era idêntica ao tarifário praticado pela PTC para as chamadas intrarrede. Relativamente ao tarifário Grupo 2, concluiu-se que o preço médio por chamada decorrente desse tarifário não apresentava desvios significativos face ao que resultaria da aplicação da regra definida, sendo inclusive muito ligeiramente inferior.

A proposta da PTC caracterizava-se por um aumento do preço das comunicações em horário normal para o tarifário Grupo 2, que passou de 0,0351 euros para 0,0371 euros, por minuto, o que representa uma variação pontual de aproximadamente 5,7 por cento. Relativamente ao tarifário Grupo 1, foi proposta uma alteração no sentido de o igualar ao tarifário base residencial a vigorar em 2012, caracterizando-se pelo aumento do preço das comunicações em horário normal, que passou de 0,0258 euros para 0,0277 euros, por minuto, o que representava uma variação pontual de aproximadamente 5,0 por cento. A proposta de preços apresentada pela PTC reproduz-se nas tabelas seguintes.

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

Tabela 15

	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	1	1	1	0,0277	0,0084	0,0084	0,0084
Nacional	0,0700	0,0700	0,0700	0,0700	1	1	1	1	0,0277	0,0084	0,0084	0,0084

Fonte: PTC. Valores sem IVA.

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

Tabela 16

	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	1	1	1	0,0371	0,0100	0,0100	0,0100
Nacional	0,0700	0,0700	0,0700	0,0700	1	1	1	1	0,0371	0,0100	0,0100	0,0100

Fonte: PTC. Valores sem IVA.

A proposta apresentada pela PTC foi analisada 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 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 intrarrede PTC;

de acordo com a regra seguinte:

Preço de retalho PTC-OPS = Preço de retalho PTC-PTC + Preço de terminação OPS – Preço de terminação PTC

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

4.6 Objeto e forma de divulgação das condições de oferta e de utilização de serviços de comunicações eletrónicas

Por deliberação de 10 de outubro de 2011, na sequência de procedimento geral de consulta, o ICP-ANACOM, aprovou a decisão final sobre a alteração da deliberação relativa ao objeto e forma de divulgação das condições de oferta e de utilização de serviços de comunicações eletrónicas, a qual data de 21 de abril de 2006.

Foi determinado às empresas que oferecem RCE e SCE que prestam serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público que implementassem as alterações aprovadas no prazo máximo de 120 dias úteis a contar da notificação da presente deliberação.

As alterações face à deliberação de 21 de abril de 2006 resultaram da experiência adquirida na monitorização do cumprimento desta e visaram sobretudo adaptar as obrigações fixadas em matéria de divulgação das condições de oferta e de utilização dos serviços de comunicações eletrónicas às características atuais daquelas ofertas de modo a garantir uma informação mais efetiva e transparente sobre as mesmas, assegurando a proteção dos direitos e interesses dos utilizadores finais e, em particular, dos consumidores.

Na nova deliberação procurou-se ainda, nomeadamente, garantir uma menor dispersão e uma mais fácil localização, nos sítios das empresas, da informação sobre os diferentes itens, das suas condições de oferta bem como promover uma maior visibilidade da mesma nos pontos de venda dos prestadores.

4.7 Segurança das comunicações

No domínio do enquadramento da segurança das comunicações o ano de 2011 destaca-se pela publicação das alterações à LCE as quais transpõem para a legislação nacional as alterações ao quadro regulatório europeu para as comunicações eletrónicas, designadamente em matéria de segurança e integridade de redes e serviços.

Assinala-se, a este propósito, que falta transpor as alterações em matéria de proteção de privacidade e proteção de dados pessoais em redes e serviços de comunicações eletrónicas.

Em matéria de segurança das comunicações destaca-se ainda o desenvolvimento das ações constantes do plano europeu de proteção às infraestruturas críticas da informação o qual teve uma segunda versão publicada em 2011 através da comunicação da CE, COM(2011) 163 final, intitulada Realizações e próximas etapas: para uma cibersegurança mundial, nas quais o ICP-ANACOM participou ativamente, como adiante se refere.

4.7.1 Implementação das alterações ao quadro regulatório

As alterações ao quadro trazem novas realidades no respeitante a segurança das comunicações para o sector, tais como, a fixação de medidas técnicas e organizacionais, a notificação de violações de segurança ou de perdas de integridade com impacto significativo para o funcionamento das redes e dos serviços, ou a realização de auditorias de segurança. A lei veio ainda trazer outras obrigações, nomeadamente, o estabelecimento de pontos de contacto, a realização de exercícios, o desenvolvimento de planos de segurança e a apresentação de relatórios anuais, para além de novas obrigações de informação aos subscritores, dos elementos mínimos a constarem dos contratos a celebrar e de acesso aos serviços de emergência.

A nova lei estabelece ainda um conjunto de normas em matéria de segurança e emergência para o sector, designadamente: quanto a infraestruturas críticas, quanto às medidas e aos procedimentos das empresas relativamente à salvaguarda de reserva de capacidade para comunicações de emergência de interesse público ou ao congestionamento de redes em situações de emergência, quanto ao sistema de resposta

a incidentes de segurança da informação, e quanto aos recursos de comunicações eletrónicas com utilidade para a proteção civil.

Durante o ano de 2011, o ICP-ANACOM participou em diversos eventos do sector em que procedeu à apresentação e à divulgação das principais linhas de alteração ao quadro em matéria de segurança das comunicações.

Paralelamente, participou-se ativamente nos trabalhos europeus de implementação do novo quadro, facilitados pela Agência Europeia para a Segurança das Redes e da Informação (ENISA), designadamente quanto ao artigo 13.º-A da Diretiva-quadro relativo às novas obrigações dos operadores e prestadores de serviços de comunicações eletrónicas quanto à segurança e integridade das redes e serviços, envolvendo paralelamente os operadores e prestadores de serviço, seja através da realização de *workshops* de sensibilização, tal como previsto nas ações estratégicas, seja através da obtenção de comentários aos documentos em preparação.

Em resultado destes trabalhos a ENISA publicou no final de 2011, dois documentos a saber: *Technical Guidelines for Reporting Security Breaches* e *Technical Guidelines for Minimum Security Measures*.

A partir da publicação destes dois documentos foram desenvolvidas duas linhas de ação. A primeira relativa à fixação de obrigações às empresas quanto à notificação de violações de segurança e perdas de integridade com impacto significativo e respetiva divulgação pública cujo SPD foi colocado a consulta pública no final de 2011. A segunda relativa às medidas técnicas e organizacionais a adotar pelas empresas pretendendo-se com base nas medidas constantes do documento da ENISA proceder a uma primeira avaliação da realidade nacional.

Subsequentemente, importará dar corpo ao previsto no artigo 13.º-B da Diretiva-quadro, em especial no respeitante ao quadro de referência para a realização das auditorias aí previstas.

No respeitante à privacidade e à proteção dos dados pessoais, tal como anteriormente referido não foram ainda transpostas para a legislação nacional as alterações ao quadro regulatório europeu, por esse motivo não lançado em 2011 o estudo de impacto que foi previsto realizar, considerando-se que deve ser iniciado após publicação da nova legislação, pelo que se aproveitou para desenvolver os trabalhos referentes à sua preparação.

4.7.2 Número único de emergência europeu 112

A reestruturação dos centros de atendimento do 112 não está concluída numa nova infraestrutura (112.pt) o que tem como consequência a existência de um cenário não homogéneo no tratamento das chamadas de emergência.

Tal como nos anos anteriores elaborou-se, em articulação com o MAI, as respostas ao 5.º questionário da CE relativo à implementação do 112 em Portugal, e o ICP-ANACOM participou nos trabalhos do grupo de peritos EGEA (Expert Group on Emergency Access).

No âmbito da localização da pessoa que efetua uma chamada de emergência para o 112 o novo quadro europeu estipula que deverão os reguladores nacionais definir, em articulação com os organismos de normalização europeus, critérios de precisão e fiabilidade da informação de localização disponibilizada pelos operadores. No caso nacional, o Regulamento do 112L já dispõe sobre esta matéria, sem prejuízo de ser revisitado com vista à sua desejada melhoria.

A nível europeu existe o objetivo de operacionalizar a partir de 2015 um serviço pan-europeu, harmonizado e interoperável, de resposta a chamadas de emergência para o 112, espoletadas manual ou automaticamente a partir de viaturas automóveis – serviço *eCall*. A partir daquela data as novas viaturas deverão integrar esta nova funcionalidade. Em termos nacionais foi criada uma plataforma para a implementação do *eCall* em Portugal coordenada pelo MAI e que integrou o ICP-ANACOM, adicionalmente, esta Autoridade participou nos trabalhos da plataforma europeia para este mesmo assunto.

4.7.3 Articulação com a proteção civil

O desenvolvimento das ações do ICP-ANACOM no referente à proteção civil tem enquadramento legal previsto pela LCE, designadamente após a sua republicação pela Lei n.º 51/2011, de 13 de setembro, no âmbito da segurança e emergência (artigo 2.º A), adicionalmente manteve-se em vigor o protocolo com a ANPC, que tinha sido celebrado anteriormente.

Em termos futuros e atendendo a que a ANPC e o ICP-ANACOM, mercê das leis orgânicas do MAI e MEE respetivamente, passam a deter competências e atribuições no âmbito do planeamento civil de emergência, também aqui se espera que irão decorrer diversas ações de articulação entre estas duas entidades.

Durante 2011, regista-se o desenvolvimento das seguintes ações, algumas delas constantes do plano estratégico:

- a ANPC iniciou a revisão do seu Plano Nacional de Emergência de Proteção Civil, tendo o ICP-ANACOM para este efeito dado o seu contributo numa primeira fase aguardando-se pelo seu desenvolvimento no futuro próximo;
- o Sistema Nacional de Alerta e Aviso constitui uma componente daquele plano e foi objeto de particular atenção por parte de ambas entidades, nomeadamente na necessidade de recorrer às redes e serviços públicos de comunicações eletrónicas, designadamente às redes de radiodifusão e às redes móveis;
- a realização, a 17 de novembro, do exercício PROCIV V promovido e coordenado pela ANPC merece especial destaque pela participação do sector das comunicações eletrónicas, representadas pelo ICP-ANACOM e pela PTC e pelos três operadores de redes móveis. Em resultado deste exercício foi possível identificar diversos aspectos de articulação com e de coordenação do sector que devem ser alvo de melhoria ou de avaliação em futuros exercícios, os quais constam do relatório sectorial oportunamente elaborado, a saber:
 - identificação e caracterização das interdependências entre o sector das comunicações eletrónicas e o sector energético (energia elétrica, combustíveis);
 - cooperação entre as empresas na deteção, avaliação e resposta a incidentes;
 - formação de equipas estáveis e de fácil acesso aos centros de decisão;
 - alargamento da participação aos centros do 112, ao SIRESP e demais infraestruturas de comunicações de suporte à ação da proteção civil.

Em resultado da ocorrência no final de 2010 de um tornado nos Municípios da Sertã, Tomar e Ferreira do Zêzere que afetou algumas infraestruturas de comunicações procedemos a uma análise tendo em vista identificar eventual necessidade de melhoria dos procedimentos adotados pelos operadores.

4.7.4 Exercícios de segurança de comunicações

A partir de 2010, no âmbito da proteção às infraestruturas críticas da informação, a CE, com o apoio da ENISA, dá início a uma atividade regular de realização de exercícios envolvendo os Estados-Membros e alargando-os inclusivamente aos membros da EFTA e aos EUA. Em 2011, o ICP-ANACOM continuou a participar ativamente nesta atividade.

Do Cyber Europe 2010, que teve o seu relatório final publicado no início de 2011, ressaltam algumas recomendações: a necessidade de que os Estados-Membros desenvolvam planos nacionais de contingência e que realizem com regularidade exercícios nacionais, e o alargamento da participação nos exercícios ao sector privado aumentando o seu realismo.

Durante este ano realizou-se o EuroCybex e o Cyber Atlantic 2011. O primeiro testou os procedimentos técnicos de cooperação e de troca de informação entre os Estados-Membros durante uma ciber crise, tendo em vista o conhecimento das suas causas e a mitigação do seu impacto; a participação foi limitada a quatro Estados-Membros. O Cyber Atlantic 2011, no qual o ICP-ANACOM foi observador, foi o primeiro exercício em que a participação foi alargada para além dos Estados-Membros, no caso aos EUA.

Finalmente, deu-se início à preparação do Cyber Europe 2012 tendo-se acordado a sua realização para o início do mês de outubro de 2012 e os objetivos a atingir, a saber:

- testar a efetividade e a escalabilidade dos mecanismos e procedimentos existentes, e os fluxos de informação, para a cooperação entre autoridades públicas competentes em caso de um incidente de cibersegurança de grande dimensão;
- explorar a cooperação e a articulação entre as entidades públicas e as empresas durante um incidente de cibersegurança de grande dimensão;

- identificar as lacunas e os desafios para um tratamento eficaz dos incidentes de cibersegurança de grande dimensão na Europa.

A nível nacional iniciou-se a preparação do COMPOR 2012 prevendo-se a realização de um *workshop* no início de 2012 e que o exercício se concretize no final de 2012.

4.7.5 Sub-registo e segurança interna do ICP-ANACOM

Em 2011, na sequência da mudança da Direção de Segurança das Comunicações para as instalações de Barcarena diligenciou-se no sentido de as dotar de uma área de classe 1 para arquivo e manuseamento de matéria classificada. Prevê-se que o Gabinete nacional de Segurança (GNS) realize a inspeção de autorização de abertura destas novas instalações no início de 2012.

Igualmente, reforçou-se a formação dos colaboradores do ICP-ANACOM com o curso geral de segurança de matérias classificadas ministrado pelo GNS. Em paralelo e quiçá também em consequência, aumentou o número de colaboradores credenciados.

Adicionalmente foi preparada a estrutura e o conteúdo das ações de formação sobre segurança da informação, previstas para 2012.

4.7.6 Outros

Para além do acima mencionado importará assinalar ainda o aprofundamento da cooperação com a Fundação para a Computação Científica Nacional (FCCN), tendo em vista o desenvolvimento de ações de combate ao SPAM e às *botnet's*, cujas ações deverão ter sequência em 2012.

A adesão do ICP-ANACOM ao projeto europeu de cooperação entre autoridades competentes pela aplicação de legislação de proteção do consumidor, no respeitante ao SPAM e ao comércio eletrónico, cujas ações deverão desenvolver-se em 2012.

5. PROMOVER MERCADOS ABERTOS E CONCORRENCIAIS / GARANTIR E PROTEGER OS DIREITOS DOS UTILIZADORES E DOS CIDADÃOS EM GERAL – GESTÃO DE RECURSOS ESCASSOS (OBJETIVOS 1 + 2)

A gestão e utilização eficientes do espectro radioelétrico são condição essencial para a garantia do desenvolvimento das várias atividades económicas que utilizam este recurso escasso, e das quais resultam benefícios para os consumidores e para os cidadãos em geral.

Nesta secção do relatório destacam-se os vários aspectos analisados e objeto de seguimento pelo ICP-ANACOM a nível da gestão do espectro e da atribuição de recursos de numeração.

5.1 Gestão do espectro radioelétrico

Ao nível da gestão de espectro, destacam-se nas páginas seguintes os factos mais relevantes ocorridos durante o ano.

5.1.1 Leilão multifaixa

O sector móvel tem intrínseco um significativo conjunto de externalidades que são passíveis de constituir efetivas barreiras à entrada e à expansão no mercado. O ICP-ANACOM, atendendo aos objetivos de: i) promoção de mercados abertos e concorrenciais e de ii) garantia e proteção dos direitos dos utilizadores e dos cidadãos em geral, procurou sempre endereçar as referidas externalidades de modo efetivo e equilibrado. A título de exemplo, releva-se a redução progressiva e continuada dos preços grossistas de terminação móvel, que se constitui, no passado e no presente, como instrumento fundamental para a concretização da redução das barreiras à entrada e à expansão.

Além da redução nos preços grossistas de terminação, o ICP-ANACOM tem ao longo dos últimos anos concretizado várias outras medidas que têm como objetivo favorecer a entrada no mercado, entre as quais se destacam: i) a publicitação do enquadramento regulatório da atividade dos operadores móveis virtuais (MVNO), em 2007; ii) a atribuição de direitos de frequências na faixa dos 3400-3800 MHz para aplicações de acesso de banda larga via rádio (BWA), em 2008; e iii) o lançamento, também em 2008, do concurso público para atribuição de um direito de utilização na faixa de frequências dos 450-470 MHz para oferta de STM. São também a este nível de

destacar as várias medidas regulatórias no âmbito da portabilidade, favorecendo uma mais fácil e rápida mudança de prestador.

No entanto, existem algumas evidências que indiciam a persistência de importantes barreiras à entrada e à expansão num mercado que apresenta um elevado nível de maturidade²⁷. Destacar-se-ia, a este título, que a entrada no mercado através de operações de MVNO não tem tido até hoje um sucesso significativo. De facto, apesar de se registarem os lançamentos de tarifários, em alguns casos, com forte carácter de inovação e competitividade, estas operações, até hoje, não alteraram significativamente a dinâmica concorrencial dos atuais operadores móveis.

Para alterar esta situação, e na sequência das consultas públicas lançadas em 2008 (Direitos de utilização na faixa dos 2,6 GHz²⁸), 2009 (sobre o Dividendo Digital²⁹ e QNAF 2009-2010³⁰) e 2010 (Designação do espectro 790-862 MHz para SCE³¹) e atentos os subsequentes desenvolvimentos verificados nesta matéria, nomeadamente ao nível da UE (com a aprovação das respetivas decisões 2008/477/CE³², 2009/766/CE³³, 2010/267/UE³⁴), o ICP-ANACOM submeteu, por deliberação do seu Conselho de Administração (CA) de 17 de março de 2011, duas consultas públicas sobre:

- o sentido provável de decisão sobre a limitação do número de direitos de utilização de frequências atribuir nas faixas dos 450 MHz, 800 MHz, 900 MHz, 1800 MHz, 2,1 GHz e 2,6 GHz e a definição do respetivo procedimento de atribuição; e
- o projeto de Regulamento do Leilão para a atribuição de direitos de utilização de frequências nas faixas dos 450 MHz, 800 MHz, 900 MHz, 1800 MHz, 2,1 GHz e 2,6 GHz.

Atento o número, o mérito e a complexidade dos contributos recebidos no âmbito do procedimento de consulta a que foi submetido o referido projeto de Regulamento do Leilão e tendo em conta o previsto na medida constante do ponto 5.17 do Memorando de Entendimento celebrado

27 A este título, releva-se que os três operadores com rede própria dispõem de coberturas nacionais, sendo que o mercado apresenta uma taxa de penetração que ultrapassou os 100 cartões SIM por 100 habitantes há mais de seis anos.

28 Vide <http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=771218>

29 Vide <http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=886459>

30 Vide <http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1000194>

31 Vide <http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1063453>

32 Decisão da Comissão 2008/477/CE, de 13 de junho de 2008, «relativa à harmonização da faixa de frequências de 2500-2690 MHz para os sistemas terrestres capazes de fornecer serviços de comunicações eletrónicas na Comunidade»

33 Decisão 2009/766/CE «relativa à harmonização das faixas de frequências dos 900 MHz e 1800 MHz para sistemas terrestres capazes de fornecer serviços pan-europeus de comunicações eletrónicas na Comunidade», na sequência da aprovação da Diretiva 2009/114/CE do PE e do Conselho, de 16 de setembro de 2009, «que altera a Diretiva 87/372/CEE do Conselho sobre as bandas de frequências a atribuir para a introdução coordenada de comunicações móveis terrestres digitais celulares públicas pan-europeias na Comunidade».

34 Decisão da Comissão 2010/267/UE, de 6 de maio de 2010, «relativa à harmonização das condições técnicas de utilização da faixa de frequências de 790-862 MHz por sistemas terrestres capazes de fornecer serviços de comunicações eletrónicas na UE»

entre o Governo Português, a UE, o FMI e o BCE que também preconizava um aumento do nível de contestabilidade e a facilitação da entrada no mercado, foram introduzidas alterações significativas, designadamente no modelo de leilão, na quantidade de espectro a disponibilizar, bem como nas obrigações a impor, sobretudo destinadas a potenciar a entrada de novos operadores, entendeu o ICP-ANACOM que se justificava elaborar um novo projeto, com um articulado distinto e autónomo do primeiro.

Deste modo, o ICP-ANACOM aprovou, por deliberação de 13 de julho de 2011, um novo projeto de Regulamento do Leilão para a atribuição de direitos de utilização de frequências nas faixas dos 450 MHz, 800 MHz, 900 MHz, 1800 MHz, 2,1 GHz e 2,6 GHz³⁵ submetido para consulta pública, nos termos previstos no artigo 11.º dos seus Estatutos. A versão final deste Regulamento e o relatório do respetivo procedimento regulamentar de consulta foram aprovados por deliberação do ICP-ANACOM a 17 de outubro³⁶ de 2011, e o Regulamento publicado em Diário da República a 19 de outubro de 2010 (Regulamento n.º 560-A/2011).

Tendo entrado em vigor no dia 20 de outubro, o Regulamento do Leilão estabeleceu as regras com base nas quais o ICP-ANACOM procurou assegurar, por um lado, um nível de concorrência forte e equilibrado entre os prestadores que atualmente fornecem serviços móveis, e, por outro, a possibilidade de entrada no mercado de novas empresas. No seu conjunto, as medidas foram estruturadas com vista a permitir a possibilidade de entrada de entidades com modelos de negócio diversificados, assentes num maior ou menor grau em infraestruturas de acesso próprias, garantindo que todas estas entidades pudessem beneficiar de um adequado *level playing field* na prestação de serviços ao público em geral.

Em particular, foram incluídas as seguintes medidas:

1. Imposição dos seguintes limites máximos de espectro (*spectrum caps*) que cada entidade poderia obter no leilão:

- 2 x 10 MHz na faixa dos 800 MHz;
- 2 x 5 MHz na faixa dos 900 MHz, apenas aplicável às entidades que já detivessem direitos nesta faixa;
- 2 x 20 MHz na faixa dos 1800 MHz, incluindo o espectro já detido nesta faixa;

- 2 x 20 na faixa dos 2,6 GHz (apenas aplicável ao espectro emparelhado).

2. Imposição de um limite adicional, diferido no tempo, segundo o qual as entidades que detivessem, na sequência do leilão, quantidades de espectro radioelétrico que excedesse um limite de 2 x 20 MHz no conjunto da faixa dos 800 MHz e dos 900 MHz, teriam de, após 30 de junho de 2015, proceder à venda do excedente a esse limite a terceiros ou, caso esta não fosse efetuada, à devolução de tal espectro ao ICP-ANACOM.

3. Concessão de um desconto de 25 por cento ao preço dos lotes ganhos na faixa dos 900 MHz, exclusivamente aplicável a entidades que ainda não detivessem espectro nesta faixa.

4. Imposição de obrigações de acesso à rede, que dispunham no sentido de as entidades que, após o leilão, detivessem 2 x 10 MHz na faixa dos 800 MHz ou pelo menos 2 x 10 MHz na faixa dos 900 MHz (incluindo o espectro já detido antes do leilão), ficassem obrigadas a aceitar negociar de boa-fé e, em condições de não discriminação, acordos com vista a permitir o acesso às suas redes (e, adicionalmente, de acesso e partilha de infraestruturas). Estes acordos podiam ser de itinerância nacional (que por sua vez podem ser requeridos pelos operadores que possuam direitos de utilização em frequências acima de 1 GHz) ou para a utilização das redes para operações móveis virtuais (MVNO).

Atentos os objetivos de promoção da sociedade de informação e de combate à infoexclusão, a cada lote na faixa de frequências dos 800 MHz foi também imposta a obrigação de cobertura de um máximo de 80 freguesias que apresentem níveis de cobertura considerados manifestamente insuficientes para garantir o acesso adequado aos utilizadores finais aos serviços de BLM. As obrigações de cobertura terão de ser cumpridas no mínimo até 50 por cento e 100 por cento do número de freguesias nos prazos máximos de seis meses e um ano, respetivamente, do fim das restrições existentes à operação da faixa dos 800 MHz.

Atendendo aos resultados do leilão, releva-se que as obrigações aludidas no ponto quatro, se aplicarão ao conjunto dos três operadores vencedores (TMN, Vodafone e Optimus no que diz respeito à faixa dos 800 MHz e Vodafone no que diz respeito à faixa dos 900 MHz). Adicionalmente haverá lugar à libertação de espectro no mercado,

³⁵ Vide <http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1091898>

³⁶ vide <http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1101154>

por parte da Vodafone, após 30 de junho de 2015. Finalmente, cada um dos referidos operadores terá a obrigação de cobrir um terço do total das freguesias acima aludidas (ou seja, um máximo de 160 freguesias cada).

Ainda no que diz respeito às obrigações de acesso à rede, o ICP-ANACOM, em sede do próprio Regulamento do leilão, definiu um conjunto de medidas que permitirão o acompanhamento próximo dos processos de negociação por parte do regulador, fortalecendo a sua capacidade de atuação e decisão em caso de litígio entre as partes. Adicionalmente, e sem prejuízo de outros mecanismos sancionatórios aplicáveis, sempre que um titular de direitos de utilização incumpra qualquer das obrigações a que se encontre vinculado, o ICP-ANACOM pode aplicar-lhe uma sanção pecuniária compulsória, nos termos da lei, após decisão em que o cumprimento da obrigação lhe seja imposto.

Por fim, e no âmbito do enquadramento regulamentar comunitário e nacional, o ICP-ANACOM comprometeu-se a conduzir, no prazo máximo de dois anos após a conclusão do leilão, uma avaliação do mercado das comunicações eletrónicas móveis com vista a apurar da existência de eventuais distorções de concorrência e da necessidade de adoção de medidas adequadas à sua eliminação, ao abrigo das suas competências de gestão do espectro. Nota-se que a necessidade da condução desta avaliação do mercado foi incluída no próprio MoU.

Por deliberação de 6 de janeiro de 2012, o ICP-ANACOM aprovou o relatório final do leilão para a atribuição de direitos de utilização de frequências nas faixas dos 450 MHz, 800 MHz, 900 MHz, 1800 MHz, 2,1 GHz e 2,6 GHz (leilão multifaixa). Nos termos do relatório foram feitas várias atribuições de espectro à Optimus, Vodafone e TMN

O leilão multifaixa alcançou um montante final de 372 milhões de euros, distribuídos por cada um dos licitantes vencedores do seguinte modo: 113 milhões de euros (Optimus), 113 milhões (TMN) e 146 milhões (Vodafone).

5.1.2 Quadro Nacional de Atribuição de Frequências (QNAF)

Tendo em vista a publicação do QNAF 2010/2011, foram revistos os dados contidos na versão em vigor tendo sido atualizadas, à data de 31 de maio de 2011, a tabela de atribuições de forma a incluir

novas Decisões ECC e CE, a atualização do espectro disponível no âmbito dos serviços de comunicações eletrónicas / aplicações de radiocomunicações e a atualização 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 está em fase final de implementação e que irá permitir a visualização e pesquisa, em modo interativo, de informação no âmbito do planeamento de frequências, de atribuições e utilizações nacionais do espectro.

5.1.3 Dividendo digital

Tendo em conta a disponibilização da subfaixa 790-862 MHz para a prestação de serviços de comunicações eletrónicas, no âmbito do leilão multifaixa, procedeu-se à alteração dos canais radioelétricos consignados à PTC na rede de TDT associada ao MUX A, que pertenciam a esta subfaixa, o que veio a acontecer através das deliberações do ICP-ANACOM de 9 de março e 4 de abril de 2011.

Na sequência da consulta pública lançada pelo ICP-ANACOM em 2009, o ICP-ANACOM decidiu no final de 2010, designar e disponibilizar a subfaixa 790-862 MHz para a prestação de serviços de comunicações eletrónicas.

Esta decisão permitiu libertar a designada subfaixa dos 800 MHz (790-862 MHz) para serviços de comunicações eletrónicas, potenciando, designadamente, o aparecimento de novos serviços e soluções inovadoras a melhores preços, com o inerente desenvolvimento da Sociedade de Informação.

Com o objetivo de uma gestão eficiente do espectro e de harmonização das condições de utilização da subfaixa em questão a nível da Europa, por deliberações do ICP-ANACOM de 9 de março e 4 de abril de 2011, procedeu-se por razões de interesse público, à alteração dos canais radioelétricos consignados à PTC na rede de TDT associada ao MUX A, que pertenciam à subfaixa 790-862 MHz.

5.1.4 Introdução de serviços móveis por satélite na faixa dos 2 GHz (MSS 2 GHz)

Na sequência da aprovação da decisão da CE 2007/98/CE³⁷, de 14 de fevereiro de 2007, relativa à utilização harmonizada do espectro de radiofrequências nas bandas de frequências nos 2 GHz para a

37 <http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=968749>

38 Vide www.ero.dk

39 Disponível em: http://eurlex.europa.eu/Result.do?T1=V4&T2=2008&T3=626&RechType=RECH_naturel&Submit=Pesquisar

implementação de sistemas que fornecem serviços móveis via satélite, tendo por base a Decisão da CEPT, ECC/DEC/(06)0938, juntamente com o Relatório ECC REPORT 013³⁹, foi iniciado um procedimento de seleção e autorização à escala comunitária, dos operadores dos sistemas MSS 2 GHz.

O quadro jurídico para este processo foi fixado na Decisão n.º 626/2008/CE³⁹, do Parlamento e do Conselho, relativa à seleção e autorização de sistemas que oferecem serviços móveis por satélite (MSS). De acordo com o previsto nesta Decisão, foi criado um procedimento comunitário para a seleção dos operadores MSS 2GHz (procedimento de seleção comparativo) e foram definidas algumas obrigações comuns, cabendo a cada Estado-Membro, ao nível nacional, a autorização dos operadores selecionados.

Nestes termos, atendendo ao disposto na Decisão n.º 626/2008/CE, supra referida, e tendo em conta a Decisão n.º 449/2009/CE, que contém os resultados do referido processo de seleção, o ICP-ANACOM, por deliberação de 5 de maio de 2011, aprovou o SPD sobre a definição do regime de autorização aplicável aos sistemas do MSS na faixa dos 2 GHz em território nacional por parte dos candidatos selecionados, e submeteu o referido projeto de decisão ao procedimento de consulta pública, nos termos do artigo 8.º da Lei 5/2004 (LCE), de 10 de fevereiro, o qual foi prorrogado por mais cinco dias úteis, por deliberação do CA do ICP-ANACOM de 2 de junho de 2011, tendo sido recebidos três contributos.

Por deliberação do CA do ICP-ANACOM de 10 de novembro de 2011, foi aprovado o relatório do procedimento de consulta pública bem como a decisão sobre o regime de autorização dos sistemas do MSS na faixa dos 2 GHz⁴⁰, que, entre outras condições resultantes do procedimento comunitário de seleção e resultantes da LCE, sujeita a oferta dos sistemas MSS em território nacional, nas faixas de frequências 1980-2010 MHz e 2170-2200 MHz, à atribuição pelo ICP-ANACOM de um direito de utilização, abrangendo quer a componente satélite, quer a componente terrestre.

5.1.5 Acesso via rádio (FWA) – Decisão de alteração do direito de utilização de frequências para exploração do sistema de acesso fixo via rádio

A Onitelem – Infocomunicações, S.A. (Oni) é titular do direito de utilização de frequências ICP-ANACOM n.º 6/2006, emitido a 23 de

novembro de 2006, que a habilita à utilização de um bloco de 2 x 56 MHz, correspondente às frequências 24,549 GHz-24,605 GHz e 25,557 GHz-25,613 GHz, para sistemas FWA, nas zonas geográficas 1, 2 e 9, tal como definidas na Portaria n.º 1062/2004, de 24 de agosto.

Por carta de 29 de dezembro de 2010, a Oni solicitou ao ICP-ANACOM a aprovação do plano de desativação faseada da sua rede FWA com fundamento na não manutenção dos produtos e o abandono das respetivas linhas por parte dos fabricantes. Invoca que a ausência de um *standard* na banda em questão, limita as ofertas de equipamentos a sistemas proprietários, fazendo com que a infraestrutura em exploração se encontre em ciclo de fim de vida, sem possibilidade de suporte por parte do fornecedor.

A Oni alega ver-se obrigada a abandonar, a prazo, esta tecnologia e propõe-se efetuar uma desativação faseada da atual infraestrutura FWA num prazo de cinco anos.

Analisado o pedido apresentado, o ICP-ANACOM, por deliberação de 3 de março de 2011, aprovou o projeto de decisão de alteração do direito de utilização de frequências atribuído à Oni para a exploração do sistema FWA, tendo a deliberação final sido adotada a 15 de Abril de 2011.

Nessa deliberação, o ICP-ANACOM, decidiu alterar o direito de utilização de frequências atribuído à Onitelem S.A., para exploração de sistemas FWA no que respeita ao número mínimo de estações centrais a manter pela empresa, nos termos do averbamento n.º 2 efetuado ao respetivo título habilitante.

5.1.6 Serviço Móvel de Recursos Partilhados (SMRP)

Relativamente ao SMRP, a 8 de setembro de 2011 a *MobiZAPP* comunicou ao ICP-ANACOM a sua decisão de descontinuar o uso das frequências que lhe estavam consignadas na faixa dos 450-470 MHz de suporte à operação da sua rede CDMA 450, face à insuficiência de condições económicas de exploração dos serviços. No seguimento de procedimento geral de consulta, o ICP-ANACOM aprovou a 10 de novembro de 2011 a Decisão de revogação do direito de utilização de frequências de que era titular a *MobiZAPP*, retroagindo esta decisão a 30 de setembro de 2011. Em conformidade, procedeu-se à revogação da licença da rede CDMA 450 bem como à revogação das licenças das redes de feixes hertzianos que asseguravam a interligação entre as estações de base.

40 <http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1083906>

5.1.7 Devolução de espectro na faixa dos 450-470 MHz

Por sua vez, a 1 de julho de 2011 a REPART solicitou ao ICP-ANACOM a alteração do seu direito de utilização de frequências pretendendo com esta o encerramento da sua rede analógica com a devolução do espectro consignado na faixa dos 450-470 MHz. Pretendia ainda a redução das suas obrigações de cobertura, passando a assegurar, no âmbito da rede TETRA e na faixa de 410-430 MHz uma percentagem de população coberta de 26 por cento. A 10 de novembro de 2011, o ICP-ANACOM decidiu alterar o direito de utilização conforme requerido pelo operador, decidindo também que a alteração do direito de utilização de frequências na parte que respeita à utilização do sistema analógico se deveria processar faseadamente, primeiro cessando a utilização das frequências que suportam o sistema analógico, com exceção de quatro canais e depois envolvendo todos os canais, até 31 de janeiro de 2012. Decidiu-se ainda que essa alteração faseada fosse refletida na respetiva licença radioelétrica da REPART.

5.1.8 Licenciamentos radioelétricos

Esta área de atividade tem por objetivo a emissão de licenças de rede e estação para os diversos serviços de radiocomunicações, sobretudo 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 redação que lhe foi dada pelo Decreto-Lei n.º 264/2009, de 28 de setembro.

O ICP-ANACOM assegurou a análise e tramitação dos respetivos processos de licenciamento, incluindo a consignação de frequências. A distribuição das atividades de licenciamento radioelétrico pelos diversos serviços de radiocomunicações, durante 2011, é apresentada na tabela seguinte:

Atividades de licenciamento radioelétrico por serviço de radiocomunicações em 2011

Tabela 17

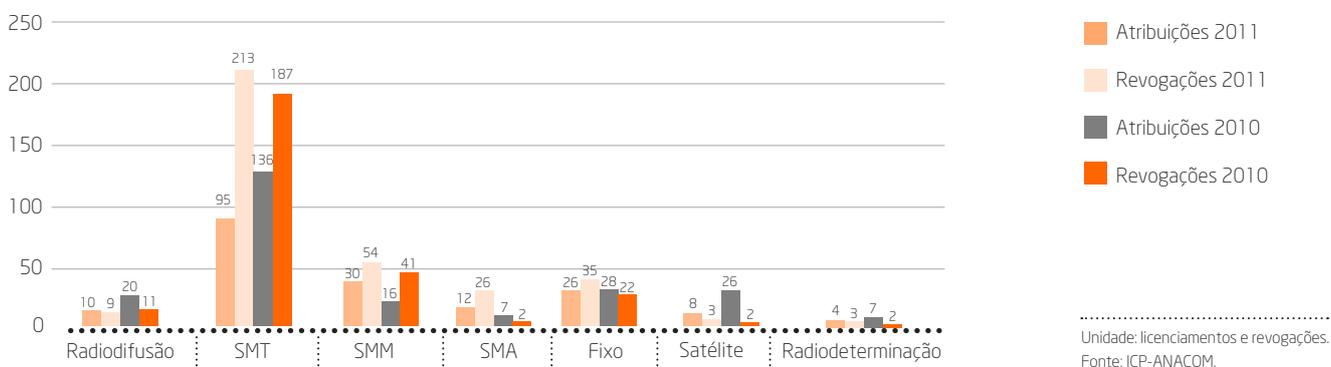
Serviço de Radiocomunicações	Novas Licenças		Alteração de licenças		Licenças temporárias		
	Estação	Rede	Estação	Rede	Estação	Rede	
Móvel	Terrestre Redes privadas	-	95	-	202	-	298
	Terrestre Redes públicas (GSM)	-	-	-	23	-	2
	Terrestre Redes públicas (UMTS)	-	-	-	23	-	-
	Terrestre Redes recursos partilhados	-	-	-	-	-	-
	Marítimo Redes privadas	28	-	77	-	-	-
	Marítimo Redes públicas	2	-	3	-	-	-
	Aeronáutico	12	-	10	-	-	-
	Estações fixas (faixas < 30 MHz)	-	-	-	-	-	-
	Redes ligações ponto-ponto (faixas < 1 GHz)	-	2	-	-	-	1
	Redes ligações ponto-ponto (faixas > 1 GHz)	-	16	-	67	-	-
Fixo	Redes ligações ponto-multiponto (faixas < 1 GHz)	-	2	-	3	-	-
	Redes ligações ponto-multiponto (Faixas > 1 GHz)	-	-	-	-	-	-
	Redes ligações estúdio-emissor	-	6	-	29	-	11
	Redes feixes transportáveis	-	-	-	-	-	-
	Fixo por satélite Estações terrenas	1	-	3	-	-	-
	Serviços por satélite	Fixo por satélite Estações SNG	1	-	1	-	81
Fixo por satélite Redes VSAT		-	-	-	3	-	-
Operações espaciais Estações terrenas		6	-	-	-	-	-
Radiodifusão		Sonora (analogica)	10	-	44	-	28
	Sonora (digital)	-	-	-	-	-	-
	Televisiva (analogica)	-	-	16	-	-	-
	Televisiva (digital)	-	-	-	1	-	-
Radiodeterminação	Estações de radiodeterminação	-	4	-	4	-	-
Aplicações SAP / SAB		-	-	-	-	137	

Fonte: ICP-ANACOM.

Apresenta-se nos gráficos seguintes a atividade de licenciamentos por tipo de serviço relativa aos anos 2010 e 2011.

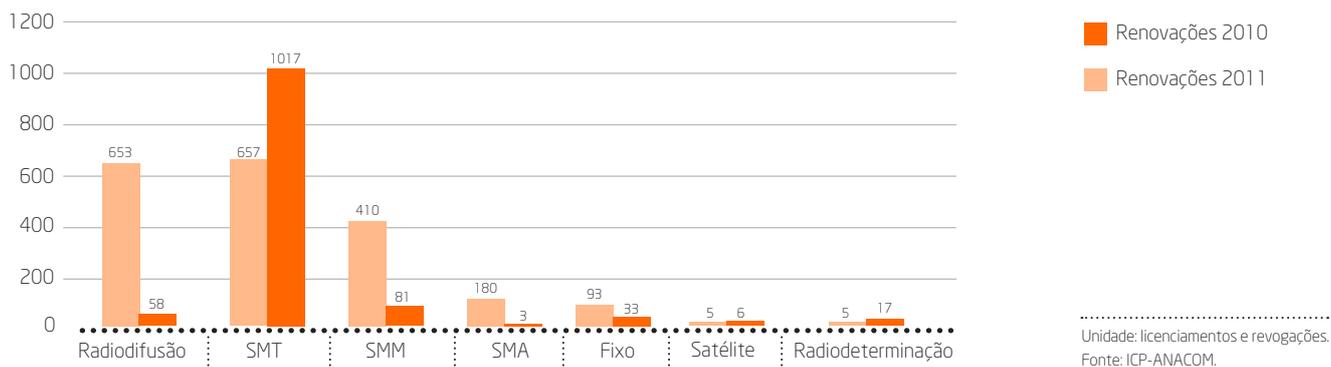
Atribuições e revogações de licenças no período de 2010-2011

Gráfico 32



Renovações de licenças no período 2010-2011

Gráfico 33



De referir que, na totalidade, foram tratadas 2320 solicitações com a seguinte distribuição pelos diversos serviços de radiocomunicações:

Distribuição de solicitações tratadas por serviço

Tabela 18

Solicitações	Serviço radiodifusão	Serviços móveis e radiodifusão	Serviço fixo	Serviços por satélite	Licenciamento temporário
Licenciamentos	146	428	484	11	554
Solicitações diversas	258	252	114	73	0
Totais	404	680	598	84	554

Unidade: solicitações
Fonte: ICP-ANACOM.

No que respeita ao serviço móvel terrestre – UMTS – verificou-se em 2011 um ligeiro decréscimo do número de novas estações registadas, com 598 novos registos, contra 703 em 2010. Foram ainda alterados 725 registos.

Nas redes GSM também se verificou um ligeiro decréscimo, ao serem registadas 530 novas estações contra as 553 registadas em 2011. Foram também alterados 7106 registos.

No que respeita ao serviço fixo, saliente-se a atribuição de 16 licenças e a alteração de 67, correspondentes a redes de feixes hertzianos dos operadores, dos quais se destacam a Optimus, a Vodafone Portugal, e a PTC que, no seu conjunto, instalaram 2144 estações fixas, as quais asseguram 1072 novas ligações ponto-ponto.

De acordo com a Decisão 2008/477/CE, de 13 de junho de 2008 sobre a harmonização da faixa 2500-2690 MHz, destinada a sistemas terrestres, a ZON TVCABO Madeirense, S.A. teria de libertar em 31 de dezembro de 2011, o espectro utilizado pelo sistema MMDS (*Multipoint Microwave Distribution System*) a funcionar na Região Autónoma da Madeira. Em 28 de dezembro de 2011, a ZON TVCABO Madeirense, S.A. comunicou ao ICP-ANACOM que o sistema MMDS tinha sido desativado a 20 de dezembro de 2011.

No âmbito do serviço de radiodifusão televisiva digital, a licença de rede da PTC, em 2011, foi alterada com a ativação de 20 novas estações, e na sequência da decisão sobre a substituição dos canais radioelétricos da rede que pertenciam à sub-faixa

790-862 MHz, foram também alterados os dados técnicos de 144 estações.

Quanto à radiodifusão sonora digital, na sequência do pedido do titular da licença e da correspondente consulta pública, foi revogado a 15 de abril de 2011, o direito de utilização de frequências da rede de T-DAB da RTP – Rádio e Televisão de Portugal, S. A., e em consequência, foi igualmente revogada a licença radioelétrica daquela rede constituída por 46 estações.

De salientar ainda que, no serviço de radiodifusão sonora em onda curta, a Profunk solicitou a revogação das licenças radioelétricas da sua estação de Sines, enquanto a Rádio e Televisão de Portugal, S.A., invocando os elevados custos económicos associados, solicitou autorização para suspender as suas emissões, tendo esta pretensão sido deferida.

No âmbito dos serviços de radiocomunicações por satélite, saliente-se a atribuição de 81 licenças temporárias de estações SNG (*Satellite News Gathering*) utilizadas na cobertura de eventos ocorridos no país durante o ano 2011. Em matéria de licenciamento temporário, convirá ainda referir o número de licenças de rede do serviço móvel terrestre (SMT) – redes privadas atribuídas, que foi de 298 e, no que respeita a auxiliares de radiodifusão, 137 licenças temporárias abrangendo no total 219 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.

5.1.9 Serviços de amador e de amador por satélite

No âmbito da gestão dos serviços de amador e de amador por satélite, no ano 2011 continuou-se a consolidação dos procedimentos fixados no Decreto-Lei n.º 53/2009, de 2 de março, sendo de destacar o desenvolvimento das seguintes atividades:

- criação de condições para a concessão de autorizações para um conjunto de estações de uso comum, nomeadamente: Ligações Simplex à Rede Fixa (LSF) e Televisão de Amador (TVA);
- iniciaram-se os processos de adequação do quadro regulamentar em vigor.

Ao nível operacional em 2011, foram recebidas 2383 solicitações, tendo sido concluídas 2302, o que representa uma taxa de tratamento de 97 por cento. O tempo médio de tratamento destas solicitações foi de três dias.

Foram também emitidas 27 autorizações para a realização de testes de propagação ionosférica na faixa do 5 MHz.

5.1.10 Proteção 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 perspetiva de salvaguardar a sua operacionalidade, o ICP-ANACOM obriga-se a assegurar-lhes a necessária e possível proteção, de modo a que as mesmas prossigam os seus objetivos.

Algumas das ligações hertzianas e estações de radiocomunicações usufruem de proteção especial por via da constituição de servidões administrativas que condicionam a edificação e colocação de obstáculos em zonas definidas nessas servidões. O ICP-ANACOM é solicitado a emitir parecer quanto à viabilidade de

instalação de edificações e infraestruturas 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 hidroelétricos, de exploração de pedreiras, etc. É ainda solicitado a analisar projetos e emitir pareceres sobre viabilidade de instalação de infraestruturas de radiocomunicações, no âmbito do Decreto-Lei n.º 11/2003, de 18 de janeiro.

Esta Autoridade integra ainda comissões de acompanhamento para revisão de planos diretores 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 317 pedidos de parecer, em 2011.

Após o levantamento já efetuado de todos os casos de processos de constituição de servidão radioelétrica não finalizados, incluindo a identificação dos obstáculos à sua conclusão, durante o ano de 2012 irão os respetivos requerentes ser notificados da inconclusão dos processos. A disponibilização às Autarquias de informação atualizada sobre as servidões radioelétricas legalmente constituídas permitirá reduzir o número de pedidos de parecer apresentados a esta Autoridade.

5.2 Numeração

5.2.1 Atribuição de direitos de utilização de números para serviços de comunicações eletrónicas

Apresentam-se nas tabelas seguintes os dados relativos à evolução da atribuição de direitos de utilização de números desde 2007, onde se destaca o volume de números resultantes de atribuições efetuadas em 2011, bem como o volume de números recuperados.

Números geográficos - evolução da situação nacional

Tabela 19

Ano	Atribuídos e/ou reservados (A) ou recuperados (R)	Números geográficos ⁴¹			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
2011	A	20 000	0	20 000	40 000
	R	20 000	20 000	470 000	510 000

Unidade: Número
Fonte: ICP-ANACOM.

Números não-geográficos - evolução da situação nacional

Tabela 20

Ano	Atribuídos e/ou reservados (A) ou recuperados (R)	Servidor VoIP ⁴² nómadas	Números curtos ⁴³	Serviços de tradução e de correio de voz ⁴⁴	Serviços de dados (ISP) ⁴⁵	STM ⁴⁶	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
2011	A	10 000	0	10 000	0	0	20 000
	R	20 000	6	140 000	0	0	160 006

Unidade: Número
Fonte: ICP-ANACOM.

41 Os números são atribuídos em blocos de 10 000 com a exceção da gama 80080 que é atribuída unitariamente. Os serviços designados por tradução são prestados nas gamas 707, 708, 760, 761, 762, 800, 808 e 809 do PNN, enquanto o serviço de correio de voz é prestado na gama 600.

42 VoIP - Voice over Internet Protocol.

43 Corresponde às gamas 10xy, 116xyz, 14x (y), 15xy, 16xyz e 18xy. São atribuídos unitariamente com exceção da gama 16xyz que é atribuída em blocos de 10.

44 Os números são atribuídos em blocos de 10 000 com a exceção da gama 80080 que é atribuída unitariamente. Os serviços designados por tradução são prestados nas gamas 707, 708, 760, 761, 762, 800, 808 e 809 do PNN, enquanto o serviço de correio de voz é prestado na gama 600.

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

46 Os números são atribuídos em blocos de 10 000 para a gama 92. São implicitamente atribuídos direitos de utilização de números das gamas 609 e 669 para acesso ao serviço de correio de voz, respetivamente, consulta de caixa de correio e depósito de mensagens e os números da gama 639 e 659, respetivamente, para acesso a serviços móveis de fax e dados.

Foram também devolvidos 1 000 000 de números do Serviço Móvel de Recursos Partilhados.

Apresenta-se de seguida a evolução, desde 2007, dos valores acumulados de números atribuídos a nível nacional, salientando

a continuação de redução dos números em 2011. Este facto deve-se, por um lado, à introdução de taxas relativas aos recursos de numeração em 2009, tendo diversas empresas devolvido numeração que não utilizava, e por outro, à fusão ou extinção de algumas empresas.

Valor acumulado de números atribuídos a nível nacional

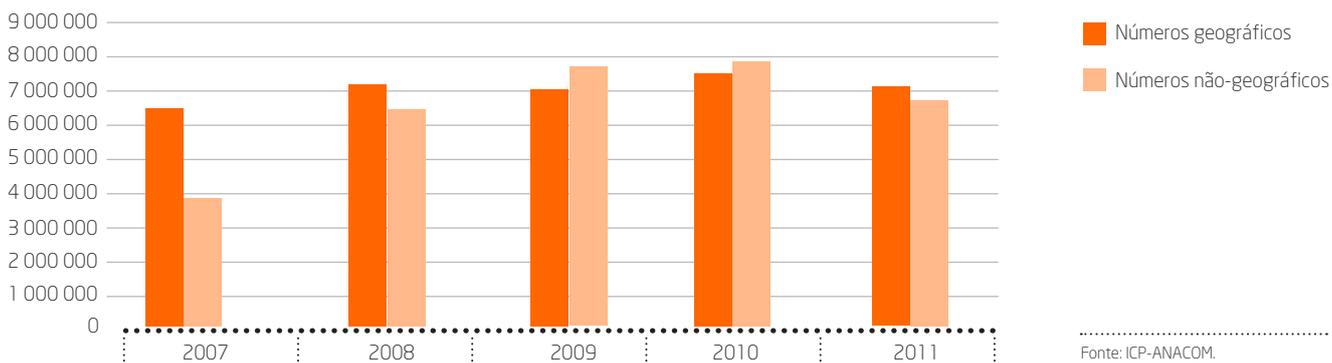
Tabela 21

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
2011	7 170 000	6 735 143

Fonte: ICP-ANACOM.

Valor acumulado de números atribuídos a nível nacional

Gráfico 34



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

empresas de audiotexto. Destaca-se que em 2011, e ao contrário do verificado em 2010, houve um acréscimo na atribuição de números, nomeadamente em relação ao serviço de televoto.

Números audiotexto - evolução nacional

Tabela 22

Ano	Atribuídos e/ou reservados (A) ou recuperados (R)	Números para serviços de audiotexto ⁴⁷					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
2011	A	1 000	4 000	0	0	1 000	6 000
	R	0	0	0	0	0	0

Unidade: número.
Fonte: ICP-ANACOM.

Valor acumulado de números atribuídos a nível nacional

Tabela 23

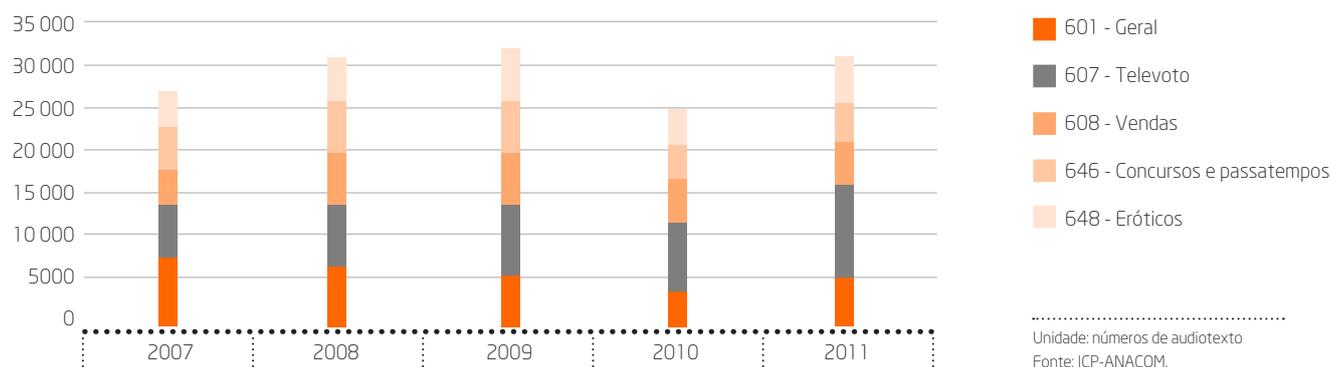
Ano	Audiotexto					Totais
	Geral (601)	Televoto (607)	Vendas (608)	Concursos e passatempos (646)	Eróticos (648)	
2007	8 000	6 000	4 000	5 000	4 000	27 000
2008	7 000	7 000	6 000	6 000	5 000	31 000
2009	6 000	8 000	6 000	6 000	6 000	32 000
2010	4 000	8 000	5 000	4 000	4 000	25 000
2011	5 000	12 000	5 000	4 000	5 000	31 000

Unidade: número.
Fonte: ICP-ANACOM.

47 Os números são atribuídos em blocos de 1 000.

Valor acumulado de números de audiotexto atribuídos a nível nacional

Gráfico 35



Em 2011, constata-se que houve uma inversão da tendência de crescimento registada nos anos anteriores quanto à atribuição de direitos de utilização de números curtos para prestadores de serviço de valor acrescentado (SVA) baseados no envio de mensagem. Efetivamente a publicação do Decreto-Lei n.º 63/2009, de 10 de março, enquadrou esta atividade que teve de início uma adesão razoável e correspondente

procura de números. Porém, em 2011 regista-se um volume total de números recuperados maior do que o volume de números atribuídos, situando-se a diferença em 40 números. A devolução deste tipo de números pode estar associada à maior eficiência na gestão dos recursos pelas empresa bem como à alteração da LCE por ser introduzido o barramento, como regra, ao SVA baseado no envio de mensagem.

Números para SVA baseados no envio de mensagem - situação nacional

Tabela 24

Ano	Números para SVA baseados no envio de mensagem					Totais
	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)	
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
2011	A	0	23	1	4	28
	R	0	28	34	6	68

Fonte: ICP-ANACOM.

Valor acumulado de números para SVA baseados no envio de mensagem - situação nacional

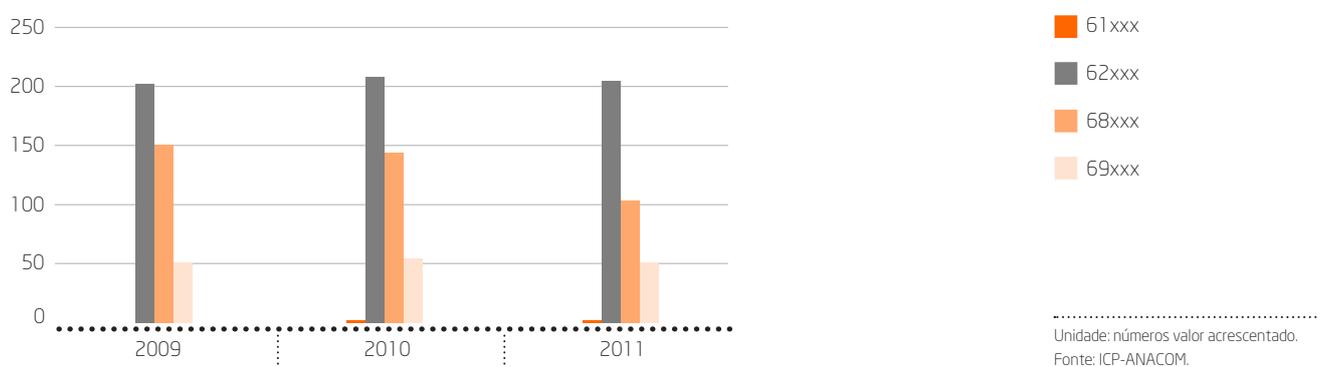
Tabela 25

Valor acumulado de números atribuídos para SVA baseados no envio de mensagens ⁴⁸					
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
2011	4	211	109	52	376

Fonte: ICP-ANACOM.

Valor acumulado de números para SVA baseados no envio de mensagem atribuídos a nível nacional

Gráfico 36



5.2.3 Electronic numbering (ENUM)

O ICP-ANACOM designou, por deliberação de 13 de janeiro de 2011, a FCCN como ENUM *Tier 1 Registry* para a gestão do domínio «1.5.3.e164.arpa» no âmbito de um piloto sobre o User-ENUM. Pela mesma deliberação aprovou os termos de um protocolo que foi celebrado com aquela fundação a 24 de janeiro de 2011, visando a mútua cooperação na operacionalização daquela experiência piloto.

Aderiram a esse protocolo cinco⁴⁹ prestadores de comunicações eletrónicas e subsequentemente foi criado um grupo de trabalho que preparou um documento definindo o modelo funcional para o piloto ENUM, que continha as regras e requisitos técnicos e operacionais,

bem como os procedimentos a adotar na delegação de domínios. Um dos aspectos que mais ocupou o grupo foi a metodologia de validação do número e assinante desse número aquando da criação do respetivo domínio, de forma a garantir o requisito *opt-in* do assinante. Esse documento foi finalizado durante o mês de dezembro de 2011, estando previsto que as primeiras implementações do serviço U-ENUM ocorram durante o ano de 2012.

5.2.4 Base de dados dos recursos de numeração

Proseguiram em 2011 os trabalhos relativos à entrada em produção da Solução de Gestão de Numeração incluindo testes de conformidade. Esta solução permitirá ao ICP-ANACOM melhorar

⁴⁸ Os prefixos [61abc, 62abc, 68abc e 69abc (a≠0)] dos números para os SVA baseados no envio de mensagem são atribuídos da seguinte forma: a= atribuição de direitos de utilização de números, segundo preferência manifestada pelos prestadores dos serviços através de três opções, após registo convenientemente instruído do prestador, em que: a=9 em blocos de 10 números e a=9 número a número, até a um máximo de cinco números individuais. Por deliberação de 3 de junho de 2009, o ICP-ANACOM decidiu estabelecer o comprimento total e único dos números em cinco dígitos para identificação do serviço ao utilizador final, durante pelo menos o período de um ano a contar da data da referida deliberação.

⁴⁹ Um dos prestadores aderentes extinguiu posteriormente a sua atividade.

a gestão de todos os recursos de numeração do PNN, incluindo os recursos de numeração geridos por outras organizações internacionais em que o ICP-ANACOM tem, nomeadamente, competências de notificação.

Adicionalmente esta solução permitirá aperfeiçoar e/ou agilizar procedimentos associados à gestão da numeração, onde se destaca a integração no Sistema de informações (SI) e aplicações existentes no ICP-ANACOM, a receção de pedidos por via eletrónica bem como a consulta, publicação e descarregamento de dados dos recursos no sítio do ICP-ANACOM.

SUPERVISÃO E
ACOMPANHAMENTO
DE MERCADO



6. MELHORAR A EFICIÊNCIA E A CAPACIDADE DE ATUAÇÃO DO REGULADOR (OBJETIVO 5), PROMOVER MERCADOS ABERTOS E CONCORRENCIAIS E DEFESA DOS INTERESSES DOS CONSUMIDORES E DOS CIDADÃOS EM GERAL

O ICP-ANACOM leva a cabo uma importante atividade de supervisão e acompanhamento do mercado que lhe permite verificar e assegurar o cumprimento da legislação em vigor e que enquadra o sector, ao mesmo tempo que cria condições para melhorar a sua capacidade de decisão e, consequentemente, os níveis de eficiência do seu desempenho.

Nesta secção é apresentada informação sobre as ações realizadas neste âmbito e as medidas adotadas para corrigir irregularidades detetadas, com o objetivo de melhorar o funcionamento do mercado, quer ao nível do relacionamento entre operadores, garantindo a existência de mercados abertos e concorrenciais, quer do ponto de vista da salvaguarda dos interesses dos consumidores e dos cidadãos em geral.

Assim, nas próximas páginas será dada informação sobre as várias medidas realizadas na área da supervisão designadamente: (i) reclamações; (ii) ações de fiscalização a operadores e serviços prestados, a infraestruturas e a equipamentos; (iii) ações de monitorização e controlo do espectro, bem como de monitorização do cumprimento de obrigações a que os operadores estão adstritos, tanto ao nível das licenças, como ao nível da divulgação de informação; (iv) processos de contraordenação; (v) resolução de conflitos entre operadores/prestadores; (vi) e acompanhamento do mercado, nomeadamente estudos – sobre a qualidade de serviço, sobre a liberalização do sector postal, inquéritos e relatórios sobre o processo de transição para a televisão digital.

No que respeita às reclamações, as estatísticas relativas à utilização do livro de reclamações⁵⁰ mostram que o sector das comunicações eletrónicas é um dos sectores que apresenta maiores níveis de conflitualidade a nível nacional. Uma circunstância que se deve ao facto de existir uma presença significativa de estabelecimentos dos prestadores de serviços junto da população; de existir uma enorme diversidade de ofertas retalhistas de produtos e serviços de comunicações eletrónicas; e de existir uma multiplicidade de tecnologias sobre as quais os serviços são prestados, e que evoluem de forma muito acelerada. Além disto, existe ainda uma crescente sensibilização dos utilizadores para os seus direitos e para os meios de reação disponíveis.

Em muitos casos, os utilizadores reclamam para o ICP-ANACOM na perspetiva de que o regulador poderá solucionar o seu conflito com o prestador de serviços, quando, por lei, esta Autoridade não pode

intervir diretamente 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. No entanto, sempre que na análise de uma reclamação são detetados indícios de irregularidades pode esta Autoridade fiscalizar e sancionar os comportamentos em causa e, justificando-se, adotar medidas regulatórias para prevenir a sua ocorrência.

Assim, as reclamações são um importante instrumento para o ICP-ANACOM detetar necessidades de informação no mercado, bem como indícios de que podem estar a ocorrer irregularidades. Se for esse o caso, são despoletadas ações de fiscalização que permitem verificar se as situações descritas nas reclamações são irregulares, avançando, em conformidade, para contencioso, com a instauração de processos de contraordenação.

Além de fazer ações de fiscalização, o regulador realiza ainda ações de monitorização à distância, outra forma de ir acompanhando os comportamentos dos operadores, designadamente, quanto se trata de verificar a informação disponibilizada pelos operadores nos seus sítios na Internet, por exemplo, ou enviando inquéritos ou solicitando informação aos operadores, que depois é analisada.

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

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

No conjunto destas áreas, foram realizadas pelo ICP-ANACOM mais de 2500 ações de fiscalização em 2011 repartidas pela fiscalização de mercado e de equipamentos, monitorização e controlo do espectro, e cumprimento das normas das Infraestruturas de telecomunicações em edifícios (ITED) e das Infraestruturas de telecomunicações em loteamentos, urbanizações e conjuntos de edifícios (ITUR).

⁵⁰ Informação disponível em: http://www.portugal.gov.pt/pt/GC17/Governo/Ministerios/MEU/Documentos/Pages/20090312_MEI_Doc_Livro_Reclamacoes.aspx e em: http://www.anacom-consumidor.com/assets_livro/1582/relatorio_anual_2010.pdf.

Relativamente às ações de fiscalização sobre o mercado, destacam-se as que se destinaram a acompanhar o processo de migração para a TDT, que ascenderam a 1 233 (a que acrescem 1 70 ações na área da monitorização, para verificação de sinal), e as 230 diligências de fiscalização envolvendo situações anómalas sobre a portabilidade do número.

6.1 Evolução das reclamações

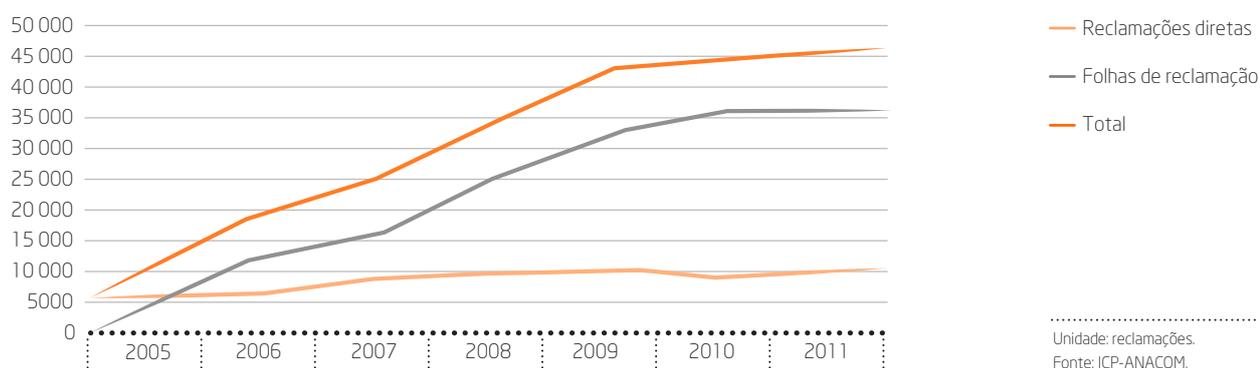
Em 2011, foram dirigidas ao ICP-ANACOM pelos utilizadores de serviços de comunicações e público em geral 46 038 solicitações do tipo reclamação. O número médio mensal de reclamações recebidas nesta Autoridade foi, assim, de 3837.

A progressiva generalização da utilização do livro de reclamações⁵¹ fez com que este meio se mantivesse como privilegiado na apresentação de reclamações, representando cerca de 79 por cento do volume total de reclamações recebidas por esta Autoridade.

No universo de reclamações dirigidas diretamente ao ICP-ANACOM verificou-se uma maior adesão à utilização do formulário eletrónico⁵² disponibilizado pelo ICP-ANACOM - das 9831 reclamações diretamente dirigidas a esta Autoridade, 5226 (53 por cento) foram apresentadas por este meio, o que representa um crescimento na ordem dos 55 por cento face a 2010.

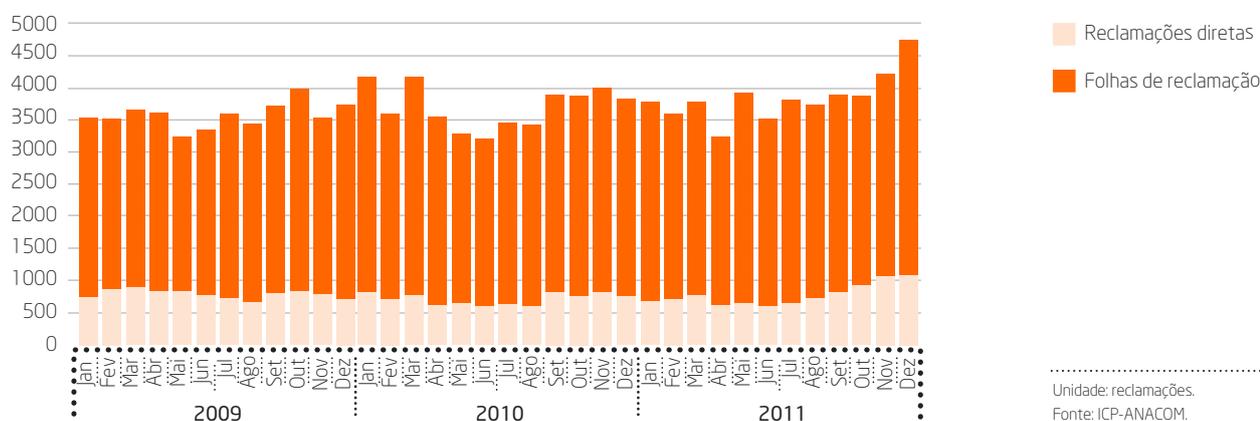
Evolução do volume anual de reclamações, por tipo de entrada (2005-2011)

Gráfico 37



Evolução do volume mensal de reclamações, por tipo de entrada (2009-2011)

Gráfico 38

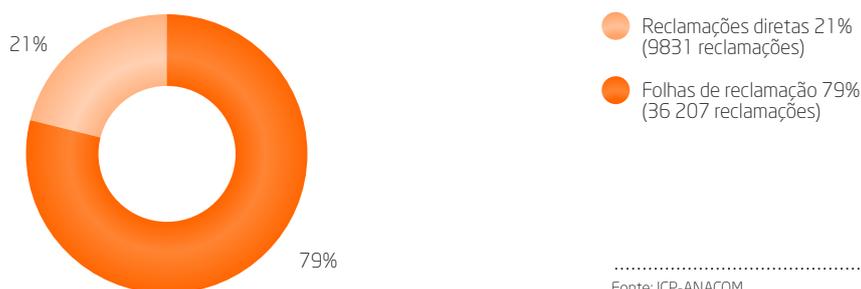


51 Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 371/2007, de 6 de novembro, e pelo Decreto-Lei n.º 118/2009, de 19 de maio.

52 Disponível quer no Portal do Consumidor do ICP-ANACOM, em www.anacom-consumidor.com, quer no sítio institucional do ICP-ANACOM na Internet, em www.anacom.pt.

Reclamações por tipo de entrada, 2011

Gráfico 39



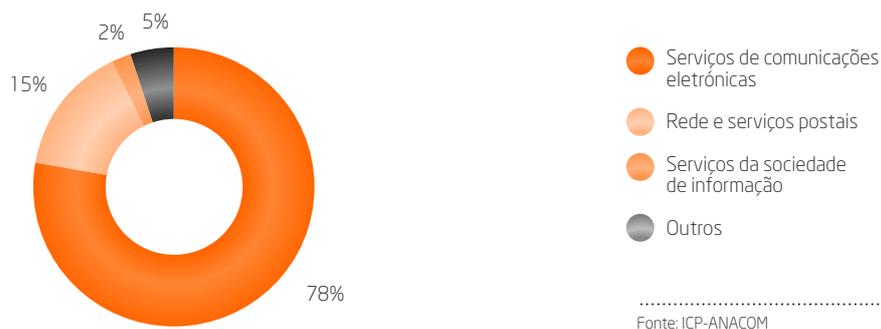
6.1.1 Registos⁵³ do tipo de reclamação por sector

No que se refere aos sectores visados, em 2011, a maioria das reclamações incidiu, tal como nos anos anteriores, no sector das

comunicações eletrónicas, onde foram contabilizados 58 784 registos. O sector postal surge em segundo lugar, tendo contado com 11 528 registos.

Registos do tipo de reclamação por sector, 2011

Gráfico 40



⁵³ O ICP-ANACOM procedeu, em 2011, à revisão dos indicadores utilizados para a contabilização das solicitações dirigidas a esta Autoridade. Dado que uma solicitação pode visar mais do que um prestador, serviço ou assunto, foi considerado, para a análise destes pontos, o número de casos reclamados em cada solicitação, o que é designado neste relatório por número de "registos". Utilizando este indicador, o universo de registos a considerar para as 46 038 solicitações recebidas pelo ICP-ANACOM, em 2011, é de 75 200. Assim, cada solicitação teve, em 2011, em média, 1,6 registos, ou seja, em termos médios, em cada 5 solicitações de tipo reclamação são visados 8 aspetos ou perspetivas diferentes, sendo os casos mais frequentes aqueles em que um reclamante refere mais que 1 assunto (exemplo: reclama de faturação e contrato) ou mais que 1 prestador (exemplo: tipicamente os casos de portabilidade). Por esta razão, não é feita uma análise comparativa dos dados apresentados neste capítulo em relação a anos anteriores.

6.1.2 Comunicações eletrónicas

O serviço de acesso fixo à Internet motivou o maior número de registos por cada mil clientes (4,19), seguido do serviço de

televisão por subscrição (3,44) e do serviço telefónico em local fixo (2,74).

Serviços mais reclamados (comunicações eletrónicas)

Tabela 26

	Serviço Apresentação	Registos 2011	Clientes (média de 2011)	Registos por 1000 clientes
1.º	Serviço de acesso fixo à Internet	9 110	2 174 180	4,19
2.º	Serviço de televisão por subscrição	9 926	2 884 523	3,44
3.º	Serviço telefónico em local fixo ⁵⁴	10 162	3 714 665	2,74
4.º	Serviço de postos públicos ⁵⁵	55	29 312	1,88
5.º	Serviço de acesso móvel à Internet ⁵⁶	4 999	2 699 280	1,85
6.º	Serviço telefónico móvel ⁵⁷	13 610	16 486 686	0,83
7.º	Serviço de voz através da Internet (VoIP nómada) ⁵⁸	26	93 946	0,28
8.º	Serviço de cartões virtuais de chamadas	18	1 511 693	0,01

Fonte: ICP-ANACOM.

No que diz respeito aos assuntos mais reclamados no sector das comunicações eletrónicas, verificou-se uma preponderância das questões associadas a equipamento, contrato, faturação, avaria e cancelamento do serviço.

54 O serviço telefónico em local fixo inclui os indicadores relativos aos serviços de redes privadas virtuais (VPN) e de acesso à rede telefónica fixa.

55 Por posto público entende-se um equipamento terminal para acesso ao SFT, instalado em locais públicos, incluindo os de acesso condicionado, à disposição do público em geral, em regime de oferta comercial.

56 No serviço de acesso móvel à Internet foram consideradas o n.º de estações móveis / equipamentos de utilizadores ativos e com acesso através de placas / modem e de telemóveis, smartphones, PDA, etc.

57 Para o serviço telefónico móvel foi considerado o n.º de estações móveis / equipamentos de utilizadores ativos com planos pós-pagos, pré-pagos e combinados / híbridos.

58 Utilizadores com uma relação contratual com o prestador de VoIP nómada e a quem foi atribuído um recurso de numeração que utilizaram efetivamente o serviço, no trimestre em análise, em termos de acesso para originação de chamadas ou da sua receção. Para mais informações ver o entendimento do ICP-ANACOM sobre serviços VoIP disponível em www.anacom.pt.

Total de registos por assunto reclamado (comunicações eletrónicas)

Tabela 27

Assunto	Registos 2011
Equipamento	8 514
Contrato	8 177
Faturação	7 741
Avaria	5 923
Cancelamento do serviço	5 692
Fornecimento de ligação inicial ou instalação	5 107
Atendimento ao cliente	4 699
Tarifários	3 810
Suspensão do serviço	2 266
Assistência técnica	2 107
Portabilidade	1 279
Velocidade	965
Outros assuntos	2 504
Total	58 784

Fonte: ICP-ANACOM.

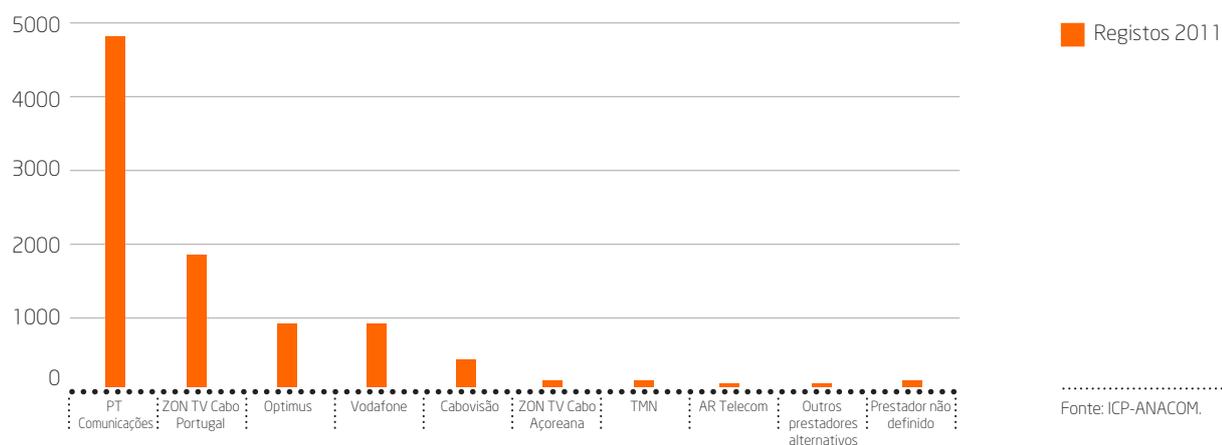
Relativamente aos prestadores de comunicações eletrónicas visados nas reclamações, apresentam-se nos gráficos seguintes o número de registos por serviço, bem como o número de reclamações por cada 1 000 clientes e a quota de mercado por prestador e por serviço⁵⁹.

⁵⁹ Existem prestadores que atuam em segmentos específicos de mercado. A posição relativa que cada prestador ocupa não deve ser interpretada como um indicador da qualidade dos serviços prestados ou da performance desses operadores nos segmentos em que atuam.

Por outro lado, na análise das reclamações por serviço e prestador é relevante para a leitura dos dados ter em consideração a posição relativa de cada prestador – a quota de mercado. De facto, é expectável que um prestador que atua sobretudo, por exemplo, no mercado do serviço fixo de acesso à internet tenha proporcionalmente mais registos por mil clientes desse serviço do que outro que atua sobretudo no mercado dos serviços móveis.

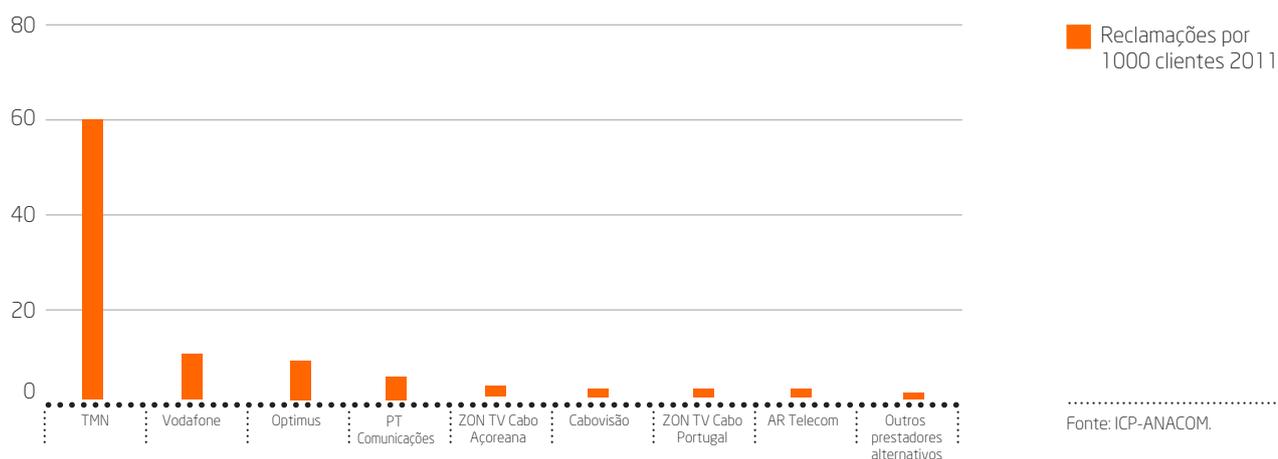
Número de registos do tipo reclamação sobre o serviço de acesso fixo à Internet por prestador⁶⁰

Gráfico 41



Registos de reclamações por mil clientes sobre o serviço de acesso fixo à Internet por prestador⁶¹

Gráfico 42

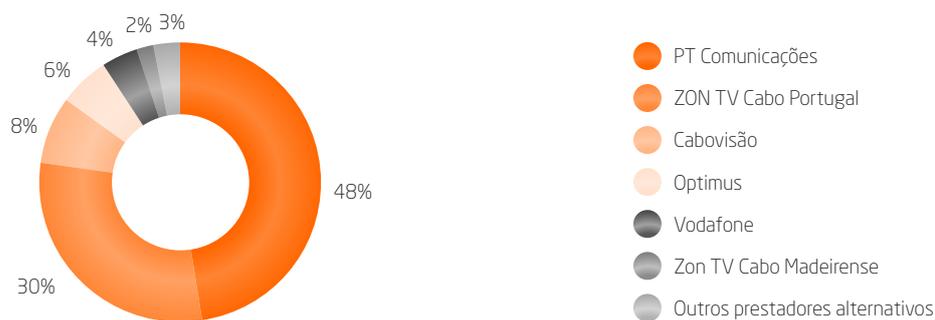


⁶⁰ Na análise do número de registo do tipo reclamação a categoria "Outros prestadores alternativos" inclui os prestadores de serviços de comunicações eletrónicas sobre os quais, em 2011, incidiu pelo menos 1 (um) registo do tipo reclamação e menos de 100 (cem) registos, para o conjunto de serviços de comunicações eletrónicas aqui considerados (serviço de acesso fixo à Internet; serviço acesso móvel à Internet; serviço telefónico em local fixo; serviço telefónico móvel; serviço de televisão por subscrição).

⁶¹ Na análise dos registos de reclamação por 1.000 (mil) clientes deverá ter-se em consideração que só são considerados os prestadores para os quais existem registos do tipo reclamação e que simultaneamente prestam o serviço em causa. A categoria "Outros prestadores alternativos" inclui os prestadores de serviços de comunicações eletrónicas sobre os quais, em 2011, incidiu pelo menos 1 (um) registo do tipo reclamação e menos de 100 (cem) registos, para o conjunto de serviços de comunicações eletrónicas aqui considerados (serviço de acesso fixo à Internet; serviço acesso móvel à Internet; serviço telefónico em local fixo; serviço telefónico móvel; serviço de televisão por subscrição).

Quota de mercado do serviço de acesso fixo à Internet, em 2011, por prestador⁶²

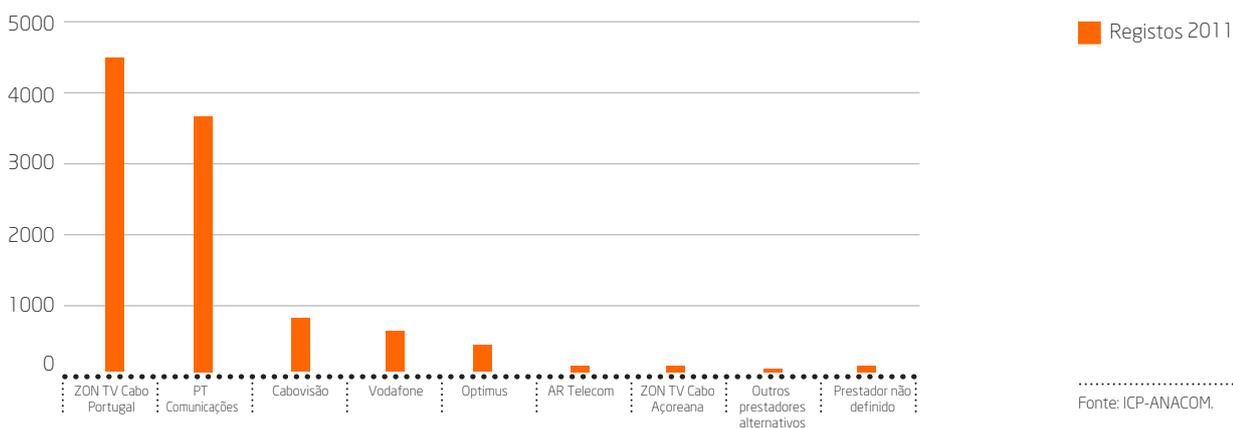
Gráfico 43



Fonte: ICP-ANACOM

Número de registos do tipo reclamação sobre o serviço de televisão por subscrição por prestador

Gráfico 44

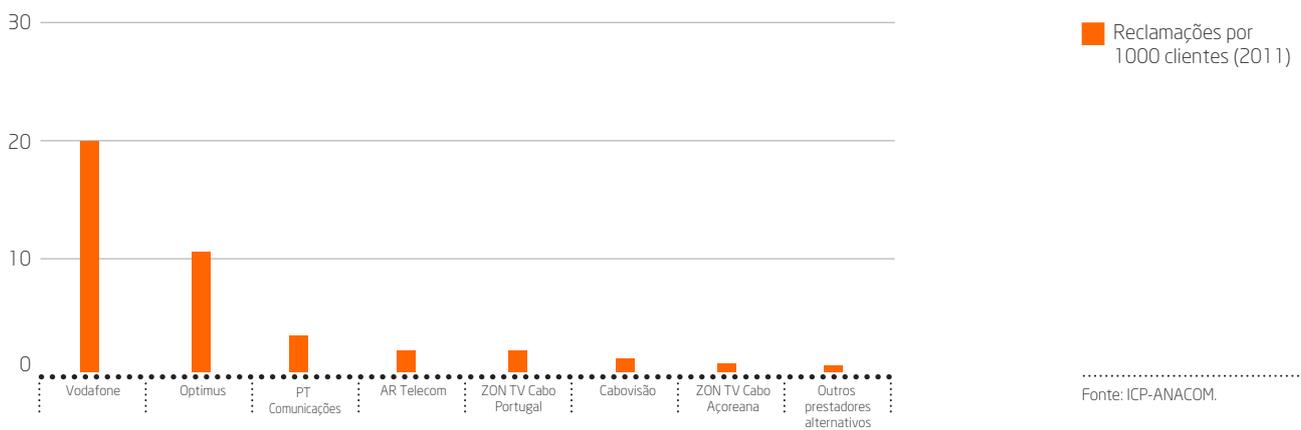


Fonte: ICP-ANACOM.

62 Na análise da quota de mercado a categoria "Outros prestadores alternativos" inclui os prestadores de serviços cuja quota de mercado é igual ou inferior a 1%.

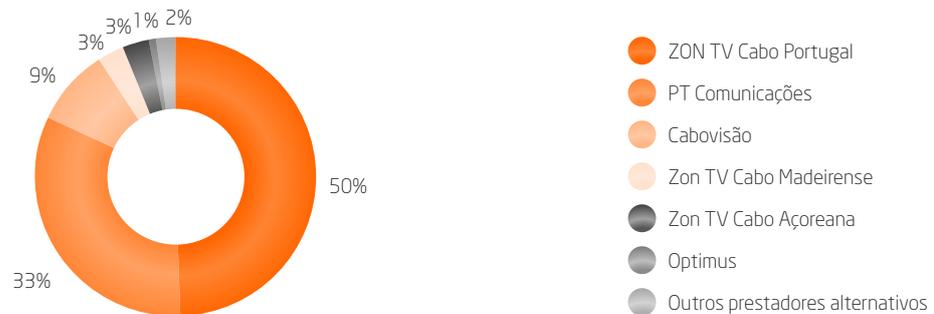
Registos de reclamações por mil clientes sobre o serviço de televisão por subscrição por prestador

Gráfico 45



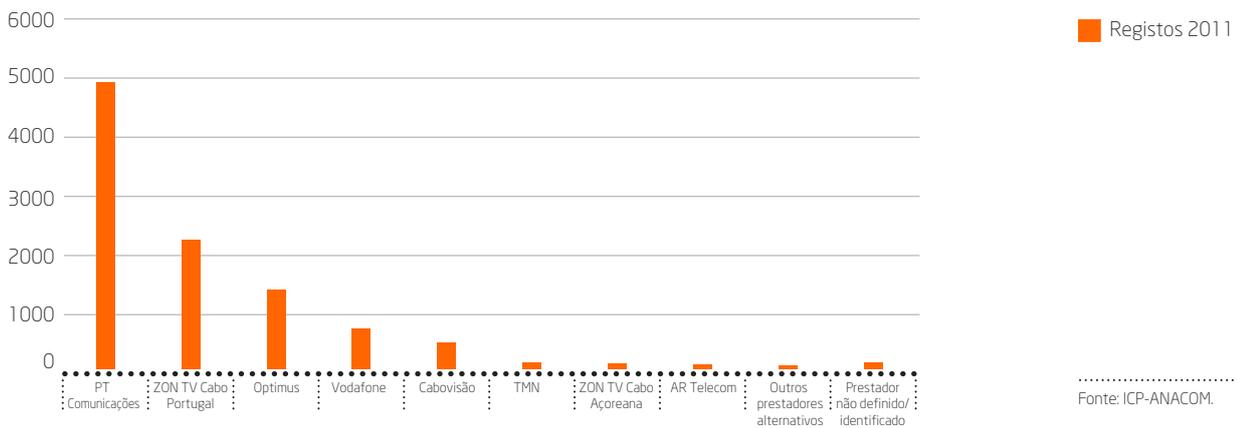
Quota de mercado do serviço de televisão por subscrição, em 2011, por prestador

Gráfico 46



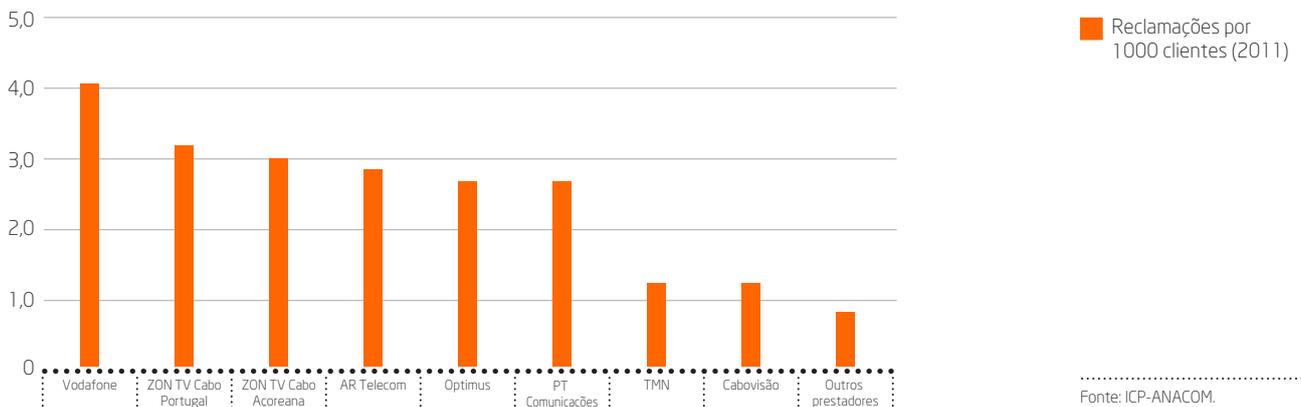
Número de registos do tipo reclamação sobre o serviço telefónico em local fixo por prestador

Gráfico 47



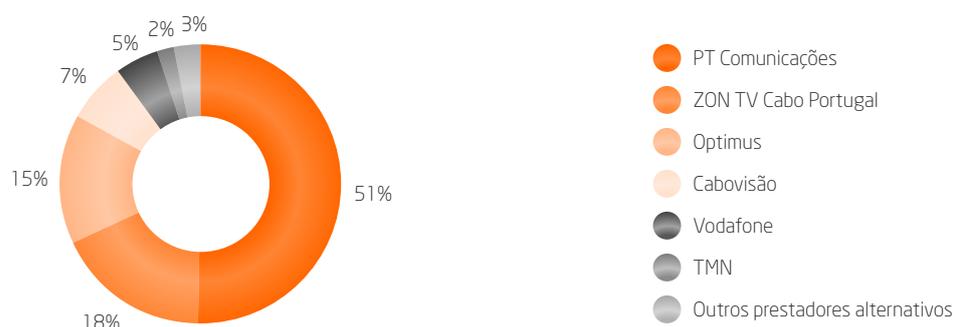
Registos de reclamações por mil clientes sobre o serviço telefónico em local fixo por prestador

Gráfico 48



Quota de mercado sobre o serviço telefónico em local fixo, em 2011, por prestador

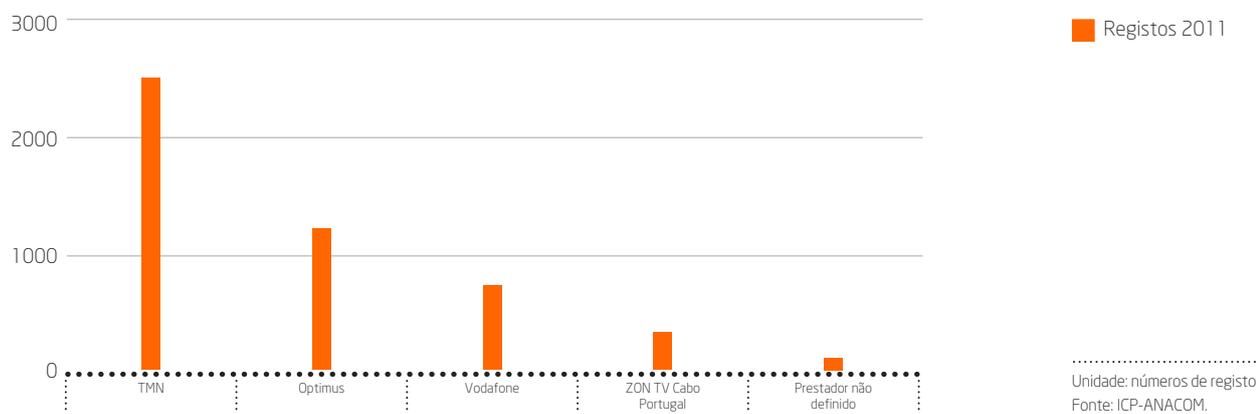
Gráfico 49



Fonte: ICP-ANACOM

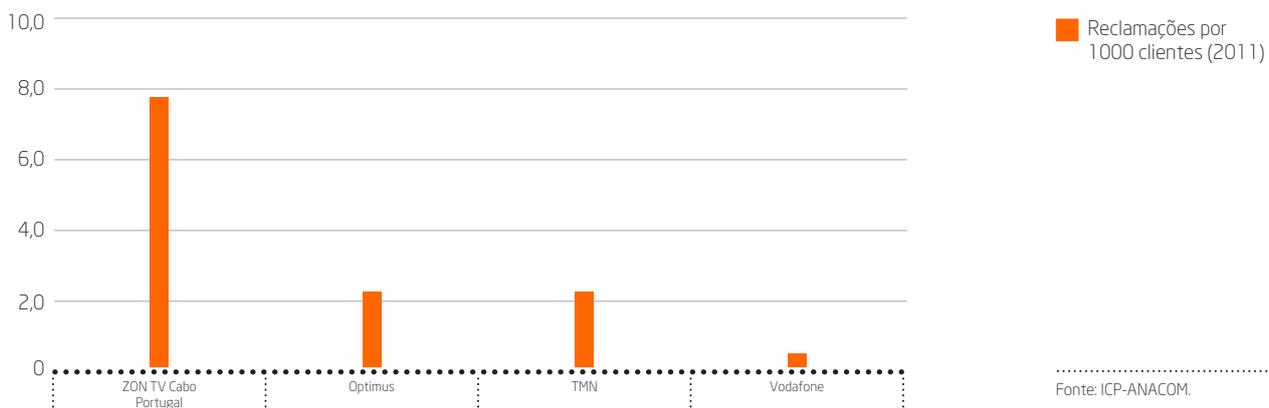
Número de registos do tipo reclamação sobre o serviço de acesso móvel à Internet por prestador

Gráfico 50



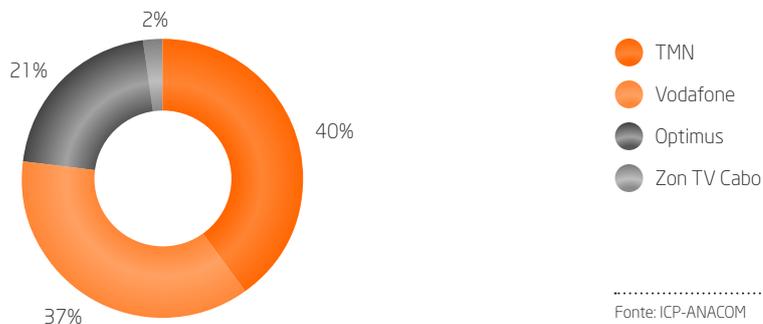
Registos de reclamações por mil clientes sobre o serviço de acesso móvel à Internet por prestador

Gráfico 51



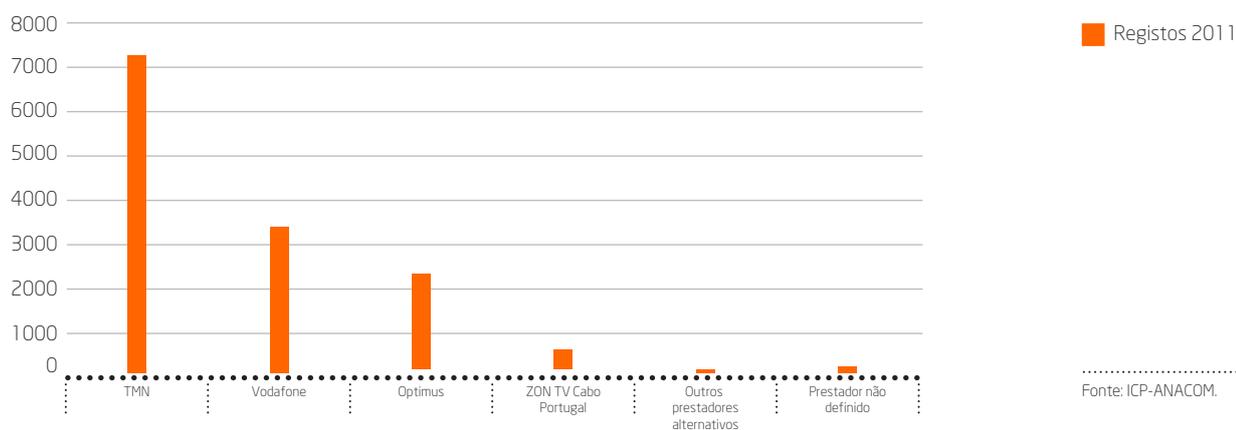
Quota de mercado do serviço de acesso móvel à Internet, em 2011, por prestador

Gráfico 52



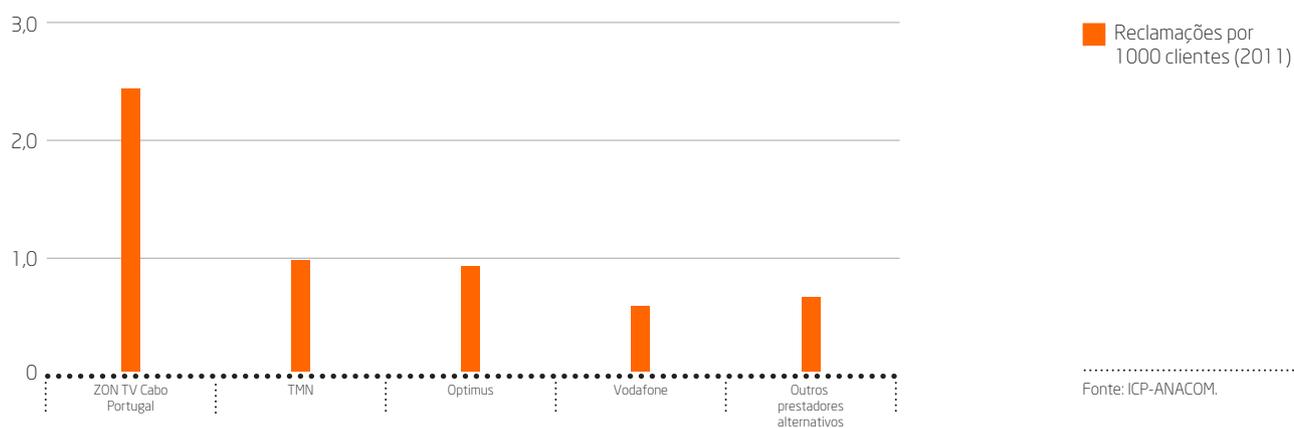
Número de registos do tipo reclamação sobre o serviço telefónico móvel por prestador

Gráfico 53



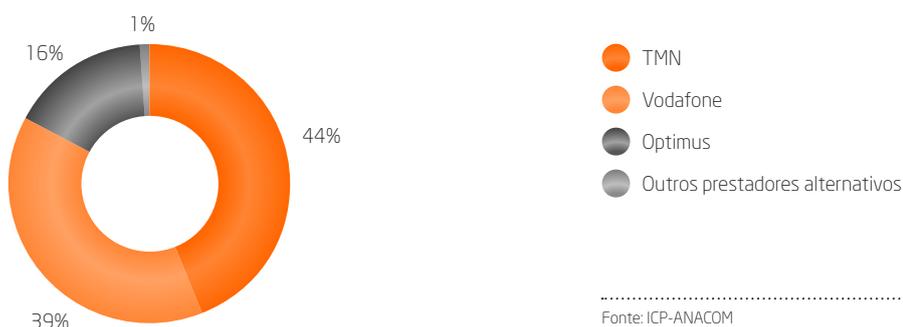
Registos de reclamações por mil clientes sobre o serviço telefónico móvel por prestador

Gráfico 54



Quota de mercado do serviço telefónico móvel, em 2011, por prestador

Gráfico 55

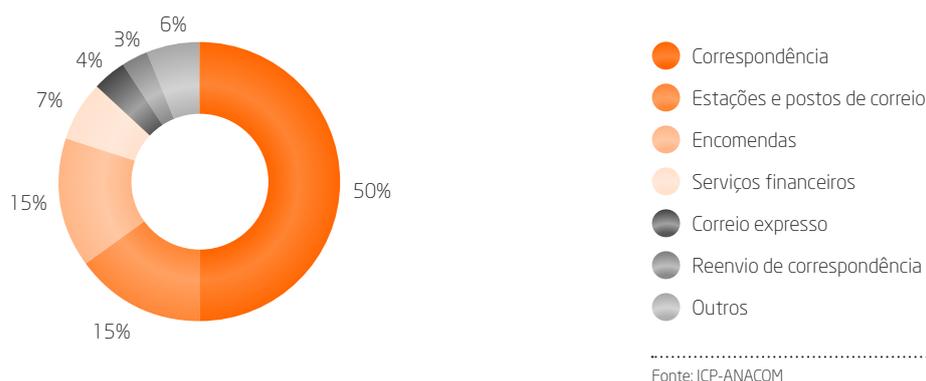


6.1.3 Rede e serviços postais

Nos 11 528 registos do tipo reclamação contabilizados em 2011, o serviço de correspondência foi o mais visado.

Registos do tipo reclamação do sector postal, por serviço

Gráfico 56



O assunto mais reclamado foi o atendimento ao cliente, que contou com 3056 registos, facto que está tipicamente associado à deslocação dos utilizadores aos postos de atendimento dos prestadores de serviços, refletindo o peso que as reclamações apresentadas através do livro de reclamações têm no total de reclamações apresentadas a esta Autoridade. Outros assuntos mais reclamados neste período foram a falta de tentativa de entrega no domicílio (1481 registos),

problemas diversos relativos aos avisos de receção⁶³ (1 225 registos) e o extravio (1 123 registos).

6.1.4 Serviços da sociedade da informação

Nos serviços da sociedade da informação, o maior número de registos do tipo reclamação respeita aos serviços de valor acrescentado baseados no envio de mensagem, que contaram com 953 registos em

⁶³ Os registos que incidem sobre os avisos de receção estão tipicamente associados à falta de depósito do aviso, à não devolução do aviso de receção ao remetente, ao preenchimento ilegível do aviso ou com indicações erradas.

2011, representando cerca de 92 por cento do total de registos sobre aqueles serviços. O principal assunto visado nas reclamações sobre serviços de valor acrescentado baseados no envio de mensagem está relacionado com irregularidades diversas na subscrição destes serviços.

6.2 Resultado da análise dos registos

Dos 75 200 registos contabilizados em 2011, cerca de 3,1 por cento são ilegíveis, estão sem conteúdo ou foram anulados pelo próprio reclamante.

Por outro lado, cerca de 14,8 por cento respeitam a questões fora do domínio de intervenção desta Autoridade, sendo aqui considerados quer os registos cujo conteúdo não se insere nos sectores regulados pelo ICP-ANACOM, quer os registos que, embora inseridos 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 eletrónicas, assim como a generalidade das questões relacionadas com incorreções na faturação dos serviços. Em ambos os casos e sempre que possível, o ICP-ANACOM encaminhou os reclamantes para as entidades competentes.

Nos restantes registos que se enquadram na esfera de intervenção do ICP-ANACOM, cerca de 82,1 por cento, foram desencadeados os respetivos processos de tratamento, tendo-se detetado indícios de incumprimento da legislação sectorial aplicável nos seguintes principais assuntos:

- incumprimento das regras da prestação de SVA baseados no envio de SMS e MMS, decorrentes do Decreto-Lei n.º 63/2009, de 10 de março, que altera o Decreto-Lei n.º 175/99, de 21 de maio;
- 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 156/2005, de 15 de setembro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 371/2007, de 6 de novembro, e pelo Decreto-Lei n.º 118/2009, de 19 de maio;

- 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-seleção, decorrentes do Regulamento n.º 268/2007, de 15 de outubro, que altera o Regulamento n.º 1/2006, de 9 de janeiro.

Nos registos em que se verificou a inexistência dos indícios de incumprimento da legislação aplicável, que se referem na sua esmagadora maioria a situações estritamente contratuais (relativas a alguns aspectos da qualidade do serviço, a tarifários, à instalação do serviço, entre outras), o ICP-ANACOM assumiu 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 Rede Telemática de Informação Comum (RTIC) da responsabilidade da Direção-Geral do Consumidor (DGC), 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 detetar 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 efetivo das reclamações recebidas para o cumprimento dos referidos objetivos, o ICP-ANACOM tem apostado no aumento da capacidade de resposta às solicitações dos utilizadores. Em 2011, essa aposta traduziu-se, novamente, num aumento do número de solicitações tratadas e, simultaneamente, na melhoria do tempo de resposta às mesmas.

6.3 Fiscalização e atividades laboratoriais

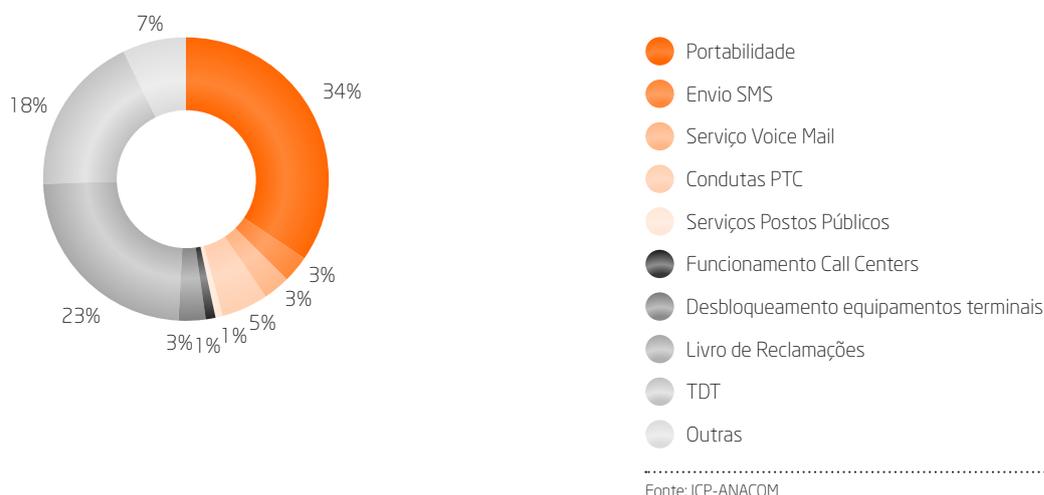
Faz parte das atribuições do ICP-ANACOM realizar ações de fiscalização sobre o mercado. Fá-lo na sequência de uma

programação anual, visando atuar sobre áreas que possam revelar anomalias de funcionamento ou outros aspectos considerados críticos; e em função de reclamações recebidas e que apontam para existência de indícios de irregularidades que importa confirmar.

Em 2011 realizaram-se ações de fiscalização sobre diversas áreas: comunicações eletrónicas, sector postal, TDT, SVA baseados no envio de mensagens, equipamentos, e outras.

Ações de fiscalização realizadas em 2011

Gráfico 57



6.3.1 Comunicações eletrónicas

As ações realizadas sobre o sector das comunicações eletrónicas tiveram como objetivo verificar o cumprimento das obrigações derivadas dos títulos de exercício de atividade e da legislação aplicável, por parte das entidades autorizadas. O objetivo é prevenir situações potencialmente geradoras de distorções no funcionamento dos mercados, e procurar soluções para a resolução de litígios entre operadores e/ou entre aqueles e os consumidores.

A par destas ações, prosseguiu o controlo ao exercício de atividade 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 atividade fiscalizadora do ICP-ANACOM concretizou 667 intervenções abrangendo um mercado de serviços relativamente massificados.

Do conjunto de ações concretizadas, destacam-se:

- 21 ações 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 SVA baseados no envio de SMS e MMS relativamente aos procedimentos de contratação e aos respetivos operadores de suporte no que respeita ao cumprimento de pedidos de barramento do acesso àquele tipo de serviço - aspectos mais frequentemente reclamados junto desta Autoridade. Constataram-se irregularidades, pelo que foi determinada a instauração de vários processos de contraordenação;
- 230 diligências de fiscalização envolvendo situações anómalas sobre a portabilidade do número. A portabilidade continuou a ser eleita pelo ICP-ANACOM como prioritária para a sua atuação em 2011. Estas ações abrangeram prestadores do STM e STF e visaram a deteção de anomalias nos respetivos 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 contraordenação;

- 18 ações de fiscalização sobre o cumprimento da Deliberação do ICP-ANACOM de 16 de maio de 2002, onde foi definido que todos os operadores/prestadores de serviços de telecomunicações que disponibilizem o serviço de *voice mail* devem garantir que, após o início da mensagem do serviço, seja concedido um período não inferior a cinco segundos sem qualquer custo para o utilizador-chamador, de forma a que este possa ter tempo para optar entre utilizar, ou não, a funcionalidade. Não foram detetadas quaisquer irregularidades;
- 33 ações de fiscalização em condutas da PTC, no âmbito do acompanhamento da ORAC, visando aferir da correção da informação indicativa sobre ocupação de condutas disponibilizada na base de dados de condutas (Extranet ORAC) através de um sistema de cores baseados em quatro níveis de ocupação. Nas mesmas ações de fiscalização, para além dos níveis de ocupação das condutas foram também verificados no terreno os perfis das condutas e a sua adequação face à informação disponibilizada na suprarreferida base de dados. As situações detetadas foram reportadas ao contencioso;
- oito ações de fiscalização visando a oferta do serviço de postos públicos em estabelecimentos comerciais abertos ao público, que não detetaram quaisquer infrações ao disposto na Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro;
- 10 ações 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;
- 21 ações 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;
- 155 ações 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 detetadas foram remetidas para contencioso;
- 123 ações de fiscalização relacionadas com a TDT, abrangendo a comercialização de descodificadores, a prestação de informações sobre a implementação do serviço e as promoções de natureza concorrenciais realizadas por empresas que distribuem sinal de televisão por cabo;
- 48 ações de natureza diversa originadas em reclamações recebidas no ICP-ANACOM.

6.3.2 Serviços postais

Tendo em conta o objetivo de zelar pelo cumprimento dos títulos de exercício de atividade 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 quatro ações de fiscalização no mercado dos serviços postais. Trataram-se de ações que visaram verificar as atividades desenvolvidas por outras tantas empresas, concluindo-se pelo exercício da atividade de prestadores de serviço postal sem título habilitante, lavrando-se os competentes autos de notícia, posteriormente encaminhados para contencioso.

Foi também iniciada a fiscalização de postos de correio cuja exploração foi concessionada pelos CTT a entidades diversas. Assim, no 4.º trimestre de 2011, foram fiscalizados 12 postos, continuando a ação a ser desenvolvida em 2012, em todo o território nacional.

6.3.3 Infraestruturas de telecomunicações em edifícios (ITED) e infraestruturas de telecomunicações em urbanizações (ITUR)

Em matéria de infraestruturas de telecomunicações em edifícios e em urbanizações, realizaram-se 571 ações de fiscalização em 2011, das quais 534 respeitam a infraestruturas e 37 são documentais, tendo sido detetadas 157 situações com não conformidades técnicas (em relação ao projeto respetivo e às normas técnicas aplicáveis, ou do projeto face às normas técnicas aplicáveis) e 259 com não conformidades administrativas.

Estas ações de fiscalização visaram verificar a conformidade da atuação dos agentes de mercado com o quadro legal em vigor.

Foram ainda realizadas 14 ações de fiscalização no âmbito de registo de entidades formadoras de ITED / ITUR.

Nos termos do regime jurídico das ITED⁶⁴, a conformidade das infraestruturas de telecomunicações em edifícios é da responsabilidade dos projetistas, em fase de projeto, bem como dos instaladores, em sede de execução, devendo emitir os respetivos termos de responsabilidade e entregá-los aos donos de obra e ao ICP-ANACOM, conforme as obrigações previstas no diploma acima referido.

O conhecimento, por parte do ICP-ANACOM, dos termos de responsabilidade dos projetistas e dos instaladores ITED permite, para além do correto desempenho da sua atividade de fiscalização, a verificação efetiva do regime técnico e legal, garantindo a qualidade das infraestruturas de telecomunicações dos edifícios.

Nesse sentido, o ICP-ANACOM desenvolveu, em 2011, um conjunto de ações com mais de 40 Câmaras Municipais permitindo a recolha de diversos elementos documentais para efeitos de cruzamento de dados. Em consequência, realizaram-se 139 ações de fiscalização (englobadas nos dados referidos anteriormente), com indícios de violação da obrigatoriedade de entrega dos respetivos termos de responsabilidade ao ICP-ANACOM.

Relativamente à atividade de fiscalização ITUR realizaram-se 68 análises documentais, de forma a verificar a conformidade quer dos respetivos projetos ITUR, com as regras técnicas aplicáveis (manual ITUR), quer da restante documentação associada à emissão dos respetivos termos de responsabilidade.

No âmbito da colaboração com as Câmaras Municipais, foram realizados dois seminários, dirigidos a técnicos camarários, com o objetivo 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.

Procedeu-se, também, ao esclarecimento de dúvidas e respostas a 410 pedidos de informação, implicando diversas análises técnicas e jurídicas.

6.3.4 Mercado de equipamentos

Cabe ao ICP-ANACOM fiscalizar o cumprimento do Decreto-Lei n.º 192/2000, de 18 de agosto, que estabelece o regime de livre circulação, colocação no mercado e colocação em serviço, no território nacional, dos equipamentos de rádio e equipamentos terminais de telecomunicações. Os equipamentos em causa são os seguintes: (i) os equipamentos de rádio que utilizem frequências do espectro radioelétrico, contendo um transmissor e/ou um recetor⁶⁵; 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).⁶⁶

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

No que diz respeito a ações de fiscalização diretas aos agentes económicos (distribuidores, importadores, comerciantes) – procedimento 1, foram realizadas, em 2011, 178 ações de fiscalização, tendo sido fiscalizados 342 equipamentos, apreendidos 178 e enviados 129 processos para contencioso.

64 Decreto-Lei n.º 123/2009, de 21 de maio, alterado pelo Decreto-Lei n.º 258/2009, de 25 de setembro

65 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).

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

Ao nível dos procedimentos 2 e 3 foram iniciados 103 processos, concluídos 219 (abrangendo processos anteriores a 2011) e foram ensaiados 64 equipamentos.

Em consequência destas ações de fiscalização, bem como das subsequentes análises laboratoriais e de documentação técnica, e por se terem registado não conformidades, foram enviados para contencioso 201 processos.

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 refletidas nas informações ao utilizador. Em 2011 foram efetuadas 743 notificações ao abrigo dos artigos 9.º e 6.º n.º 4 da Diretiva 99/5 (Equipamentos de rádio e equipamentos terminais de telecomunicações - R&TTE), sendo que 75 comunicações se encontravam incorretas e foram recebidas 27 respostas / análises a notificações.

Ainda durante o ano 2011, foram concluídos 11 pedidos de informação no âmbito de R&TTE, quer de representantes de fabricantes de equipamentos, quer de outros responsáveis pela colocação em mercado, que, na maior parte dos casos, implicaram uma análise técnica.

6.3.4.1 Atividades laboratoriais

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

O laboratório de ensaios e calibração (LEC) obteve em abril de 2011 acreditação flexível para a realização de ensaios. É a primeira acreditação deste tipo concedida pelo Instituto Português de Acreditação (IPAC) no sector elétrico em Portugal. A acreditação flexível detida permite gerir de forma mais ágil a lista de ensaios

acreditados, o que se revela fundamental no cenário atual de grande dinamismo tecnológico, com constantes evoluções dos métodos de ensaio normalizados que é necessário implementar na área de ensaios radioelétricos e de compatibilidade eletromagnética.

O LEC esteve envolvido numa comparação bilateral com o laboratório inglês RFI Global Services LTD nas áreas de compatibilidade eletromagnética (CEM) e de rádio (RAD). Esta ação inseriu-se no âmbito da exigência imposta na norma NP EN IEC/ISO 17025 (participação em programas de comparações interlaboratoriais).

Para o efeito foram ensaiadas, para verificação dos requisitos essenciais da Diretiva R&TTE, as seguintes amostras: um telefone DECT e um telefone sem fios para verificar a conformidade quanto a requisitos de CEM, e um emissor / recetor do SMT para aferir quanto a requisitos radioelétricos.

Releva-se o facto dos resultados obtidos nos dois laboratórios serem praticamente similares permitindo assim concluir que existe uma elevada reprodutibilidade dos métodos utilizados.

De seguida elencam-se as principais ações desenvolvidas relativamente às técnicas de suporte no âmbito do mercado de equipamentos de rádio e equipamentos terminais de telecomunicações, bem como o trabalho efetuado no LEC.

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

No decurso de 2011 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 ações de controlo de mercado e da indústria, através da verificação do requisito essencial de compatibilidade eletromagnética, em equipamentos de comunicações eletrónicas abrangidos pelo Decreto-Lei n.º 325/2007, de 28 de setembro, tendo sido, também neste âmbito, emitidos pareceres técnicos para processos em contencioso.

Relativamente à tecnologia *power line communication* (PLC), foram efetuadas ações de verificação técnica, em laboratório, envolvendo equipamentos com aquela tecnologia.

• Área de ensaios radioelétricos (RAD)

No âmbito da fiscalização do mercado de equipamentos de rádio (Diretiva R&TTE), foram ensaiados 198 equipamentos de radiocomunicações com distintas aplicações, sendo 118 no âmbito da fiscalização de mercado, 79 referentes a ações de fiscalização de utilização do espectro radioelétrico e uma ação 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.

Em colaboração com a Divisão de planeamento e engenharia do espectro, envolvendo um aluno do Instituto Superior Técnico (IST), foram iniciadas as seguintes atividades:

- identificação / descrição da máscara espectral de equipamentos do SMT-RP, analógicos e digitais;
- determinação da sensibilidade teórica dos recetores dos referidos equipamentos;
- determinação / verificação dos efeitos de interferência de forma a garantir a compatibilidade entre equipamentos de tecnologia analógica / digital.

• Área de ensaios de compatibilidade eletromagnética (CEM)

O número de equipamentos ensaiados durante o ano ascendeu a 142, dos quais 111 para efeitos de fiscalização de mercado no âmbito da Diretiva R&TTE e 31 por solicitação de entidades externas.

Foi realizado no âmbito do dividendo digital, um estudo com base em ensaios para avaliação do desempenho de diversas estruturas de cabo coaxial, na presença de sistemas de radiocomunicação de banda larga, nomeadamente o *Long term evolution* (LTE). Estes ensaios evidenciaram insuficiências de imunidade em alguns tipos de cablagens, que estão diretamente relacionadas com a eficiência/qualidade blindagens destes.

• Área de Calibração (CAL)

Em 2011, no cumprimento do plano de calibrações dos equipamentos do ICP-ANACOM que se encontra a cargo desta área

foram efetuados 238 trabalhos de calibração de aparelhagem de medida. Quanto à calibração de equipamentos de clientes externos, foram efetuados 44 trabalhos de calibração, constatando-se nesta área de atuação um decréscimo de 27,3 por cento de unidades calibradas face a 2010.

Manteve-se a acreditação concedida pelo IPAC segundo a norma NP EN ISO/IEC 17025, para realização de calibrações no domínio da área elétrica e da frequência, tendo-se ainda obtido a extensão da acreditação do laboratório para a calibração de coeficiente de reflexão e para a calibração de atenuação.

6.3.5 Monitorização e controlo do espectro (MCE)

Ao nível do espectro, no âmbito da atividade de gestão de frequências, também são realizadas ações de fiscalização, preventivas e reativas.

A componente preventiva consiste numa atividade de verificação do cumprimento da regulamentação associada à gestão do espectro, que visa verificar as condições de operação das redes e estações de radiocomunicações; e recolher informação no terreno, para auxiliar as atividades de planeamento do espectro e de licenciamento das redes e estações de radiocomunicações. Das fiscalizações feitas nesta área resultaram cerca de 64 por cento dos 58 processos que enviados para contencioso, com base nos quais serão instaurados processos de contraordenação.

Os restantes processos enviados para contencioso advêm da atividade reativa, que se caracteriza por ter sempre por base uma solicitação externa, não resultando da atividade preventiva prosseguida.

De um total de 1152 solicitações externas, 385 respeitam a interferências e culminaram com a emissão de determinações de alterações técnicas para repor a normalidade.

Das restantes 767, cerca de 34 por cento dizem respeito a ações de fiscalização especificamente efetuadas a estações e redes de radiocomunicações sendo que desta atividade derivam os cerca de 36 por cento de processos enviados para contencioso.

A tabela seguinte apresenta a informação detalhada da atividade reativa desenvolvida no território continental, relativa a 2011.

Atividade da MCE em 2011

Tabela 28

Processos 1152 (100%)	Interferências 385 (33%)	<ul style="list-style-type: none"> 170 interf. serv. radiodifusão televisiva – receção televisão (44%) 77 interf. serv. móvel aeronáutico (20%) 50 interf. serviço amador e amador por satélite (13%) 35 interf. serv. móvel terrestre público e recursos partilhados – operadores públicos (9%) 26 interf. serviço redes privativas e CB (7%) 10 interf. isentos licença (3%) 8 interf. serviço radiodifusão sonora (2%) 9 interf. restantes serviços (2%)
	Restantes solicitações 767 (67%)	<ul style="list-style-type: none"> 258 ações de fiscalização direta sobre estações e redes de radiocomunicações (34%) 191 pedidos de colaboração de outras entidades nacionais e internacionais (25%) <ul style="list-style-type: none"> 134 pedidos de colab. internacionais – autoridades congéneres (70%) 57 pedidos de colaboração de entidades nacionais (PSP, GNR, ERC, ...) (30%) 81 queixas / reclamações sobre radiações não-ionizantes (11%) 53 ações de fiscalização em eventos especiais (desportivos, lúdicos, nacionais e internacionais) de curta-duração (7%) 43 pedidos de elaboração de estudos e análises de níveis de cobertura de redes de radiocomunicações (6%) 141 ações em resposta a outro tipo de solicitações relacionadas com a atividade (18%)

Fonte: ICP-ANACOM.

Nas 385 situações de interferências que o ICP-ANACOM foi chamado a solucionar durante o ano, destaque para 44 por cento de situações relacionados com as dificuldades de receção do sinal de televisão analógico e digital.

Em 2011, esta Autoridade recebeu 77 processos de interferências nas comunicações do serviço móvel aeronáutico, cerca de 20 por cento do total de interferências reportadas, que mereceram prioridade máxima de atuação.

Também importante, devido ao impacto na atividade 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 35 situações de interferência que afetavam as redes dos operadores públicos do SMT e recursos partilhados.

Quanto a processos relativos a representação internacional e institucional do país são de destacar: (i) 134 processos de cooperação internacional com as entidades congéneres; e (ii) 57 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. Para além do principal objetivo de garantir que as comunicações dos utentes licenciados ocorram sem problemas de interferências (o que diminui, sobremaneira, a atividade reativa do ICP-ANACOM nesta matéria), este tipo de atividade tem-se traduzido num aumento bastante significativo do número de licenciamentos de «temporárias» efetuados pelo ICP-ANACOM.

Até ao final de 2011, a área de MCE recebeu ainda 1544 solicitações relacionadas com radiações não ionizantes, para análise de situações concretas, tendo sido terminados 1527 processos (que envolveram a análise de 236 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 em que não é possível garantir o patamar 50 vezes inferior, sendo, contudo, garantido em todas elas o cumprimento dos níveis

de referência. As conclusões das ações realizadas foram levadas ao conhecimento das pessoas ou entidades que solicitaram as avaliações.

6.4 Atividade de monitorização

O ICP-ANACOM efetua ainda ações de monitorização sobre diversas áreas. Neste caso, não se trata de ações diretas ou presenciais, mas de uma atividade de supervisão do mercado feita de forma indireta, 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 respetivos sítios na Internet ou que consta dos contratos, de inquéritos que lhes são dirigidos ou de informação estatística que lhes é solicitada. Em 2011 realizaram-se várias ações de monitorização deste tipo, das quais as mais relevantes foram as que se referem a seguir.

6.4.1 Monitorização do cumprimento das obrigações no âmbito da portabilidade

Em 2011 deu-se continuidade às ações de monitorização dos processos de portabilidade no que respeita à análise da ausência de resposta (*time outs*) aos pedidos de portabilidade e aos tipos de recusa invocados, no sentido de verificar quais as causas mais frequentes de recusa e a forma de minorar essas mesmas causas. Assim, na alteração em curso do Regulamento da Portabilidade prevê-se a simplificação da forma de validação do assinante pré-pago identificado do STM.

No que se refere à monitorização das obrigações de transparência tarifária, é de salientar que em 2011 foi recolhida informação reportada ao final de 2010 e ao final do primeiro semestre de 2011, 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 desativação / reativação do anúncio de portabilidade, a qual foi também utilizada para a atualização, quando necessário, da informação disponibilizada ao público em geral no sítio do ICP-ANACOM. Refira-se que esta informação é recolhida no âmbito do questionário semestral de portabilidade, 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 2011 foram levadas a cabo diversas

ações de fiscalização para confirmar / verificar o efetivo 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 atualizada.

Face às situações anómalas que foram encontradas nas referidas ações de fiscalização, nomeadamente: (i) a não disponibilização por parte de três prestadores de informação sobre preços de chamadas para números portados; (ii) a não disponibilização por um prestador do aviso gratuito *online* nas chamadas nacionais de voz entre redes de STM e destinadas a números portados, sendo a chamada cursada diretamente para o chamado; e (iii) a impossibilidade de desativação do aviso *online* de portabilidade por parte de um prestador, o processo foi encaminhado para análise em sede de contencioso.

Durante a primeira quinzena de setembro de 2011 foi monitorizado o cumprimento da obrigação de divulgação pelas empresas prestadoras, nos respetivos sítios na Internet, dos preços praticados relativamente às operações de portabilidade, tendo-se concluído que apenas três empresas estariam a divulgar informação inconsistente face à resposta que enviaram ao questionário semestral de portabilidade. Estas situações de incoerência detetadas pelo ICP-ANACOM foram regularizadas pelas empresas ainda durante o mês de setembro de 2011.

Durante a primeira semana de dezembro de 2011 procedeu-se a uma monitorização dos moldes de divulgação pelas empresas prestadoras dos números de acesso ao serviço informativo de preços de chamadas para números portados e dos preços das chamadas para esses serviços. Foram detetadas algumas disparidades face à informação remetida pelas empresas ao ICP-ANACOM, as quais irão ser endereçadas em 2012.

6.4.2 Monitorização de obrigações fixadas nos direitos de utilização de frequências (DUF) para a prestação serviço móvel terrestre (Sistema de posicionamento global - GSM e UMTS)

Na sequência da unificação, por deliberação de 8 de julho de 2010, dos DUF para prestação do serviço móvel terrestre (GSM e UMTS), foi considerado relevante proceder a uma melhor sistematização, através da definição de questionários específicos, da informação que as três empresas detentoras destes títulos devem enviar ao ICP-ANACOM, para efeito de monitorização da cobertura, qualidade de serviço e modo de implementação da partilha de sítios / endereços.

Esses questionários foram aprovados em 17 de novembro de 2011. Subsequentemente, a informação referente a 2010 foi enviada ao ICP-ANACOM pelas empresas prestadoras, encontrando-se em curso a respectiva análise.

6.4.3 Monitorização da qualidade de serviço

6.4.3.1 Monitorização da informação sobre qualidade de serviço fixada no Regulamento sobre a qualidade de serviço

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

Através de pesquisas aos sítios das empresas realizadas no decorrer de 2011 foi verificado o grau de adesão das empresas à utilização do Modelo de Divulgação recomendado pelo ICP-ANACOM para divulgação pelos prestadores aos utilizadores finais da informação prevista no RQS.

A referida verificação efetuou-se em relação: (i) à informação divulgada sobre os objetivos de desempenho que as empresas se propunham oferecer em 2011; (ii) aos níveis de desempenho anuais registados pelas empresas em 2010.

Após alertas enviados aos prestadores sobre algumas desconformidades face ao recomendado, constatou-se que o referido Modelo se encontra a ser utilizado pelas empresas.

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

No âmbito da transparência da informação sobre qualidade de serviço, a LCE, recentemente alterada, prevê alguns instrumentos acrescidos, nomeadamente a possibilidade de a ARN fixar (e já não apenas recomendar) os parâmetros de qualidade de serviço (PQS) que as empresas prestadoras de comunicações eletrónicas devem, em adição ao parâmetro «tempo necessário para a ligação inicial», incluir obrigatoriamente nos contratos celebrados com os seus assinantes.

Com vista a avaliar a oportunidade de fixação de tais parâmetros adicionais nos contratos, o ICP-ANACOM continuará, para o efeito, a

proceder à monitorização dos elementos sobre qualidade de serviço incluídos nos contratos de adesão das empresas prestadoras bem como das reclamações sobre qualidade de serviço.

Neste contexto, ainda em novembro de 2011, foi enviado, via *Contact Network* do ORECE, às diferentes ARN um questionário sobre qualidade de serviço, ao qual responderam ARN de 16 países, concluindo-se que quatro das ARN respondentes (Finlândia, Fyrom, Letónia e Roménia) definiram, para além do parâmetro «Tempo para a ligação inicial», outros parâmetros de inclusão obrigatória nos contratos. Por sua vez, o regulador húngaro está a preparar um novo Regulamento sobre esta matéria e o regulador sueco está a pensar na definição de um Regulamento (ou *guidelines*) sobre a definição de *minimum service quality*.

A definição da estratégia global a seguir pelo ICP-ANACOM no domínio da transparência sobre qualidade de serviço será nomeadamente articulada, em especial no âmbito da qualidade do serviço de acesso à Internet, com os desenvolvimentos que, no contexto da *net neutrality*, se verificarem ao nível dos trabalhos em curso no ORECE.

6.4.4 Monitorização de vários aspectos associados às ofertas retalhistas

6.4.4.1 Cumprimento da obrigação de divulgação dos contratos de adesão dos ISP nos respetivos sítios

Tendo-se verificado, no âmbito duma pesquisa efetuada no final de 2010, que cinco 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 objeto e forma de disponibilização ao público das condições de oferta e de utilização de serviços de comunicações eletrónicas, no início de 2011 foram enviados ofícios para as referidas empresas solicitando a correção da situação identificada. Em todos estes ofícios foi comunicado às empresas que, caso não procedessem, dentro do prazo fixado pelo ICP-ANACOM, à regularização das situações reportadas nos mesmos ofícios, o processo seria encaminhado para sede de contencioso.

Constatou-se posteriormente que todos os prestadores procederam de imediato à regularização das situações de incumprimento que lhes foram comunicadas, com exceção de uma empresa cujo processo foi enviado para contencioso, atendendo ao seu incumprimento

persistente e ao facto de não ter enviado qualquer justificação para a não regularização da situação.

6.4.4.2 Moldes de divulgação de tarifários nos sítios dos prestadores de serviços multiple play, dos prestadores de serviços VoIP nómada e dos prestadores de revenda de tráfego telefónico

Entre outubro e novembro de 2011 procedeu-se à consulta aos sítios das empresas prestadoras de serviços de revenda de tráfego telefónico com oferta iniciada, para verificação dos moldes de divulgação dos respetivos tarifários, que se considerou estarem conformes com o definido na deliberação do ICP-ANACOM, de 21 de abril de 2006.

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

Todas as empresas prestadoras de serviços telefónicos devem disponibilizar um tarifário com um único período inicial seguido de faturação ao segundo – que pode constituir uma lógica de *opt-in* face a todos os tarifários existentes; e devem divulgar os seus tarifários nos respetivos sítios na Internet, quando existentes. Neste contexto, dando seguimento à verificação desta obrigação feita em 2010, a qual incidiu nos serviços STF, STM, serviço VoIP de utilização nómada (com taxação temporal) e ISP *dial-up* (com taxação temporal), procedeu-se em outubro de 2011 a pesquisas aos sítios das empresas que disponibilizam ofertas dirigidas a consumidores (segmento residencial) no âmbito das seguintes empresas / serviços: novos prestadores do STF, STM, VoIP nómada e Internet *dial-up* (após outubro de 2010), todos os prestadores de serviços de revenda de tráfego telefónico com oferta iniciada e tendo sido, ainda, concluído o processo referente às situações de irregularidade detetadas em 2010.

Do resultado das pesquisas efetuadas, concluiu-se o seguinte:

- encontram-se regularizadas todas as situações de irregularidade detetadas em 2010;
- não existem novos prestadores do STF, STM, VoIP nómada e Internet *dial-up* com oferta iniciada após outubro de 2010;
- os prestadores de serviços de revenda de tráfego telefónico, na generalidade, encontram-se a cumprir a obrigação. No entanto, alguns dos resultados apurados ainda estão em análise.

6.4.5 Monitorização do cumprimento das regras sobre inclusão de publicidade e informações de carácter utilitário nas listas no âmbito do serviço universal

O ICP-ANACOM prosseguiu durante 2011 à verificação do cumprimento das obrigações impostas à PTC no domínio da inclusão de publicidade e informações de carácter utilitário nas listas telefónicas a disponibilizar em cumprimento das obrigações de SU.

6.5 Ordens, recomendações e esclarecimentos

No âmbito da sua função de supervisão e fiscalização do sector, cabe ao ICP-ANACOM assegurar o cumprimento das obrigações inerentes ao SU, zelar 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 respetivos títulos de exercício da atividade ou dos contratos de concessão, e assegurar a observância do regime de autorização geral (no caso das comunicações eletrónicas).

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.

Nos termos do artigo 9.º dos seus Estatutos, o ICP-ANACOM pode adotar diversos procedimentos no âmbito das suas competências de regulação e supervisão, designadamente, emitir ordens ou determinações - o que faz com regularidade -, formular recomendações e difundir 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 ações de fiscalização para verificar se a situação foi corrigida. Foi o que aconteceu a 19 de maio de 2011 quando o ICP-ANACOM determinou a proibição de práticas comerciais que, por qualquer forma, induzissem no consumidor a perceção de que, para continuar a rececionar os canais em sinal aberto (RTP1, RTP2, SIC e TVI, bem como RTP Açores e RTP Madeira nas respetivas Regiões Autónomas), deveria subscrever um serviço pago. Esta determinação destinou-se aos prestadores de serviços de distribuição do sinal de televisão, bem como a agentes que divulgavam e ou comercializavam aqueles serviços.

A 26 de maio de 2011, o ICP-ANACOM determinou à PTC que corrigisse imediatamente a informação que estava a prestar relativamente à atribuição de subsídio à aquisição de equipamentos de receção de emissões TDT por parte de cidadãos com necessidades especiais, grupos populacionais mais desfavorecidos e instituições de comprovada valia social, bem como à comparticipação em equipamentos e respetiva instalação nas zonas satélite. 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.

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 ação regulatória. Foi o que aconteceu em 21 de janeiro de 2011, quando esta Autoridade divulgou o seu entendimento sobre a aplicação de compensações previstas no Regulamento da Portabilidade (Regulamento n.º 87/2009, que alterou o Regulamento n.º 58/2005, de 18 de agosto). Na sequência de dúvidas sobre um entendimento anterior manifestadas por operadores móveis e por prestadores de SVA, o ICP-ANACOM esclareceu em 2011 que a obrigação de barramento do acesso aos SVA baseados no envio de mensagens, fixado no n.º 3 do artigo 45.º da LCE, se aplica a todos os contratos em vigor, celebrados com empresas que oferecem redes de comunicações públicas e serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público que sirvam de suporte à prestação de serviços de valor acrescentado baseados no envio de mensagens⁶⁷.

Também a propósito da Taxa Municipal de Direitos de Passagem (TMDP) foram feitos esclarecimentos. Por ofício circular enviado em junho de 2011 às empresas que oferecem redes e serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público em local fixo o ICP-ANACOM chamou a atenção para o facto de Decreto-Lei n.º 123/2009, de 21 de maio, com as alterações introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 258/2009, de 25 de setembro, ter vindo clarificar o regime jurídico da TMDP, ao estabelecer que «pela utilização e aproveitamento dos bens do domínio público e privado municipal, que se traduza na construção ou instalação, por parte de empresas que ofereçam redes e serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público, de infraestruturas aptas ao alojamento de comunicações eletrónicas, é devida a taxa municipal de direitos de passagem, nos termos do artigo 106º da Lei das Comunicações Eletrónicas, aprovada pela Lei n.º 5/2004, de 10 de

fevereiro, não sendo permitida a cobrança de quaisquer outras taxas, encargos ou remunerações por aquela utilização e aproveitamento». Nesta oportunidade, lembrou-se ainda que conforme resulta do Regulamento n.º 38/2004, de 29 de setembro⁶⁸, «todas as empresas sujeitas a TMDP devem comunicar ao ICP-ANACOM a data a partir da qual se verifica tal sujeição e por referência aos municípios abrangidos» e devem promover anualmente «auditorias, realizadas por entidades independentes e previamente aceites» por esta Autoridade «que comprovem a conformidade dos procedimentos adotados face à Lei n.º 5/2004 e ao presente regulamento e que assegurem a validação das informações»⁶⁹.

Neste contexto, foi solicitado às empresas que, de modo a permitir a atualização da informação disponibilizada pelo ICP-ANACOM no seu sítio da internet, e caso ainda não o tivessem feito, prestassem as informações referenciadas no parágrafo anterior. A informação rececionada está em processo de análise, recolha de elementos adicionais de informação e resposta, nas situações em que a mesma se justifica.

No exercício das competências que lhe estão atribuídas por força do Regulamento n.º 38/2004, publicado a 29 de setembro, o ICP-ANACOM, em 22 de dezembro de 2011, deliberou aceitar as empresas selecionadas pela Cabovisão – Televisão por Cabo, S.A., pela Claranet Portugal – Telecomunicações, S.A., pela OniTelecom – Infocomunicações, S.A., pela Optimus – Comunicações, S.A., pela ZON TV Cabo Açoreana, S.A., pela ZON TV Cabo Portugal, S.A. e pela ZON TV Cabo Madeirense, S.A., para efeitos de realização das auditorias, em cumprimento do regime estabelecido no artigo 6.º do Regulamento n.º 38/2004, de 29 de setembro (TMDP).

6.6 Contencioso e contraordenações

O ICP-ANACOM pode praticar diferentes tipos de atos 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 contraordenacionais; 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.

Em matéria de contraordenações, diversos diplomas aplicáveis ao sector preveem que cabe a esta Autoridade instaurar, instruir e decidir

67 Deliberação acessível em: <http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1111426>

68 Regulamento que estabelece os procedimentos de cobrança e entrega aos municípios da TMDP

69 Artigo 6º, n.º 1.

processos de contraordenação, sempre que seja constatada a prática de ilícitos de mera ordenação social neles tipificados.

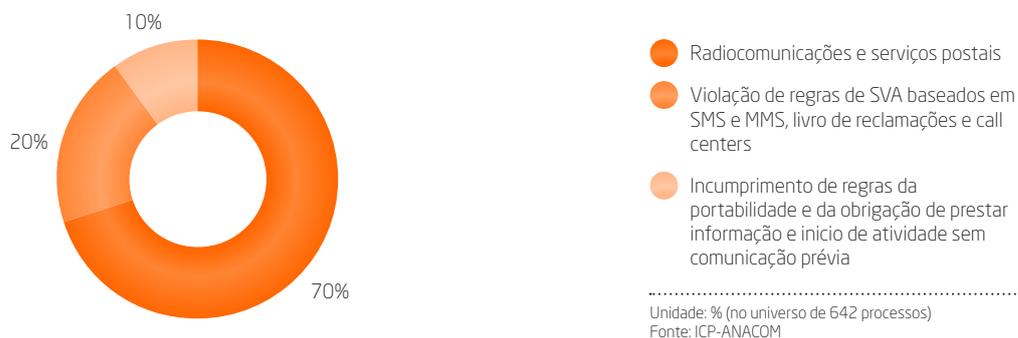
A Lei n.º 99/2009, de 4 de setembro, que atende às particularidades e exigências do sector e permite uma intervenção mais homogénea e mais célere do regulador sectorial, estabelece o regime-quadro das contraordenações para o sector das comunicações.

A criação da Direção de Contencioso e Contraordenações, com o acréscimo de novos recursos humanos, permitiu imprimir uma

nova dinâmica ao processamento das contraordenações. Em 2011 foram instaurados 642 processos de contraordenação, contra 145 em 2010, tendo sido decididos 371 processos, valor que compara com 92 no ano anterior. Recorde-se que os processos de contraordenação podem ser instaurados na sequência da realização de ações de fiscalização que comprovam a existência de irregularidades, ou quando existam denúncias de operadores ou de utilizadores de serviços, bem como na sequência de participações feitas por outras entidades ou autoridades.

Processos de contraordenação instaurados em 2011

Gráfico 58



Cerca de 10 por cento dos processos instaurados resultaram da recolha de indícios de violação do disposto na LCE, de entre os quais se destacam os processos por incumprimento de regras da portabilidade e, pelo seu maior número, os instaurados por incumprimento da obrigação de prestar informação ao ICP-ANACOM e os instaurados por início da atividade de prestação de serviços de comunicações eletrónicas sem prévia comunicação ao ICP-ANACOM.

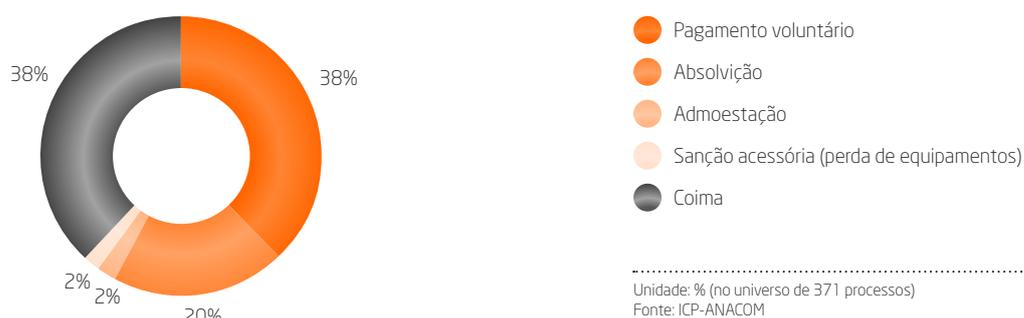
Cerca de 70 por cento dos processos instaurados respeitam a radiocomunicações, designadamente ao serviço rádio pessoal – banda do cidadão, ao serviço móvel terrestre de uso privativo e ao serviço de radiodifusão sonora; os ilícitos em causa respeitam, na maior parte dos casos, à utilização de estações ou redes de radiocomunicações sem registo ou licença ou em desconformidade com os parâmetros técnicos obrigatórios.

No âmbito dos serviços postais, destacam-se os processos que foram instaurados por violação do dever dos prestadores destes serviços enviarem informações periódicas ao ICP-ANACOM e os relacionados com a prestação de serviços postais sem título habilitante.

Relativamente aos restantes, salientam-se alguns novos processos por violação das regras aplicáveis aos SVA baseados no envio de mensagens; outros por violação da obrigatoriedade de existência e disponibilização do livro de reclamações em todos os estabelecimentos de fornecimento de bens ou prestação de serviços; e outros ainda por violação do regime jurídico aplicável à prestação de serviços de promoção, informação e apoio aos consumidores e utentes, através de centros telefónicos de relacionamento (*call centers*).

Processos de contraordenação decididos em 2011

Gráfico 59



Do total de processos de contraordenação que estiveram em curso em 2011 foram decididos 371, dos quais 267 entrados no próprio ano.

Em 143 processos houve lugar à aplicação de coimas que totalizaram cerca de 1 856 854 euros (valor que, por efeito das decisões judiciais já proferidas em impugnações apresentadas, foi reduzido em 530 000 euros).

Foram impugnadas 5,4 por cento das decisões proferidas no ano de 2011 (20 decisões) e julgados três destes recursos, tendo sido confirmada a aplicação de uma coima, anulada uma outra e reduzida a terceira. Houve ainda 12 outras decisões judiciais relativas a recursos interpostos anteriormente, tendo sido integralmente mantidas as decisões administrativas em quatro casos, reduzidas as coimas aplicadas em sete e, num caso, declarado extinto o procedimento, por prescrição.

Com a entrada em vigor da nova LCE, as contraordenações foram qualificadas quanto à gravidade, distinguindo-se as leves, as graves e as muito graves, o que é determinante para os limites da coima a aplicar, como também o é a dimensão da empresa (tal como estava previsto no regime quadro das contraordenações do sector, aprovado pela Lei n.º 99/2009, de 4 de setembro, cuja aplicação às contraordenações previstas na LCE passou a ser possível).

Ainda como previsto na Lei n.º 99/2009, foram aplicadas custas em decisões de aplicação de coima e/ou de sanção acessória no valor de 22 231,72 euros, das quais apenas foram pagas 2 907,80 euros.

6.7 Resolução de litígios entre operadores

Em 2011, o ICP-ANACOM foi chamado a intervir em diversas situações de conflito entre operadores, designadamente:

6.7.1 Litígio entre a Cabovisão e a PTC no âmbito da oferta de referência de acesso a condutas

Em 29 de abril, a Cabovisão solicitou a intervenção do ICP-ANACOM para resolver um litígio originado pela falta de resposta da PTC aos seus pedidos de análise de viabilidade no âmbito da ORAC. No entanto, esta Autoridade acabaria por ser informada por carta de que o litígio estava resolvido, o que levou à extinção do procedimento, em junho, por inutilidade superveniente.

6.7.2 Litígio entre a Sonaecom e a PTC e TMN relativo a terminações VoIP nómada

Continua pendente o litígio entre a Sonaecom e a PTC e a TMN relativo a terminações VoIP nómada, motivado por um desacordo sobre o preço de terminação a praticar relativamente a um pedido de abertura, nas redes da PTC e da TMN, da gama VoIP nómada atribuída à então Sonaecom (atualmente Optimus – Comunicações).

6.7.3 Litígio entre a EDA e a Ar Telecom, Cabovisão, Optimus e ZON TV Cabo relativo a listas telefónicas e serviços informativos de listas

Foram apresentados pela European Directory Assistance (EDA) quatro pedidos contra os referidos operadores portugueses que, segundo a requerente, se recusavam a entrar em negociações para a transmissão de dados dos respetivos assinantes para efeitos da oferta de listas acessíveis ao público e de serviços de

informações de listas, conforme estariam obrigados pelo n.º 4 do art.º 50.º da LCE.

Os pedidos deram entrada em fevereiro de 2011 e são os primeiros litígios de carácter transfronteiriço apresentados ao ICP-ANACOM ao abrigo do art.º 12.º da LCE. Em julho de 2011 foram aprovados quatro SPD de resolução destes litígios que foram notificados às partes para audiência prévia dos interessados. Foi igualmente solicitado o parecer da Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPd) e do regulador belga (BIPT). As decisões finais foram já adotadas em abril de 2012.

6.7.4 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

Em setembro de 2010, a PTC apresentou ao ICP-ANACOM a desistência do pedido de intervenção que havia apresentado em abril desse ano relativamente ao litígio que a opunha à Sonaecom sobre esta matéria. Nesta sequência o processo foi arquivado ao abrigo do artigo 110.º do Código do Procedimento Administrativo que permite aos interessados, mediante requerimento escrito, desistir do procedimento.

6.7.5 Litígio entre a TVI e a PTC (difusão digital terrestre)

Por carta de junho de 2011, a TVI solicitou a intervenção desta Autoridade no litígio que a opõe à PTC relativamente à (eventual) imposição pela PTC de condições económicas discriminatórias na prestação do serviço de difusão digital terrestre, durante o período de *simulcast*.

Posteriormente, em novembro, a TVI deu conhecimento ao ICP-ANACOM de ter apresentado perante a Autoridade da Concorrência (AdC) queixa contra a PTC por abuso de posição dominante e, na sequência desta, alterou e ampliou o pedido inicialmente apresentado. O processo encontra-se em análise.

6.7.6 Litígio entre a Nortenet e a PTC (oferta rede ADSL.PT)

Foi proferida a decisão final, em 28 de julho de 2011, no processo de resolução administrativa de litígio iniciado pela Nortenet, na sequência da faturação, que aquela empresa reputou de indevida, da migração de lacetes ADSL, nos períodos compreendidos entre 31 de dezembro de 2007 e 30 de junho de 2008 e entre 25 de novembro de 2008 e 24 de maio de 2009.

Na decisão, o ICP-ANACOM ordenou à PTC que procedesse à retificação da faturação indevida dos pedidos de migração de lacetes no âmbito da oferta "Rede ADSL PT"⁷⁰.

6.8 Acompanhamento do mercado - estudos realizados

Em 2011 o ICP-ANACOM realizou um conjunto de estudos, através dos quais se procedeu à recolha de informação útil à regulação sectorial, assegurando um melhor e maior conhecimento em várias das matérias associadas ao sector das comunicações eletrónicas e postal, sendo de destacar os seguintes estudos:

6.8.1 Estudos de qualidade serviço

Numa vertente de natureza informativa foram realizados em 2011 estudos de qualidade de serviço (QoS), no âmbito do SMT, com os quais se procura aferir o nível de serviço efetivamente 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 efetivo dos operadores em serviços de chamadas de voz e de videotelefonia, no território continental (principais aglomerados urbanos e principais eixos viários), nas Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira, nos comboios Alfa e nos comboios suburbanos da região do Porto.

6.8.2 Estudo sobre pacotes de serviços de comunicações eletrónicas em Portugal

O estudo faz uma análise à evolução das ofertas de serviços de comunicações eletrónicas disponibilizadas em pacotes de serviços em Portugal, começando por equacionar a viabilidade do atual conceito de pacote de serviços, utilizado quer pelos prestadores de serviços como por entidades exteriores, como pela CE.

Os motivos pelos quais os prestadores de serviços disponibilizam ofertas em pacote e as consequências da sua comercialização nos mercados de comunicações eletrónicas, nomeadamente ao nível da concorrência e as eventuais implicações a nível da evolução da definição e análise de mercados relevantes suscetíveis de regulação *ex ante*, também são equacionados.

O estudo apresenta também alguns indicadores estatísticos sobre os pacotes de serviços, equacionando sobre quais os melhores métodos de análise da informação estatística disponível e de recolha de nova informação.

6.8.3 Estudo sobre desafios da liberalização do sector postal

Foi desenvolvido um estudo relacionado com os desafios da liberalização do sector postal, apresentando a evolução do serviço postal em Portugal e identificando os principais desafios, para os

⁷⁰ Deliberação acessível em: <http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1093773>

prestadores de serviços postais e para o ICP-ANACOM, na decorrência da liberalização total do sector.

Oferece também uma perspetiva sobre a economia postal em Portugal, com recurso aos principais indicadores da atividade postal e à caracterização do consumo postal (empresarial e residencial). É ainda caracterizada a atividade dos principais prestadores de serviços postais que operam em Portugal, identificando-se os principais segmentos de atuação e o seu peso relativo.

São igualmente apresentados casos de estudo de alguns dos países que já atingiram a liberalização total do serviço, procurando extrair-se lições para o caso nacional.

6.8.4 Estudo sobre comparações de preços dos prestadores do serviço postal universal na União Europeia em 2011

O ICP-ANACOM desenvolveu um estudo intitulado «Comparações de preços dos prestadores do serviço postal universal na UE em 2011». Este estudo, com carácter anual, permite comparar os preços dos serviços postais mais utilizados e inseridos no SU, assegurados pelos PSU em cada um dos Estados-Membros da UE, com base em taxas de câmbio correntes e em paridades de poder de compra (PPC), bem como as respetivas evoluções nos últimos quatro anos. O estudo incluiu ainda uma comparação de preços dos jornais e publicações periódicas.

Por fim é de referir que o ICP-ANACOM colaborou na realização de um estudo promovido pela CE: o estudo *Intra-Community cross-border parcel delivery*, desenvolvido pela FTI Consulting; e acompanhou o estudo *Study on appropriate methodologies to better measure consumer preferences for postal services*, desenvolvido pela RAND Europe, em paralelo com o anterior.

6.8.5 Estudo sobre a banda larga em Portugal

No segundo trimestre de 2011, o ICP-ANACOM desenvolveu um estudo intitulado «A banda larga em Portugal, 2011 - formas de acesso e tipos de utilização».

Este estudo permitiu compreender a forma como os utilizadores acedem à Internet, se por acessos fixos e ou por acessos móveis, o tipo de utilização atribuído a acessos, a satisfação com os mesmos e a intenção de desistir ou de mudar de meio de acesso à Internet.

Ao contrário de outros estudos realizados, pelo ICP-ANACOM e por outras entidades, este estudo permite caracterizar as formas de utilização de todos os meios de acesso à internet de que o inquirido dispõe, e não apenas do acesso mais utilizado. Para além disso, permite comparar de que forma é que cada um dos acessos é utilizado, quando o inquirido dispõe apenas desse meio de acesso e quando complementa esse meio de acesso com outros meios de acesso à Internet.

6.8.6 Relatório de acompanhamento da transição analógico-digital

Ao longo de 2011, o ICP-ANACOM elaborou, trimestralmente, relatórios de acompanhamento da transição analógico-digital. Esses relatórios consolidam informação, qualitativa e quantitativa, sobre a TDT, fazendo um ponto de situação face ao processo de transição. A informação quantitativa existente no relatório refere-se à taxa de cobertura da TDT, disponibilizada trimestralmente pela PTC; à taxa de subscrição de televisão paga e ao número de equipamentos vendidos preparados para receção do sinal digital, entre outros. A informação qualitativa refere-se às atividades desenvolvidas pelo ICP-ANACOM, isoladamente ou com outras entidades, para promover a transição para a TDT.

6.8.7 Estudos de mercado no âmbito do desligamento do sinal analógico de televisão

No âmbito da avaliação do processo de cessação das emissões televisivas do sistema analógico terrestre foram realizados diversos estudos, através da realização de inquéritos, consoante as zonas de desligamento e segundo as datas estabelecidas no plano para o *switch-off* (PSO):

1. Estudo na zona-piloto Alenquer
2. Estudo na zona-piloto Cacém (com duas fases de inquirição)
3. Estudo na zona-piloto Nazaré
4. Estudo na faixa litoral de Portugal continental (com duas fases de inquirição)
5. Estudo de monitorização em Portugal continental

Em termos gerais, os vários estudos realizados pela Marktest revelaram níveis elevados de conhecimento sobre a TDT, bem como sobre o desligamento do sinal analógico.

No que se refere aos estudos da faixa litoral e ao de monitorização em Portugal continental, que antecederam os dois grandes momentos do processo de *switch-off*, revelavam, para além do elevado nível de notoriedade da TDT, o facto de 70 por cento das pessoas que tinham que migrar já estarem preparados para o fazer, havendo 20 por cento que contavam fazê-lo até à data do desligamento.



.....
OUTRAS
.....
ATIVIDADES
.....

OUTRAS ATIVIDADES

A presente secção do relatório inclui as medidas associadas aos objetivos 3 (participar no desenvolvimento do mercado interno da UE, melhorando a *performance* interna) e 4 (promover a cooperação institucional e técnica), bem como atividades de defesa das posições do ICP-ANACOM no âmbito do contencioso administrativo, de assessoria ao Governo e de comunicação e imagem.

7. PARTICIPAR NO DESENVOLVIMENTO DO MERCADO INTERNO DA UE (OBJETIVO 3)

Este capítulo retrata as ações 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 UE e em organizações internacionais.

Esta atividade é prosseguida transversalmente através das diversas áreas do ICP-ANACOM (relações externas, regulação, gestão de espectro, segurança das comunicações, informação e consumidores, fiscalização e estudos, nomeadamente). Durante 2011, representantes desta Autoridade participaram em mais de 300 reuniões internacionais, envolvendo cerca de 115 colaboradores, num total superior a 900 dias.

Ao nível da representação do Estado Português, o ICP-ANACOM esteve particularmente envolvido nas reuniões da UE (Conselho e CE, bem como da União Internacional das Telecomunicações (UIT)).

No que respeita à representação técnica, destaca-se a participação desta Autoridade nas reuniões da Conferência Europeia das Administrações de Correios e Telecomunicações (CEPT) e do ORECE.

7.1 Representação do Estado Português

7.1.1 União Europeia

Nas suas funções de coadjuvação do Governo, o ICP-ANACOM assegura a representação e o acompanhamento dos comités previstos no quadro regulamentar para as comunicações eletrónicas e para os assuntos postais, a par da assessoria em reuniões e na elaboração de pareceres sobre temas discutidos nos grupos de trabalho do Conselho, no Comité de Representantes Permanentes (COREPER), nos Conselhos de Ministros dos Transportes, Telecomunicações e Energia e em outras instâncias comunitárias de índole horizontal com relevo para a regulação do sector, incluindo o comércio eletrónico.

7.1.1.1 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, emitindo pareceres e propostas e intervindo nas negociações, incluindo através da participação nas reuniões.

Assegurou ainda o apoio ao Governo nas negociações no COREPER e nas reuniões do Conselho TTE realizadas em Bruxelas, em maio e em dezembro.

Neste âmbito, destacam-se as seguintes matérias:

- **Primeiro programa da política de espectro radioelétrico (PPER)**

No seguimento da apresentação, em 2010, pela Comissão, da sua proposta e de o PE se ter pronunciado em maio de 2011, o Conselho aprovou, em dezembro, em primeira leitura, a Decisão que estabelece o Primeiro programa da política de espectro radioelétrico. A proposta foi objeto de ampla discussão e negociação tanto no seio do Grupo de Telecomunicações e Sociedade de Informação do Conselho, como com o PE nas várias reuniões técnicas e trílogos que tiveram lugar durante o segundo semestre.

A confirmação pelo PE do texto acordado ocorreu já no início de 2012.

Como principais pontos do acordo entre o Conselho e o Parlamento importa destacar a disponibilização da faixa dos 800 MHz (790-862MHz) até 1 de janeiro de 2013 para serviços de comunicações eletrónicas, nomeadamente para banda larga sem fios, tendo a CE que autorizar derrogações em casos específicos.

Salienta-se ainda, na mesma linha, o acordo final quanto à disponibilização das designadas faixas WAPECS (*Wireless Access Policy for Electronic Communications Services*) para serviços de banda larga sem fios até 31 de dezembro de 2012.

Para além de outros aspectos, destaca-se também o foco sobre a futura disponibilidade de espectro adicional para tráfego de dados sem fios e a criação de um inventário da utilização do espectro.

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

A Comissão apresentou, em setembro, 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 por um período de cinco anos. Paralelamente, a Comissão propôs um Regulamento prolongando o atual mandato da Agência por 18 meses, dado o risco de vazio jurídico caso o novo mandato não seja adotado antes do termo do atual.

Ambas as propostas foram objeto de discussão no âmbito do Grupo de Telecomunicações e Sociedade de Informação, tendo o Conselho e o Parlamento aprovado durante o primeiro semestre a extensão do atual mandato por 18 meses, prorrogando-o assim até 13 de setembro de 2013.

O acordo quanto à reformulação do mandato da ENISA, apesar de ampla discussão, não teve ainda lugar ao nível do Conselho, sendo que o PE também não se pronunciou formalmente sobre a matéria. Neste contexto, as Presidências belga e polaca, nos primeiro e segundo semestres, limitaram-se a apresentar relatórios de progresso.

- **Roaming internacional**

A Comissão apresentou em julho uma proposta de reformulação do Regulamento 717/2007, alterado pelo Regulamento 544/2009, relativo ao *roaming* nas redes de comunicações móveis públicas da UE.

Da proposta destacam-se medidas estruturais ao nível da oferta grossista e retalhista, prevendo-se nomeadamente que os consumidores possam subscrever o serviço de *roaming* de forma autónoma. A proposta visa uma solução concorrencial sustentável a longo prazo, futuramente sem necessidade de regulamentação. Contudo, reconhecendo a Comissão que as soluções estruturais levarão tempo a implementar e produzir resultados, propôs igualmente a manutenção de limites tarifários a nível grossista e retalhista, alargando ainda estes últimos aos serviços de dados.

A proposta foi objeto de discussões preliminares no Grupo de Telecomunicações e da Sociedade da Informação, tendo sido apresentado pela Presidência polaca ao Conselho de dezembro apenas um relatório de progresso.

- **Mecanismo Interligar a Europa – Regulamento relativo a orientações para as redes transeuropeias de telecomunicações e que revoga a Decisão n.º 1336/97/CE**

A Comissão apresentou em outubro um pacote de instrumentos relativos a um plano – designado Mecanismo Interligar a Europa (CEF) – que prevê um financiamento de 50 mil milhões de euros para investimentos destinados a melhorar as redes europeias no domínio dos transportes, energia e tecnologia digital, dos quais 9,2 mil milhões se destinam a redes de banda larga rápida e muito rápida, bem como serviços pan-europeus. Pretende assim a Comissão mobilizar da melhor forma o financiamento privado e propiciar que instrumentos financeiros inovadores, como as garantias e obrigações para o financiamento de projetos, obtenham a máxima alavancagem de fundos da UE.

No contexto específicos das tecnologias da informação e da comunicação (TIC), a Comissão apresentou na mesma data uma proposta de Regulamento relativo às orientações para as redes transeuropeias de telecomunicações, que simultaneamente revoga a Decisão n.º 1336/97/CE. O referido projeto

de Regulamento visa, por um lado, definir linhas de orientação para determinar as redes transeuropeias de comunicações eletrónicas que beneficiarão de apoios, no âmbito do CEF, para o seu desenvolvimento, realização, implantação, interligação e interoperabilidade, e, por outro lado, apresentar os objetivos e as prioridades dos projetos de interesse comum, identificar esses projetos e estabelecer critérios para a identificação de novos projetos de interesse comum. Esta proposta de Regulamento será objeto de discussão no âmbito do Grupo de Telecomunicações e Sociedade da Informação do Conselho.

Tiveram lugar discussões preliminares e uma apresentação pela Comissão ao Conselho em dezembro.

- **Abordagem política da União Europeia para a Conferência Mundial das Radiocomunicações de 2012 (WRC-12)**

Tendo em vista a definição de uma posição, nomeadamente quanto aos aspectos relevantes para a Agenda Digital, a Comissão adotou, em abril, uma comunicação sobre a Abordagem política da UE para a WRC-12. A comunicação visa, por um lado, informar o PE e o Conselho sobre os pontos da ordem de trabalhos relevantes para as políticas da UE e, por outro lado, propor os objetivos políticos comuns que devem ser perseguidos. Pretendendo a Comissão garantir que os Estados Membros promovam e defendam objetivos políticos acordados, intervindo, se necessário, em nome da UE, sugeriu que a presidência do Conselho coordenasse os pontos relevantes da ordem de trabalhos na conferência, em estreita coordenação com a Comissão, falando o representante do EM que assegura a presidência em nome da União, se necessário.

A comunicação foi objeto de análise e discussão pelo Grupo de Telecomunicações e Sociedade de Informação, durante o primeiro semestre. O Conselho aprovou as respetivas conclusões em maio, reiterando de um modo geral as preocupações da Comissão e apoiando os objetivos políticos para a UE. Entendeu contudo não dar um destaque especial à coordenação nos temas do dividendo digital e dispositivos de curto alcance, nem se pronunciar sobre a proposta de a presidência em função assumir a coordenação das posições UE durante a Conferência. Os Estados Membros comprometeram-se a prosseguir os objetivos identificados nas conclusões, processando-se a coordenação das posições da UE no âmbito da CEPT.

- **Conferência ministerial «Perspetivas para o desenvolvimento do mercado de comunicações eletrónicas na UE»**

Em outubro teve lugar em Varsóvia, na Polónia, a conferência ministerial «Perspetivas para o desenvolvimento do mercado de

comunicações eletrónicas na UE», tendo a participação de Portugal sido assegurada por uma delegação do ICP-ANACOM.

O primeiro dia foi dedicado à discussão das redes de nova geração (NGN), sendo de destacar a apresentação pela Comissão do Mecanismo Interligar a Europa, atrás referido.

O segundo dia visou a discussão sobre a utilização do espectro radioelétrico para serviços de comunicações eletrónicas no contexto das políticas da UE e a coordenação entre Estados Membros e países terceiros, salientando-se a aprovação da Declaração Ministerial de Varsóvia sobre melhor uso do espectro, que contou com o apoio da maioria dos EM da UE, incluindo Portugal, e países da Europa de Leste não membros da UE, com destaque para a Rússia e a Ucrânia.

• Proteção das infraestruturas críticas da informação (CIIP)

A Comissão apresentou em março uma comunicação sobre proteção de infraestruturas críticas de informação – «Realizações e próximas etapas: para uma ciber-segurança mundial» – na qual apresenta os resultados alcançados desde a adoção do plano de ação constante da sua comunicação de 2009, descreve as próximas etapas previstas para cada ação a nível europeu e internacional, assim como atenta na dimensão mundial dos desafios e na importância de intensificar a cooperação entre os EM e o sector privado aos níveis nacional, europeu e internacional.

No seguimento da comunicação, a Presidência húngara organizou uma conferência ministerial sobre CIIP em abril, em Balatonfüred, na Hungria, e apresentou igualmente um projeto de conclusões sobre a matéria. Este foi objeto de discussão durante o primeiro semestre, tendo o Conselho aprovado as conclusões em maio.

• Abertura e neutralidade da Internet na Europa

A Comissão aprovou em abril uma comunicação contendo o seu relatório sobre a abertura e neutralidade da Internet na Europa, que reflete os comentários recebidos em consulta pública, assim como um vasto debate com as partes interessadas, incluindo uma cimeira organizada com o PE.

Resumidamente, a Comissão reiterou a necessidade de garantir que os cidadãos e as empresas possam aceder facilmente a uma Internet aberta e neutra, mas concluiu não ser de avançar com novas medidas, preferindo dar tempo para avaliar os primeiros resultados da aplicação do novo quadro regulamentar – nomeadamente no tocante às novas regras sobre transparência, qualidade de serviço

e capacidade de mudar de operador – assim como proceder a uma análise mais aprofundada em cooperação com o ORECE.

A Comissão tinha intenção de publicar, até ao final do ano, os resultados da investigação do ORECE, incluindo eventuais situações de bloqueio ou limitação de determinados tipos de tráfego, bem como eventuais orientações ou mesmo medidas legislativas gerais, caso os resultados o justificassem. Tal análise continua em curso.

Sem prejuízo, a Presidência polaca decidiu, no segundo semestre, apresentar ao Grupo de Telecomunicações e da Sociedade da Informação um projeto de conclusões sobre a matéria. Essas conclusões foram adotadas pelo Conselho em dezembro.

• Revisão do âmbito do serviço universal

A Diretiva 2002/22/CE, alterada pela Diretiva 2009/136/CE, relativa ao SU das comunicações eletrónicas, exige que os Estados-Membros garantam a possibilidade de os cidadãos se ligarem, a preços moderados, à rede telefónica pública num local fixo e obterem acesso aos serviços telefónicos públicos para comunicações vocais e de dados com acesso funcional à Internet. A Comissão, de três em três anos, analisa a necessidade de propor a revisão do âmbito da diretiva.

Assim, a Comissão lançou, em março de 2010, uma consulta sobre o futuro serviço universal na era digital, cujos resultados apenas apresentou. Contudo, numa Comunicação de novembro de 2011, juntamente com a terceira revisão periódica do âmbito do SU, a Comissão considerou prematuro alterar o conceito e os princípios de base do SU de modo a incluir o serviço de comunicações móveis ou a banda larga com um débito binário específico. Mantém-se assim a flexibilidade conferida aos EM pelo quadro regulamentar para definirem nacionalmente o débito adequado a uma ligação funcional à Internet, em face do contexto.

A matéria foi objeto de discussão na reunião do Conselho de dezembro, aguardando-se possíveis desenvolvimentos em 2012.

7.1.1.2 Comitês e grupos da Comissão Europeia

O ICP-ANACOM participou, em representação do Estado português, nos comitês criados para auxiliar a CE na adoção de atos de implementação, nomeadamente no que respeita ao quadro regulamentar para as comunicações eletrónicas – COCOM –, ao espectro radioelétrico – Comitê do Espectro Radioelétrico (RSC) – e à Diretiva Postal – Comitê da Diretiva Postal. Participou igualmente em

diversos grupos de peritos da CE, assim como em ações do programa TAIEX e no Comité de Política Comercial.

• Comité das Comunicações (COCOM)

O ICP-ANACOM participou nas quatro reuniões do Comité das Comunicações que se realizaram em 2011, período durante o qual o COCOM desenvolveu uma intensa atividade em diversos domínios.

Em matéria de numeração, aprovou o relatório sobre a implementação dos números 116 nos Estados-Membros, um documento sobre requisitos de elegibilidade dos números 116, assim como um novo procedimento de aprovação dos referidos números.

Sobre os MSS, destaca-se a aprovação de uma decisão sobre a aplicação das regras sancionatórias com respeito à autorização de operadores de MSS e a revisão dos termos de referência do Grupo MSS.

Quanto ao acompanhamento das análises de mercado, como habitualmente, a CE apresentou relatórios periódicos sobre as notificações do artigo 7.º da Diretiva Quadro.

De salientar ainda a publicação, como nos anos anteriores, do relatório sobre dados da banda larga na UE. No âmbito do serviço de chamada de emergência europeu 112, foi aprovado, por procedimento escrito, um mandato de normalização para a Organização Europeia de Normalização (ESO) e foram lançados questionários sobre a implementação daquele número.

O COCOM tratou ainda algumas matérias relativas à transposição do novo quadro regulamentar, nomeadamente sobre a implementação do artigo 5.º/3 da Diretiva privacidade e sobre as competências das ARN, e discutiu a proposta de Recomendação sobre certos elementos da Diretiva do SU.

Saliente-se ainda a participação do ICP-ANACOM nas reuniões dos diversos sub-grupos do COCOM.

• Comité do Espectro Radioelétrico (RSC)

ORSC prosseguiu a sua atividade em 2011, destacando-se o envolvimento no processo de aprovação das seguintes três Decisões da CE:

- Decisão de Execução da Comissão 2011/251/UE, de 18 de abril de 2011, que altera a Decisão 2009/766/CE relativa à harmonização das faixas de frequências dos 900 MHz e 1 800 MHz para sistemas terrestres capazes de fornecer serviços pan-europeus

de comunicações eletrónicas na Comunidade. As alterações irão assegurar o cumprimento das disposições da Diretiva GSM modificada, no sentido de permitir ambas as tecnologias LTE e WiMAX.

- Decisão da Comissão 2011/485/UE, de 29 de julho, que altera a Decisão 2005/50/CE de 17 de janeiro de 2005, relativa à harmonização da faixa dos 24 GHz para utilização, limitada no tempo, de equipamentos de radar de curto alcance em automóveis na Comunidade.

- Decisão da Comissão 2011/829/UE, de 8 de dezembro de 2011, 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 (quarta atualização do anexo técnico).

Foi ainda finalizado e aprovado o segundo mandato à CEPT para elaborar estudos técnicos sobre serviços de comunicações móveis a bordo de aeronaves (MCA), e um outro mandato para a CEPT rever / atualizar o enquadramento para a faixa de frequências 169,4-169,8125 MHz

No que diz respeito aos trabalhos em curso, o destaque vai para o projeto de Decisão sobre a harmonização da faixa de frequências 2 GHz para sistemas terrestres capazes de fornecer serviços de comunicações eletrónicas na União.

• Comité da Diretiva Postal

O ICP-ANACOM participou nas duas reuniões realizadas em 2011, dedicadas à apresentação do ponto de situação da transposição da Diretiva Postal (Diretiva 2008/06/CE, de 20 de fevereiro de 2008) e das atividades principais do ERGP, bem como à discussão sobre a coordenação dos Estados-Membros no 25.º Congresso da União Postal Universal (UPU).

• Comité de Avaliação de Conformidade e Acompanhamento do Mercado de Equipamentos Terminais de Telecomunicações e de Equipamentos de Rádio (TCAM)

O ICP-ANACOM participou nas reuniões do TCAM, com destaque para o trabalho de análise e envio de comentários à proposta de revisão da Diretiva R&TTE, com publicação prevista para 2012.

Assegurou a representação no grupo de cooperação administrativa R&TTE, cujos trabalhos se têm debruçado sobre a atividade de fiscalização R&TTE, a revisão da Diretiva R&TTE e o novo

quadro regulamentar, no âmbito das diretivas de produtos com marcação CE, tendo ainda participado em campanhas europeias de fiscalização.

- **Comité de Política Comercial**

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 Organização Mundial de Comércio (OMC).

Assim, esta Autoridade emitiu diversos pareceres e procedeu ao acompanhamento das negociações de acordos de cooperação e de comércio livre entre a UE e outros países no que se refere ao sector das comunicações.

- **Grupo de Trabalho da Compatibilidade Eletromagnética (EMC)**

Este grupo, no âmbito da Diretiva 2004/108/CE, preparou o texto que foi submetido ao Conselho e PE com a proposta de revisão da Diretiva de compatibilidade eletromagnética (CEM) alinhada à Decisão 768/2008/CE relativa ao novo quadro legislativo (NLF).

- **Grupo de Coordenação dos Organismos Competentes (ECANB)**

Com missão idêntica, em termos da Diretiva CEM, o ICP-ANACOM também acompanhou, durante 2011, as reuniões do ECANB, ao abrigo da Diretiva 2004/108/CE, que é constituído pelas autoridades reguladoras, laboratórios e representantes da CE, permitindo a troca de informação dos aspectos relacionados com o cumprimento uniforme na Europa dos requisitos previstos na referida diretiva, 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 projetos de programas no domínio do espectro.

No âmbito das atividades deste grupo é de destacar, em 2011, a adoção das seguintes opiniões:

- opinião sobre tecnologias cognitivas, a qual se concentra numa abordagem genérica para implementação de tecnologias cognitivas com base em três abordagens (deteção, canais piloto cognitivos e bancos de dados), de modo a refletir as evoluções tecnológicas;

- opinião sobre a política de objetivos comuns para a WRC-12, a qual aborda os itens relevantes da ordem do dia e fornece elementos detalhados dos objetivos 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.

Foram ainda aprovados os seguintes relatórios: i) melhoria da cobertura de banda larga, ii) utilização coletiva do espectro e abordagens de partilha e iii) relatório sobre o futuro da radiodifusão na Europa – identificação de necessidades, oportunidades e formas possíveis de avançar.

Foram também adotados dois relatórios conjuntos RSPG-BEREC, um sobre infraestrutura e partilha de espectro em redes móveis sem fio e outro sobre concorrência: questões transitórias no sector móvel na Europa.

Por outro lado, estiveram ainda em consulta pública i) o programa de trabalhos do RSPG para 2012, ii) o projeto de opinião sobre revisão do espectro e iii) o projeto de opinião sobre assistência bilateral.

- **Grupo de peritos do comércio eletrónico**

O ICP-ANACOM acompanha os trabalhos do grupo de peritos do comércio eletrónico, presidido pela CE, o qual teve duas reuniões em 2011. A primeira reunião foi dedicada à apresentação dos resultados da consulta pública sobre o futuro do comércio eletrónico no mercado interno, realizada em 2010.

Na segunda reunião, a CE apresentou as linhas principais da comunicação sobre comércio eletrónico, incluindo as alterações do mecanismo de *notice and take-down*, previsto na Diretiva de comércio eletrónico. Nesta reunião foram também apresentadas as propostas da Diretiva *Common European Sales*, o quadro legal de proteção de dados pessoais e as propostas de diretiva de resolução alternativa de litígios e de regulamento sobre resolução de litígios em linha.

- **Grupo de peritos em acesso condicional**

Este grupo da Comissão tem três objetivos principais: (i) a cooperação entre os Estados-Membros no sentido de analisar a transposição da diretiva 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 2011, teve lugar a 4.ª reunião deste grupo.

- **Grupo de Trabalho sobre Acesso ao Mercado dos Serviços Postais e Courier**

O ICP-ANACOM participou em 2011 numa reunião do Grupo de Trabalho sobre Acesso ao Mercado dos Serviços Postais e Courier, da CE, em que foi feito um ponto de situação dos processos de reforma postal em vários países (ex.: Índia, Japão, China) e discutidas questões específicas de acesso ao mercado por parte da UE, como as ordens aduaneiras na China ou o licenciamento na Etiópia e Quênia.

- **Technical Assistance Information Exchange Office (TAIEX)**

O ICP-ANACOM tem vindo a participar no programa *Technical Assistance Information Exchange Office* (TAIEX) da UE, destacando-se, em 2011, as seguintes ações:

- *workshop* sobre a experiência europeia de regulação no sector das comunicações postais. Entre as matérias desenvolvidas, destaca-se o papel das autoridades reguladoras europeias, os princípios regulatórios das diretivas postais e os sistemas de regulação de preços.
- *workshop* sobre a experiência europeia de implementação da 3.ª Diretiva Postal. Entre os assuntos discutidos, destacam-se os princípios regulatórios das diretivas postais, as estratégias de reforma postal e os modelos regulatórios dos países dos Balcãs Ocidentais, a garantia do SU, a proteção dos consumidores e a independência e o papel das autoridades reguladoras europeias.

7.1.2 União Internacional das Telecomunicações (UIT)

7.1.2.1 Conselho

A sessão de 2011 do Conselho da UIT, órgão que, entre Conferências de Plenipotenciários (PP), assegura a gestão da organização, focou-se essencialmente nos resultados da última Conferência de Plenipotenciários (Guadalajara, outubro de 2010) e no seu impacto nos trabalhos e organização da União em geral.

Além da aprovação do orçamento para o período 2012-2013 e dos planos operacionais para 2012-2015, foi criado um novo grupo de trabalho do Conselho dedicado a políticas públicas de Internet (*International Internet-related Public Policy Issues*). Foram também definidos os princípios a serem observados para a criação, gestão e eliminação dos grupos de trabalho.

O Conselho da UIT dedicou-se ainda à aprovação de decisões e resoluções relacionadas com a preparação de eventos importantes da UIT, nomeadamente, a Conferência de Plenipotenciários de 2014 (PP 14) em Busan, Coreia do Sul, outubro / novembro de 2014, a Assembleia Mundial de Normalização das Telecomunicações (WTSA 12) no Dubai, Emirados Árabes Unidos, novembro de 2012, a Conferência Mundial de Telecomunicações Internacionais (WCIT 12) no Dubai, dezembro de 2012 e ainda a 5.ª edição do Fórum Mundial de Políticas de Telecomunicações 2013.

7.1.2.2 Grupos de trabalho do Conselho

Os diversos grupos de trabalho do Conselho continuaram os seus trabalhos de acordo com as decisões tomadas na última Conferência de Plenipotenciários, para reporte ao Conselho da União.

Importa salientar os debates e trabalhos ao nível da gestão financeira e de recursos humanos, da estabilização do texto da Constituição da UIT, de forma a evitar a necessidade de alterações regulares e consequentes ratificações, da implementação dos resultados da Cimeira Mundial da Sociedade da Informação (WSIS); bem como da preparação da WCIT 12.

A WCIT 12 tem como objetivo a revisão do Regulamento das Telecomunicações Internacionais (ITR), tratado internacional adotado em 1988 que estabelece um conjunto de princípios gerais relacionados com os serviços internacionais de telecomunicações. Portugal tem sido bastante interveniente no grupo de trabalho que assegura a sua preparação, detendo um dos lugares de vice-presidente, em representação da Europa.

7.1.3 União Postal Universal (UPU)

Em 2011, o ICP-ANACOM manteve a participação ativa nos trabalhos da UPU, nomeadamente nas reuniões dos dois conselhos, o CA e o Conselho de Operações Postais (COP), no fórum de regulação postal e na preparação dos trabalhos para o 25.º Congresso, que decorrerá em 2012, marcando o início de um novo ciclo de atividades (2013-2016).

- **Conselho de Administração (CA) e Conselho de Operações Postais (COP)**

Esta Autoridade esteve representada nos trabalhos dos grupos, comissões e plenárias do CA e do COP, integrando, juntamente com representantes dos CTT, a delegação de Portugal.

Na sessão de 2011 do COP, para além da apresentação dos relatórios de atividade dos vários grupos de projeto (GP) e comissões, foram aprovadas vários projetos de propostas a submeter ao 25.º Congresso da UPU, elaborados pelos diversos grupos de trabalho. A preparação da reunião magna da UPU foi, aliás, a principal tónica dos trabalhos daquela que foi a última sessão anual do COP antes do Congresso, que se realiza em setembro / outubro de 2012. O projeto *post*, que a UPU tem vindo a desenvolver junto da *Internet Corporation for Assigned Names and Numbers* (ICANN), com vista à criação de um domínio de Internet que agregue toda a comunidade postal, conheceu desenvolvimentos ao longo de 2011 com a ativa participação e contributos desta Autoridade.

Na sessão do CA, o ICP-ANACOM acompanhou em particular os trabalhos da reforma da União, os trabalhos sobre a estratégia postal mundial (o plano estratégico que define objetivos e atividades prioritários para a UPU), os trabalhos de revisão e adequação dos atos da União aos desenvolvimentos dos últimos anos no sector postal, assim como os temas referentes à interligação e aos encargos terminais. De sublinhar que o trabalho de reforma da UPU, no que é fundamental, ou seja, a definição da estrutura organizativa para o próximo ciclo e dos mecanismos de agilização dos processos de tomada de decisão, acabou por não conhecer conclusão em 2011, por falta de consenso e debilidade do documento e propostas apresentadas. O ICP-ANACOM liderou o processo de consulta e comentários de Portugal sobre este exercício de reforma da União com a finalidade de garantir que os três princípios base já acordados não se perdem de vista: a UPU continuará a ser uma organização intergovernamental, continuará a ser orientada para o sector e deverá permitir cada vez mais a participação de novas entidades do sector.

Em 2011 também se procurou concluir a definição da Estratégia Postal Mundial para o ciclo 2013-2016 – a Estratégia Postal de Doha (EPD), como é conhecida – ordenando as várias atividades e programas estratégicos da UPU por prioridades, num exercício de adequação da EPD ao orçamento da UPU.

- **Quarto Fórum de Regulação Postal**

O ICP-ANACOM participou no quarto Fórum de Regulação Postal promovido pela UPU, que reuniu autoridades reguladoras e outras entidades do sector postal e foi dedicado ao papel da regulação postal

numa época de *e-substitution* e liberalização, identificando melhores políticas sectoriais para um sector postal sustentável.

7.1.4 União Postal das Américas, Espanha e Portugal (UPAEP)

O ICP-ANACOM participou na sessão de 2011 do Conselho Consultivo e Executivo (CCE) da UPAEP, nas reuniões dos grupos de trabalho, do Fórum de Regulação Postal e na reunião de aspectos operativos. Os assuntos financeiros foram, mais uma vez, o principal tema na agenda do CCE, em que foi aprovada a criação de um grupo *ad hoc* para estudo e avaliação do orçamento da UPAEP, que se assume débil, com vista a adotar medidas de otimização de recursos, de forma a aumentar a liquidez da UPAEP sem que os países membros tenham que aumentar a sua contribuição financeira.

Também os temas da cooperação técnica – o principal eixo de atuação da UPAEP – e do planeamento estratégico integram a agenda de trabalhos da UPAEP em 2011, em grande parte dando seguimento às decisões e resoluções do 21.º Congresso (2009).

A sessão de 2011 do CCE foi a ocasião em que se celebrou oficialmente o centenário da UPAEP, com a cerimónia de inauguração de uma placa comemorativa e com a emissão e carimbo de um selo de primeiro dia alusivo ao centésimo aniversário da União.

7.1.5 Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (OCDE)

Esta Autoridade continuou a acompanhar os desenvolvimentos dos trabalhos do Comité de Políticas de Informação, Informática e Telecomunicações (ICCP), instância da OCDE que analisa os aspectos políticos resultantes do desenvolvimento e aplicação de tecnologias e serviços na área da informação, informática e comunicações, incluindo o respetivo impacto na economia e sociedade em geral e no fortalecimento da cooperação entre Estados Membros e entre Estados Membros e não membros.

Os trabalhos inscreveram-se essencialmente no seguimento da declaração de Seul, nomeadamente em torno da reunião de alto nível sobre a economia da Internet, que resultou na divulgação de um documento contendo um conjunto de princípios diretores que mereceram o apoio dos países membros, tendo sido inclusivamente solicitada ao Comité ICCP a transposição dos referidos princípios numa proposta de Recomendação do Conselho. Adicionalmente, temas como a computação em nuvem, o papel dos intermediários de Internet, bem como a proteção dos dados e da privacidade, continuaram a alimentar os trabalhos do Comité.

Foram ainda aprovadas as orientações estratégicas para o programa de trabalho e orçamento para 2013-2014 e nomeados os membros do *bureau* do ICCP para o ano 2012, composto por um presidente e seis vice-presidentes.

Em 2011, o ICP-ANACOM manteve também, a presença em grupos de trabalho do ICCP, nomeadamente o grupo sobre Infraestruturas de Comunicações (WPCISP) e o grupo de trabalho da Segurança da Informação e da Privacidade (WPISP).

7.1.6 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), na qualidade de observador desde a última AP. O CC é o órgão de apoio da estrutura executiva da organização, composta pelo Secretariado e pelo Secretário Executivo (SE).

Em maio de 2011 teve lugar uma Assembleia de Partes da EUTELSAT, cujos trabalhos revelaram alguma continuidade, sendo de realçar a monitorização do cumprimento, pelo operador de satélites EUTELSAT, dos princípios de base estipulados pela IGO e das suas obrigações em termos de SU. A questão da interferência do Irão às emissões de rádio e de televisão transmitidas por satélites da EUTELSAT voltou a estar no centro do debate, após as negociações bilaterais entre as partes envolvidas terem chegado a um impasse. O assunto foi colocado à UIT, que o analisou e deverá voltar a fazê-lo na Conferência Mundial de Radiocomunicações (WRC) de 2012.

Os procedimentos de eleição e reeleição do Secretário Executivo da IGO foram revistos, devendo o atual Secretário Executivo fazer uma proposta quanto ao nível salarial a constar no seu contrato, no seguimento de sugestões feitas por Portugal, com a finalidade de introduzir maior transparência na gestão da organização.

Portugal, que fazia parte do CC, optou por não se recandidatar de forma a respeitar o princípio de rotatividade, permitindo a entrada de um novo membro efetivo, a Croácia.

7.1.7 Organização Internacional de Telecomunicações por Satélite (ITSO)

Esta Autoridade assegura a representação nacional na AP, participando também, a título de observador, no Comité Consultivo (CC) da ITSO.

Atualmente a organização debate o seu futuro após 18 de julho de 2013, data em que a ITSO prosseguirá ou terminará, conforme for expressa a vontade de 2/3 dos Estados representados em AP, tendo o Diretor-Geral (DG) apresentado diversos estudos nesse contexto.

O CC deu início ao debate sobre a eventual extensão do mandato do DG, caso a ITSO prossiga além de 2013, com a finalidade de evitar a convocação de uma AP extraordinária, uma vez que a próxima AP está agendada para julho de 2012, antes do término do mandato de quatro anos do DG. Foi decidido que o assunto deverá constar da agenda do próximo CC, que poderá considerar a adoção de uma recomendação à Assembleia.

7.1.8 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 CC como observador.

Nas suas duas reuniões em 2011, o CC dedicou-se sobretudo aos assuntos relacionados com os dois principais temas do mandato da IMSO, o sistema mundial de socorro e segurança marítima (*Global Maritime Distress and Safety System - GMDSS*) e o sistema de identificação e seguimento de navios a longa distância (*Long Range Identification and Tracking of Ships - LRIT*).

O CC, no seguimento das recomendações feitas na Assembleia de 2010 por várias partes, entre as quais Portugal, tem em análise novos procedimentos que irão permitir que o orçamento bienal seja acordado pelo Comité e levado à aprovação da Assembleia por antecipação, ao contrário da prática atualmente em vigor.

7.2 Representação técnica

7.2.1 Organizações de órgãos de regulação

No exercício das suas atribuições e competências, o ICP-ANACOM é membro de variadas organizações e associações de autoridades reguladoras nacionais. Em 2011 destaca-se a participação no ORECE e no Grupo de Reguladores Independente (IRG) no que respeita à região europeia e na Associação de Reguladores de Comunicações e Telecomunicações da Comunidade dos Países de Língua Portuguesa (ARCTEL-CPLP) na comunidade da CPLP.

7.2.1.1 Organismo de Reguladores Europeus das Comunicações Eletrónicas (ORECE)

O ORECE (BEREC – *Body of European Regulators for Electronic Communications*) pretende fomentar a cooperação e a coordenação entre as ARNs e a CE, a fim de promover o desenvolvimento do mercado interno das comunicações eletrónicas, redes e serviços.

O ORECE é constituído pelas 27 ARNs da UE, podendo ainda participar a Comissão Europeia (CE), os países candidatos à adesão à UE (Turquia, Croácia, a Antiga República Jugoslava da Macedónia e Montenegro) e os países do Espaço Económico Europeu (EEE - Suíça, Islândia, Noruega e Liechtenstein). A Suíça é convidada permanente. A par do BEREC (*Board of regulators - BoR*), há igualmente uma agência europeia – o Gabinete (*Office*) – dirigida por um Diretor-Geral e pelo Comité de Gestão (MC), constituído pelas 27 ARN da UE e por dois membros da CE, cuja missão consiste em dar apoio ao ORECE.

Em 2011, o ICP-ANACOM esteve presente em todas as plenárias do BoR e do MC do *Office* e nas reuniões preparatórias que as antecederam, participando na Rede de Contactos (*Contact Network - CN*), que é o grupo operacional intermédio de representantes de cada ARN.

Quanto ao nível de participação da ANACOM nos diversos grupos de trabalho de peritos (*Expert Working Groups - EWG*), em 2011, foi assegurada a participação ativa em todos eles: *Framework Implementation, Convergence and Economic Analysis, Remedies, Roaming, Benchmarking, End Users, NGN, Regulatory Accounting, BEREC/RSPG, Termination Rates e Net Neutrality*.

O ICP-ANACOM continuou a presidir ao EWG Utilizadores Finais (*End Users*), o qual focou os seus trabalhos em matérias relacionadas com a revisão do âmbito do SU, os cidadãos com necessidades especiais e a promoção da banda larga, destacando-se a publicação do documento "*Electronic communications services: Ensuring equivalence in access and choice for disabled end-users*"⁷² e o lançamento da consulta, em dezembro de 2011, relativa ao documento "*BEREC Broadband Promotion Report*"⁷³.

Por inerência de funções – assumindo a presidência do EWG Utilizadores Finais – o ICP-ANACOM participou também nos trabalhos da equipa de projeto sobre neutralidade da rede e mudança de prestador, o qual colaborou com a CE na preparação do relatório a apresentar ao Parlamento Europeu e ao Conselho.

Participou, ainda, nas *Task Forces Net Neutrality - Switching e Universal Service*.

Refira-se que a participação do ICP-ANACOM no ORECE atingiu, em 2011, um nível capaz de dar resposta e de defender os interesses nacionais no contexto, por um lado, da coordenação e harmonização das práticas regulatórias na UE e, por outro, da regulação produzida a nível interno. Assim, a par de ter participado em todos os EWG, esta Autoridade aumentou a sua participação nos EWG na qualidade de *drafters* com destaque para os seguintes documentos: *cross-border issues (EWG Framework Implementation); impact of fixed-mobile substitution in market definition, specific aspects of broadband commercialization e competition issues related to net neutrality (EWG Convergence and Economic Analysis); e implementation of the NGA recommendation e open access (EWG NGN)*. Houve, portanto, uma maior interiorização da importância e do papel do ORECE para a atividade do ICP-ANACOM, a que não é alheio o facto de o ORECE constituir um centro de excelência da regulação sectorial.

Durante 2011, o ORECE focou o seu trabalho em três grandes vertentes: a harmonização, os desafios emergentes e a aplicação do novo quadro regulamentar para as comunicações eletrónicas. Além disso, promoveu o estabelecimento da sua própria estrutura.

Assim, sob o tema da harmonização, o ORECE aprovou e publicou os seguintes relatórios sobre neutralidade da rede e qualidade de serviço, serviços de tarifa especial, *benchmark data* sobre *roaming* internacional, contabilidade regulatória, *benchmark snapshot* sobre taxas de terminação móvel (MTR) e SMS, implementação da Recomendação sobre redes de nova geração (NGA), posições comuns sobre banda larga, conformidade do *roaming* internacional, tarifas alternativas de *roaming*, aspectos específicos sobre a comercialização de banda larga, impacto da substituição fixo-móvel na definição de mercados e acesso aberto. Elaborou também linhas orientadoras sobre transparência como meio de alcançar a neutralidade da rede.

No âmbito dos desafios emergentes, o ORECE aprovou e publicou um relatório sobre restrições existentes relativas à prestação de *business services* e ainda a análise à proposta da CE sobre o Regulamento do *roaming*, as respostas às consultas da CE sobre não discriminação e metodologias de custeio. Conjuntamente com o RSPG, publicou um relatório sobre infraestruturas e partilha de espectro nas redes móveis e sem fios, assim como o relatório sobre assuntos de transição. Foram igualmente lançados processos de consulta pública sobre

71 Disponível em http://erg.eu.int/doc/berec/bor_10_47Rev1.pdf.

72 Disponível em http://erg.eu.int/doc/berec/bor11_70_broadbandpromo.pdf.

uma proposta de linhas orientadoras sobre neutralidade da rede e transparência e sobre a proposta de relatório sobre a promoção da banda larga.

Quanto à aplicação do novo quadro regulamentar para as comunicações eletrónicas, saliente-se a elaboração de relatórios sobre as Fases II de investigação relativas ao artigo 7.º da Diretiva Quadro (processos da Polónia).

Por fim, quanto ao estabelecimento da sua própria estrutura, aprovou e publicou a decisão sobre o estabelecimento do registo público dos seus próprios documentos e o respetivo programa de trabalho para 2012. Com a finalidade de fomentar a sua eficácia, o ORECE lançou uma consulta pública sobre perspetivas de estratégia de médio prazo (três a cinco anos) relativas à sua própria atuação.

7.2.1.2 Grupo de Reguladores Independentes (IRG)

Em 2011, o ICP-ANACOM esteve presente em todas as assembleias gerais 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 aos 125 questionários lançados pelas ARN congéneres e desenvolveu dez questionários em nome próprio.

7.2.1.3 Grupo de Reguladores Europeus para os Serviços Postais (ERGP)

Por decisão da CE de 10 de agosto de 2010, foi criado o ERGP, que tem como funções, nomeadamente, aconselhar e assistir a CE na consolidação do mercado interno dos serviços postais e na aplicação coerente do quadro regulamentar em todos os Estados-Membros.

O ERGP é constituído pelas 27 ARN postais da UE, sendo observadores os países do EEE, os países candidatos à adesão à UE e a CE.

2011 foi o primeiro ano de atividade deste grupo, tendo o ICP-ANACOM assumido um papel relevante na respetiva organização, fazendo uso da experiência no IRG / ORECE.

Assim, esta Autoridade esteve presente em todas as reuniões plenárias do ERGP 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. Além disso, presidiu, juntamente com a ARN belga, ao grupo de trabalho *End users*

satisfaction and monitoring of market outcomes, dedicado à qualidade do serviço e proteção dos utilizadores e à monitorização da evolução do sector postal e participou em todos os outros grupos do ERGP.

Em 2011, o trabalho do ERGP focou-se nos temas da alocação dos custos comuns da atividade postal, regulação do acesso à rede, questões transfronteiriças, CLSU, qualidade de serviço e indicadores sobre o sector.

Assim, foram aprovados e colocados em consulta pública um relatório sobre alocação dos custos comuns e um outro sobre o cálculo dos custos líquidos e avaliação de um cenário de referência.

Por fim, o ERGP aprovou e publicou dois relatórios finais: um sobre a qualidade do serviço e satisfação dos utilizadores e outro sobre indicadores para monitorização da evolução do sector postal.

7.2.1.4 Fórum Latino-americano das Entidades Reguladoras de Telecomunicações (REGULATEL)

A REGULATEL congrega as autoridades sul-americanas responsáveis pela regulação das comunicações eletrónicas, providenciando um espaço comum de discussão, informação e partilha de experiências. Trata-se de uma organização que visa fomentar a cooperação e coordenação das atividades no campo das telecomunicações, promovendo o desenvolvimento do sector na América Latina. O ICP-ANACOM a integra a REGULATEL desde janeiro de 2005 como observador externo.

Em 2011, o ICP-ANACOM participou em vários eventos (reuniões de *Corresponsales*, seminários dos grupos de trabalho, plenária e Cimeira ORECE-REGULATEL).

Foi ainda assegurada participação nos eventos *EU-Argentina Dialogues* e *EU-Latin America Policy Summit*.

No quadro da REGULATEL, foram lançados, durante 2011, 21 questionários, tendo o ICP-ANACOM participado em todos. Ainda em 2011, esta Autoridade acompanhou ativamente nos grupos de trabalho Políticas Regulatórias e Banda Larga, tendo também participado nos seminários técnicos dos grupos de trabalho *Roaming*, *SIRTEL* (indicadores estatísticos), Políticas Regulatórias e Banda Larga.

Teve ainda lugar em 2011 o debate sobre a sustentabilidade financeira da REGULATEL e a proposta de novos estatutos do fórum para a permitir, devido ao previsível fim ou redução do apoio financeiro por parte da CE, em 2012.

7.2.1.5 Grupo de Reguladores Euro-Mediterrânicos (EMERG)

O EMERG reúne reguladores sectoriais dos países do Mediterrâneo, nomeadamente, dos membros do IRG, do Norte de África e do Médio Oriente. O ICP-ANACOM é membro fundador do EMERG e tem participado ativamente nas iniciativas levadas a cabo neste grupo, no sentido de fomentar a cooperação euro-mediterrânica.

Em 2011, salienta-se a participação do ICP-ANACOM nos seguintes eventos: plenária; *workshop* sobre *Licensing and open access to markets*; *workshop* sobre *Analogue to digital switchover and wireless broadband rollout*; *workshop* sobre Proteção dos consumidores; *workshop* sobre *Price regulation*; *workshop* sobre NGN.

O ICP-ANACOM organizou, conjuntamente com o projeto NATP-3 (*New Approaches to Telecommunications Policy*), em Portugal, o *workshop* sobre *Infrastructure sharing and rights of way*. O evento inseriu-se no quadro de uma série de *workshops* temáticos sobre áreas de interesse dos reguladores euro-mediterrânicos.

Em 2011, e com vista à realização da *Benchmarking and Planning Conference* do EMERG, em dezembro, no Egito, esta Autoridade participou ainda no questionário que serviu de base à elaboração do *EMERG Benchmarking Report*.

Ao longo de 2011, a questão do financiamento e reestruturação do EMERG teve especial atenção, atendendo à previsível redução do apoio financeiro da CE, em 2013. Sobre este assunto, teve lugar uma reunião entre o EMERG e a CE, em outubro, cujos trabalhos preparatórios e a elaboração de documento de trabalho foram acompanhados pelo ICP-ANACOM.

7.2.1.6 Associação de Reguladores da CPLP (ARCTEL-CPLP)

A ARCTEL-CPLP, ou mais simplesmente ARCTEL, é um fórum permanente de troca de informação e de partilha de experiências no âmbito da regulação do sector das comunicações. Tem como missão reforçar os laços históricos de amizade e de cooperação existentes, o desenvolvimento de cooperação entre os seus membros através da definição e concretização de projetos de interesse comum, que ajude a criar um ambiente institucional e regulatório propício ao reforço da cooperação sectorial e que seja um estímulo à inovação e ao desenvolvimento das comunicações no espaço CPLP no geral e em particular em cada país.

No quadro das atividades da ARCTEL, o ICP-ANACOM participou em 2011 na III Assembleia Geral, em Sintra, assim como no II Fórum

Lusófono das Comunicações e na Mostra Tecnológica que decorreram em simultâneo.

Esta Autoridade participa regularmente no grupo de trabalho de Estatística que foi criado na II Assembleia Geral da ARCTEL, cujo objetivo é o desenvolvimento de mecanismos de recolha, tratamento e divulgação de dados estatísticos do sector de todos os membros da ARCTEL, no pressuposto que o resultado a produzir consistirá numa ferramenta importante para cada ARN, quer na perspetiva de suporte na definição de políticas públicas e tomada de decisões, quer na defesa dos consumidores, não esquecendo contudo a captação de investimento externo. Neste âmbito, realizou-se em Brasília, em 2011, a primeira reunião deste grupo, a qual contou com a presença dos representantes das ARN. Tendo por base indicadores definidos pela UIT, foram discutidos os diferentes modelos de tratamento estatístico nos respetivos órgãos reguladores e foi definida uma metodologia de trabalho a adotar, assente num procedimento de recolha automática de um conjunto de indicadores distribuídos em dois grupos: dados socioeconómicos e dados do sector. Os indicadores obtidos serão tratados e apresentados na próxima Assembleia Geral, em 2012.

O ICP-ANACOM assegura também as funções de secretariado da ARCTEL.

7.2.2 Outras organizações

7.2.2.1 Sectores da União Internacional das Telecomunicações (UIT)

• Sector da Normalização das Telecomunicações (UIT-T)

No âmbito das atividades da UIT-T, destaca-se o debate, no Grupo Consultivo de Normalização das Telecomunicações (TSAG), sobre conformidade e interoperabilidade de equipamentos. Tanto a sua necessidade como os custos associados a este programa têm originado profundas preocupações a vários Estados Membros.

O TSAG dedicou-se ainda à preparação da Assembleia Mundial de Normalização das Telecomunicações (WTSA-12), que terá lugar em novembro de 2012.

• Sector do Desenvolvimento das Telecomunicações (UIT-D)

O Diretor do Departamento do Desenvolvimento das Telecomunicações (BDT) apresentou, ainda em 2010, a reorganização do BDT, essencialmente focada na procura de quadros com competências para ocupar lugares que se encontravam vagos há algum tempo, tendo

avanzado com algumas ideias sobre a estratégia para tornar a atividade da UIT-D mais útil e visível no terreno. No âmbito deste objetivo o enfoque nas parcerias com entidades locais foi um dos aspectos mais sublinhados no seio do Grupo Consultivo do Desenvolvimento das Telecomunicações (TDAG).

Em 2011, o ICP-ANACOM participou na 11.ª edição do Simpósio Global para Reguladores (*Global Symposium for Regulators*), evento que reúne reguladores e decisores políticos de países desenvolvidos e em desenvolvimento, promovendo a partilha de ideias e experiências sobre os temas de maior importância e atualidade do sector. Esta sessão foi dedicada ao tema *Smart Regulation for a Broadband World*, tendo sido discutidos os desafios dos reguladores no estímulo à implementação da banda larga, através de uma regulação flexível e de ferramentas inovadoras. Os debates terminaram com a aprovação de um conjunto de melhores práticas sectoriais.

• Sector das Radiocomunicações (UIT-R)

O ICP-ANACOM participou, em 2011, nos trabalhos do Grupo Consultivo das Radiocomunicações (RAG), bem como na reunião de preparação para a Conferência Mundial das Radiocomunicações (WRC-12), a CPM11-2. Durante esta reunião, foi preparado e aprovado o relatório para servir de base à WRC-12, o qual contém os resultados dos estudos desenvolvidos na UIT-R, e identifica e descreve os métodos preconizados para cada item da agenda da WRC-12.

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

O ICP-ANACOM assegurou a representação da administração portuguesa no ECC, tendo organizado em março de 2011 a sua 28.ª reunião, no Porto, a qual contou com cerca de 80 participantes.

Salienta-se a aprovação, em 2011, de cinco novas Decisões ECC sobre os seguintes assuntos:

- *protection of the earth exploration satellite service (passive) in the 1400-1427 MHz band (ECC Decision (11)01, of 11 March 2011);*
- *industrial Level Probing Radars (LPR) operating in frequency bands 6 - 8.5 GHz, 24.05 - 26.5 GHz, 57 - 64 GHz and 75 - 85 GHz; (ECC Decision (11)02, of 11 March 2011);*
- *the harmonised use of frequencies for Citizens' Band (CB) radio equipment; (ECC Decision (11)03, of 24 June 2011);*

- *exemption from individual licensing of digital terminals of narrowband and wideband PMR/PAMR/PPDR systems and free circulation and use of digital terminals of narrowband and wideband PPDR systems operating in the 80 MHz, 160 MHz, 380-470 MHz and 800/900 MHz bands (ECC Decision (11)04, of 9 December 2011);*

- *harmonised frequency arrangements for mobile/fixed communications networks (MFCN) operating in the bands 3400-3600 MHz and 3600-3800 MHz (ECC Decision (11)06, of 9 December 2011).*

Em 2011 foram ainda emendadas quatro Decisões ECC sobre:

- *the harmonised conditions for devices using UWB technology in bands below 10.6 GHz, amended 15 December 2011 (ECC Decision (06)04, of 24 March 2006);*
- *harmonised frequencies, technical characteristics and exemption from individual licensing of Short Range Devices used for Ultra Low Power Active Medical Implants operating in the frequency band 402 - 405 MHz, amended 9 December 2011. (ECC Decision (01)17, of 12 March 2001);*
- *free circulation and use of GSM-R mobile terminals operating within the frequency bands 876-880 MHz and 921-925 MHz for railway purposes in CEPT countries, enlarging the field of application of ERC/DEC/(95)01, amended 11 March 2011 (ECC Decision (02)09, of 15 November 2002);*
- *exemption from individual licensing of GSM-R mobile terminals operating within the frequency bands 876-880 MHz and 921-925 MHz for railway purposes, amended 11 March 2011 (ECC Decision (02)10, of 15 November 2002).*

Foram também revogadas as Decisões ERC/DEC/(01)02, ERC/DEC/(01)03, ERC/DEC/(07), ERC/DEC/(01)10 e ERC/DEC/(01)16, através da Decisão ECC/DEC/(11)05, de 9 dezembro 2011, e ainda a Decisão ECC/DEC/(06)12 de 1 dezembro 2006, emendada em Córdoba, 31 outubro 2008.

No que respeita ao acompanhamento dos grupos do ECC, o ICP-ANACOM privilegiou a presença nos grupos de trabalho (WG) e equipas de projeto (PT) de Gestão de Frequências (WG FM),

Engenharia do espectro (WG SE), Assuntos de Regulação (WG RA) – grupo que terminou a sua missão no final de 2011, tendo sido extinto –, Numeração e Redes (WG NaN), Assuntos IMT (ECC PT1) e Grupo de Preparação de Conferências (CPG).

- **Comité Europeu de Regulação Postal (CERP)**

Em 2011, o ICP-ANACOM participou nas duas plenárias do CERP, o qual, em virtude da transferência das matérias de regulação postal para o recém-criado ERGP sob a égide da CE, conheceu neste ano uma reorientação da sua agenda para os trabalhos e atividades desenvolvidas no seio da UPU. A preparação da coordenação europeia para o 25.º Congresso da UPU (setembro de 2012) foi, pois, o principal tema de debate em curso no CERP.

O ICP-ANACOM foi ainda muito participativo no âmbito do GT UPU, onde se coordenam as posições dos países europeus em matérias a abordar na UPU, aprofundando a colaboração entre os países do CERP, de modo a potenciar o estatuto de União Restrita, em nome da CEPT naquela organização intergovernamental.

- **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.

Em 2011, os trabalhos deste Comité prenderam-se essencialmente com a preparação europeia da Assembleia Mundial de Normalização das Telecomunicações (WTSA-12), tendo sido discutida a reestruturação da UIT-T, e do Conselho da UIT e respetivos grupos de trabalho.

Outros dos principais pontos de discussão em 2011 foi a preparação das posições comuns europeias a apresentar à Conferência Mundial de Telecomunicações Internacionais (WCIT-12). A liderança da coordenação europeia para esta Conferência foi atribuída a Portugal, que tem assegurado a preparação dos contributos da CEPT nesta matéria.

- **Gabinete Europeu de Comunicações (ECO)**

O ICP-ANACOM assegurou a representação da administração portuguesa no CA do ECO, que reúne a cada semestre. O ECO funciona

como secretariado da CEPT, dando ainda apoio técnico aos comités e grupos de trabalho.

Culminando um longo debate, o Conselho aprovou o pedido feito pela Turquia de redução da sua contribuição financeira ao ECO de 10 para cinco unidades contributivas, tendo dado início ao processo de emenda da Convenção. Vários Estados assinaram a emenda, sendo que tal assinatura depende seguidamente, e na maioria dos casos, de um processo interno de aceitação, aprovação ou ratificação.

Entre outros assuntos de relevo, de destacar a aprovação do programa de trabalho e do orçamento 2012, além do plano financeiro 2013-2014. Dada a crise económica internacional e as dificuldades sentidas pelas Administrações, o Conselho decidiu manter inalterada a unidade contributiva. Portugal voltou a advogar a necessidade de reduzir de forma mais célere o fundo de reservas do ECO, por o considerar desnecessariamente superavitário.

7.2.2.3 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 2011, o ETSI continuou a desenvolver a sua atividade 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*.

O ano 2011 foi pautado por eleições, nomeadamente do Diretor-Geral (tendo sido eleito o candidato espanhol Luís Jorge Romero Saro por um período de cinco anos), dos membros do *Board* para o período 2011-2014, e respetivo presidente, bem como dos membros do comité financeiro para o biénio 2011-2013. De salientar que o *Board* passou a integrar um elemento da Portugal Telecom.

7.2.2.4 Associação para a Conformidade dos Equipamentos Terminais de Telecomunicações e dos Equipamentos de Rádio (R&TTECA)

No âmbito da Diretiva R&TTE, o ICP-ANACOM fez-se representar, em 2011, 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 Diretiva R&TTE.

8. PROMOVER A COOPERAÇÃO INSTITUCIONAL E TÉCNICA (OBJETIVO 4)

A promoção da cooperação institucional e técnica constitui um objetivo transversal aos restantes objetivos definidos no plano estratégico, destacando-se na presente secção o trabalho desenvolvido pelo ICP-ANACOM na promoção e partilha do conhecimento sobre os mercados das comunicações eletrónicas e dos serviços postais.

Após a reformulação de objetivos e mecanismos de atuação em 2008 e a consolidação realizada em 2009, os anos 2010 e 2011 assinalam o momento de maturação da abordagem da cooperação institucional e técnica do ICP-ANACOM. Isso é ilustrado por uma maior racionalização da utilização das competências profissionais do ICP-ANACOM, um maior número de atividades desenvolvidas, e também pelo aumento do peso das parcerias firmadas, tanto públicas como privadas, que funcionam como um complemento a toda a atividade.

8.1 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, e com os países de língua oficial portuguesa.

Atendendo às responsabilidades do ICP-ANACOM associadas às suas atribuições em matéria de cooperação, as iniciativas de carácter técnico continuaram a predominar, incidindo sobretudo no contributo para a construção de mercados mais abertos e concorrenciais.

As ARN dos membros da CPLP continuaram a ser destinatários preferenciais das atividades desenvolvidas.

8.1.1 Cooperação multilateral

8.1.1.1 Formação em parceria pública

A concentração de sinergias e coordenação de ações de cooperação de cariz multilateral e bilateral, com ênfase em vantagens resultantes de parcerias públicas, possibilitou, ao abrigo do protocolo de cooperação firmado entre o Instituto Nacional de Administração (INA) e o ICP-ANACOM em dezembro de 2009, a realização de cursos de formação efetuados sob a égide da ARCTEL-CPLP.

Com esta parceria, assegurou-se formação certificada de quadros técnicos e dirigentes de órgãos reguladores da CPLP, com conteúdo curricular também alargado e diversificado por matérias que extravasam a atividade de regulação. Estes cursos incluíram diferentes áreas temáticas como a gestão do espectro radioelétrico,

a regulação nas comunicações eletrónicas e nos serviços postais, a proteção ao consumidor, a contabilidade pública, a inovação, a avaliação, ou a negociação.

Este novo modelo de formação, para além de valorado em termos de qualidade e eficiência, permitiu ainda otimizar recursos, nomeadamente financeiros, verificando-se em 2011, em relação a anos anteriores, uma redução significativa nos custos inerentes a este tipo de formação.

Realizaram-se em 2011 dois cursos: curso avançado para dirigentes dos órgãos reguladores e entidades do sector das comunicações (CADISC) e curso avançado para técnicos do sector das comunicações (CATESC). Ambos tiveram participação de formandos oriundos de Angola, Cabo Verde, Moçambique e S. Tomé e Príncipe.

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 ótica, nas infraestruturas de telecomunicações em edifícios e urbanizações.

8.1.1.2 II Fórum Lusófono das Comunicações e I Mostra Tecnológica (ARCTEL-CPLP)

Conforme atrás referido, o II Fórum Lusófono das Comunicações da ARCTEL decorreu em Portugal em abril de 2011, sob o tema Desafios e Oportunidades, tendo contado com a presença de mais de 120 participantes oriundos dos vários países da CPLP.

Em paralelo, decorreu a primeira Mostra Tecnológica, em que participaram mais de 20 empresas do sector, entre fabricantes e operadores dos vários países da CPLP. O objetivo desta Mostra foi desde logo evidenciar a qualidade e o nível do sector no espaço lusófono, bem como potenciar contactos entre os diferentes agentes. Além do sector privado, a exposição contou também com a presença de instituições ligadas à cooperação e desenvolvimento nos países abrangidos da CPLP.

8.1.1.3 Associação dos Operadores de Correios e Telecomunicações dos Países e Territórios de Língua Oficial Portuguesa (AICEP)

Em 2011, o ICP-ANACOM participou na Assembleia-Geral Anual Ordinária da AICEP, na qual foi aprovado o orçamento, o plano de atividades e uma

alteração aos estatutos, passando a AICEP a designar-se Associação Internacional das Comunicações de Expressão Portuguesa.

Esta Autoridade participou igualmente no Seminário de Regulação que decorreu em Cabo Verde.

8.1.1.4 Centro de Excelência para os países de expressão oficial portuguesa e espanhola em África (CdE UIT)

No seguimento das decisões tomadas na Reunião do Comité Permanente em dezembro em Cabo Verde, teve lugar em Lisboa a 3.ª reunião do Subcomité, na qual foi discutido em detalhe o plano de atividades de 2011.

O ICP-ANACOM colaborou ativamente com a gestão e coordenação do projeto ao longo de 2011, tendo-se realizado 10 seminários / *workshops*, em que foram envolvidos 20 formadores nacionais (sendo seis do ICP-ANACOM), tendo sido formados em 2011 mais de 330 técnicos oriundos do sector das comunicações eletrónicas dos PALOP. Assim, no final de 2011 havia mais de 1000 técnicos formados ao abrigo deste programa.

Em 2011 decorreram os seguintes cursos: qualidade de serviço; proteção dos consumidores e regulação em telecomunicações; gestão de conflitos; operações de provedores de serviços de Internet; vsats; cabos submarinos; gestão e estratégica de *marketing*; negócio de interligação; custos e tarifas; gestão de recursos escassos.

8.1.2 Cooperação bilateral

Ao nível da cooperação bilateral, regista-se uma natural incidência nas relações com os países membros da CPLP (importantes do ponto de vista estratégico das relações de Portugal com países terceiros), com os quais estão estabelecidos mecanismos específicos de cooperação baseados em programas indicativos de cooperação (PIC) e planos anuais de cooperação (PAC). No que respeita a estes últimos continuou a ser possível obter-se sinergias com outros projetos de modo a tornar mais eficaz o esforço do ICP-ANACOM.

No quadro das relações bilaterais do ICP-ANACOM com as outras ARN, tiveram lugar em 2011 diversas atividades no quadro das políticas do sector.

• Cabo Verde (ANAC – Agência Nacional de Comunicações)

Em 2011, tiveram lugar as seguintes ações bilaterais entre o ICP-ANACOM e a ANAC:

• Cooperação insular

Ação de cooperação que envolveu as representações dos Açores e Madeira, com o objetivo de troca de informação e experiências para um mútuo conhecimento mais próximo. Foi notada a semelhança por parte das duas ARN na abordagem e os problemas e soluções comuns associados à monitorização do espectro na particularidade geográfica dos arquipélagos onde é necessária a instalação de estações remotas fixas ou transportáveis, ligadas a um centro de comando e de controlo.

• Regulação ITED / ITUR

Em setembro, na cidade da Praia, teve lugar um seminário organizado pela ANAC, em que o ICP-ANACOM assegurou uma apresentação sobre os papéis do regulador, o quadro legal, manuais ITED e ITUR e vantagens de economia de custo nas redes de nova geração.

• Custeio

Em novembro foi discutido conjuntamente o tema, tendo sido abordadas questões relacionadas com a análise de mercados e imposição de obrigações, modelos de custeio LRIC e regulação de serviços VoIP, com foco em matérias relacionadas com o controlo de preços como ferramenta regulatória, separação contábil, subsidiação cruzada, rebalanceamento, teoria e prática da regulação de preços e sistemas de custeio regulatório.

• Biblioteca do Conhecimento *Online* (B-on)

Adicionalmente, o protocolo assinado em 2009 entre o ICP-ANACOM, UMIC, FCCN e UniCV, relacionado com o acesso à B-on e o financiamento de acesso a novas publicações, foi renovado com a ANAC.

• Guiné-Bissau (Autoridade Reguladora Nacional – ARN)

Os quadros da ARN participaram nos cursos do CADISC e CATESC, bem como nas ações realizadas em paralelo, nomeadamente ao nível da formação sobre SU e administração financeira.

O ICP-ANACOM doou material informático à ARN, o que ocorreu no contexto da cooperação bilateral entre as duas instituições e no quadro do PAC respetivo; e, a pedido da ARN, procedeu a uma oferta de livros relacionados com o sector das comunicações.

Relativamente ao PAC previsto para 2011, a ARN identificou como ações prioritárias as áreas da gestão de espectro e SU, havendo

necessidade por parte da ARN de apoio e acompanhamento durante um período alargado de tempo. Nessa medida, o ICP-ANACOM contactou o Banco Mundial com o objetivo de ser avaliada a possibilidade de desenvolvimento de ações de cooperação conjuntas. Espera-se iniciar em 2012 um primeiro projeto conjunto com aquela instituição.

A pedido da ARN, o ICP-ANACOM emitiu parecer sobre a qualidade de equipamento de monitorização na ARN e, em dezembro, foi enviada a Bissau uma missão do ICP-ANACOM, subsidiada pela UIT, no âmbito da gestão do espectro radioelétrico.

• **São Tomé e Príncipe (Autoridade Geral de Regulação – AGER)**

No seguimento do plano de cooperação anual definido com a AGER para 2011, realizaram-se quatro missões de técnicos da AGER ao ICP-ANACOM no âmbito do desenvolvimento de conhecimentos nas funções de apoio ao CA, na gestão administrativa de recursos humanos, gestão de competências e fiscalização radioelétrica.

• **Moçambique (Instituto Nacional das Comunicações de Moçambique – INCM)**

No âmbito do protocolo assinado entre INCM, ICP-ANACOM e ACIST-AET com vista à realização de ações de formação na área do ITED e ITUR, tiveram lugar três cursos de habilitação e de atualização de conhecimentos para instaladores ITED / ITUR.

No seguimento do plano de cooperação anual definido com o INCM para 2011, mais concretamente na área das missões técnicas, dois técnicos daquele regulador receberam formação ministrada pelo ICP-ANACOM, em Portugal, sobre a atividade de apoio ao CA. Outros cinco técnicos do INCM estiveram no ICP-ANACOM para formação sobre gestão e análise financeira, gestão de competências e gestão de compras e contratação ao exterior.

• **Angola (Instituto Angolano das Comunicações – INACOM)**

Realça-se a participação de quadros do INACOM nos cursos do CADISC e CATESC, bem como as ações realizadas em paralelo e a missão sobre reformas legislativas do sector.

• **Brasil (Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL)**

A 14.ª reunião da comissão de coordenação ANACOM-ANATEL decorreu em Portugal, nela tendo sido abordadas matérias relacionadas com a segurança de redes, a regulação da concorrência, a banda larga e a cooperação internacional.

• **Cooperação com outras ARN**

Com uma expressão menos ampla no quadro das relações bilaterais do ICP-ANACOM, realizaram-se em 2011 um conjunto de atividades que, embora em termos orçamentais não representem encargos significativos, se afiguram importantes do ponto de vista estratégico das relações de Portugal com países terceiros, no quadro das políticas do sector. São de salientar as seguintes ações nesse contexto:

• **Espanha**

Tiveram continuidade os habituais contactos bilaterais no âmbito da coordenação de frequências, com a realização de uma reunião entre a SETSI (Secretaria de Estado das Telecomunicações e da Sociedade da Informação) e o ICP-ANACOM, em que foram alcançados acordos para o SMT em faixas acima dos 470 MHz, bem como para a coordenação de estações terrenas de serviços espaciais.

Na sequência da reunião e após interações diversas, foi concretizado um acordo para a distribuição preferencial para cada país da faixa dos 160 MHz, para o SMT.

Foi igualmente dada continuidade aos processos de coordenação de frequências no âmbito dos serviços de radiodifusão sonora e televisiva, bem como dos serviços de satélite.

• **Equador**

No âmbito do Acordo de Cooperação assinado entre a ANP (Agência Nacional Postal) e o ICP-ANACOM, houve lugar a um encontro bilateral e intensificaram-se as trocas de informação e foi preparada uma missão técnica da ANP a Portugal no início de 2012.

• **Ucrânia**

Foi assinado um Protocolo de Cooperação entre o ICP-ANACOM e o regulador ucraniano e a CNRC (Comissão Nacional de Regulação das Comunicações da Ucrânia) tendo em vista o apoio à reforma sectorial em curso naquele país.

• **Líbano**

Foi assinado um Protocolo de Cooperação entre o ICP-ANACOM e a TRA (Telecommunications Regulatory Authority), ao qual se seguiu uma missão técnica da TRA a Portugal, para discussão de temas relacionados com a partilha de infraestruturas e o acesso a condutas.

- **Cooperação com a Geórgia**

Foi estabelecido um Memorando de Cooperação entre o ICP-ANACOM e a CNCG (Comissão Nacional das Comunicações da Geórgia), tendo em vista o desenvolvimento do sector das comunicações eletrónicas.

8.2 Cooperação a nível nacional

Neste ponto apresenta-se uma síntese das ações que o ICP-ANACOM desenvolveu no âmbito da cooperação a nível nacional, com destaque para o trabalho desenvolvido ao nível das análises de práticas restritivas da concorrência e em matérias de normalização técnica, bem como na concretização do *switch-off* da televisão analógica.

- **Autoridade da Concorrência**

Em 2011, o ICP-ANACOM respondeu a diversas solicitações da AdC:

- em 29 de julho foi solicitado o parecer do ICP-ANACOM, ao abrigo do n.º 1 do artigo 29.º da Lei n.º 18/2003 sobre a abertura, pela AdC, de um inquérito de natureza contraordenacional que tem por objeto práticas restritivas da concorrência alegadamente levadas a cabo pela TMN, Optimus e Vodafone no âmbito dos tarifários tribais ou tarifários jovens (parecer dado a 12 de setembro de 2011);
- por ofício de 4 de novembro, a AdC deu conhecimento ao ICP-ANACOM da denúncia apresentada pela TVI – Televisão Independente, S.A. (TVI) contra a PT Comunicações, S.A. (PTC), no âmbito das ofertas de fornecimento grossista de serviços de radiodifusão TDT e de difusão televisiva através de redes analógicas terrestres. Tendo a AdC determinado a abertura do processo de inquérito (PRC-14/2011), solicitou ao ICP-ANACOM que se pronunciasse sobre os factos constantes da denúncia, enquanto autoridade reguladora do sector das comunicações, nos termos e para os efeitos do artigo 29.º da Lei n.º 18/2003,

de 11/06 (Lei da Concorrência) (resposta dada por ofício de 22 de dezembro de 2011);

- a 10 de dezembro foi solicitado o parecer do ICP-ANACOM, ao abrigo do n.º 1 do artigo 39.º da Lei n.º 18/2003, de 11 de junho, sobre a notificação prévia de uma operação de concentração que consiste na aquisição pela *Caisse des Dépôts et Consignations* e pelo Estado francês do controlo conjunto da La Poste, S.A. (parecer dado em 25 de fevereiro de 2012);
- a 21 de dezembro foi solicitado o parecer do ICP-ANACOM, ao abrigo do n.º 1 do artigo 39.º da Lei n.º 18/2003, sobre a notificação prévia de uma operação de concentração que consiste na aquisição, pela ZON TV Cabo Portugal, S.A., da carteira de clientes residenciais da Ar Telecom – Acessos e Redes de Telecomunicações S.A. (parecer dado a 3 de janeiro de 2012).

- **Entidade Reguladora da Comunicação**

Em fevereiro de 2011 foi solicitado parecer sobre o projeto de deliberação relativo à especificação de obrigações de transporte e de entrega relativas a serviços televisivos específicos e a outros serviços destes complementares (parecer dado em 14 de março).

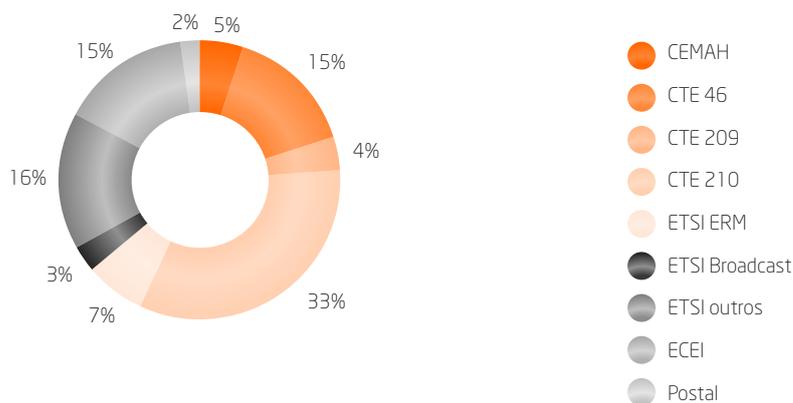
- **Instituto Português de Qualidade (IPQ)**

Atividade do Organismo de Normalização Sectorial (ONS) / ICP-ANACOM durante o ano de 2011

Em 2011, a atividade desenvolvida no âmbito do ONS / ICP-ANACOM para as telecomunicações, atividade postal e compatibilidade eletromagnética, caracterizou-se por cerca de 220 consultas, distribuídas por temática de acordo com o seguinte gráfico:

Consulta aos comités técnicos em 2011

Gráfico 60



Fonte: ICP-ANACOM

Estas consultas têm origem nos organismos de normalização ETSI, CEI, CEN e CENELEC, sendo participadas pelas comissões técnicas eletrotécnicas nacionais⁷³:

- CTE 46 - cabos, fios e guias de onda para equipamento de telecomunicações;
- CTE 210 - compatibilidade eletromagnética;
- CTE 215 - aspetos eletrotécnicos de equipamento de telecomunicações;
- CTE 209 - redes de cabo para sinais de televisão, sinais de som e serviços interativos.

Para as consultas no âmbito do Impacto das radiações eletromagnéticas no ambiente humano (CEMAH), da atividade postal e de Equipamento de consumo para entretenimento e informação (ECEI), são consultados

grupos de interesse, dado não existirem comissões técnicas nacionais formalmente constituídas.

Grupo de Acompanhamento da Migração para a Televisão Digital (GAM-TD)

O ICP-ANACOM promoveu também a realização de quatro reuniões plenárias do GAM-TD, criado pela Resolução de Conselho de Ministros n.º 26/2009, o qual integra representantes dos intervenientes mais diretos no processo de transição analógico-digital e visa coadjuvar o ICP-ANACOM na promoção das condições necessárias para a sua realização. Esta Autoridade elaborou ainda quatro relatórios trimestrais 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 diretamente junto de entidades que tratam informação estatística ou de mercado.

⁷³ Está disponível no site da ANACOM, na área de normalização, informação sobre o âmbito e a constituição, em termos de vogais, das comissões técnicas nacionais.

9. CONTENCIOSO

9.1 Contencioso administrativo

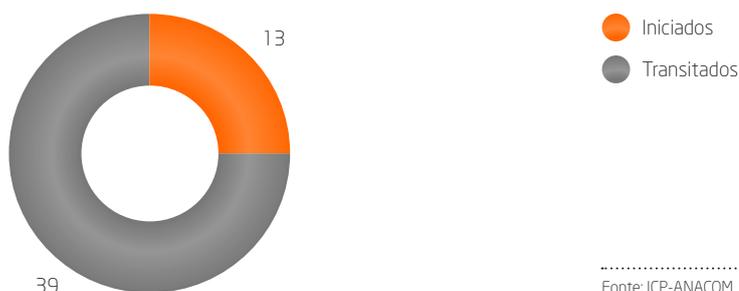
O contencioso administrativo teve um acréscimo em 2011 relativamente ao ano anterior.

Para além da intervenção em 13 novos processos judiciais que foram intentados no referido ano (para os quais o ICP-ANACOM foi citado),

foram também acompanhados 39 processos que transitaram dos anos anteriores e que continuam em curso – pelo que se conclui que o nível de litigância continua a ser relevante.

Processos de contencioso administrativo

Gráfico 61



Os 14 processos iniciados em 2011 dividem-se assim em quatro ações administrativas especiais, duas ações administrativas comuns, dois processos de contencioso pré-contratual, três processos de intimação e duas providências cautelares, a saber:

- ação administrativa especial intentada pela PTC e pela TMN, para impugnação da deliberação do ICP-ANACOM de 30.07.2010, através da qual foi decidido o pedido de intervenção apresentado pela MobiZAPP – Comunicações Eletrónicas, S.A. (anterior Radiomóvel) para obtenção de acesso ou interligação da sua rede afeta à prestação do SMRP com as redes da PTC, Optimus (anterior Sonaecom), TMN e Vodafone. O ICP-ANACOM apresentou a sua contestação também em 2011. O processo encontra-se pendente;
- ação administrativa especial intentada pela PTC e pela PT Prime em que é pedida a anulação parcial da deliberação do ICP-ANACOM de 28 de setembro de 2010, denominada «Decisão final relativa à definição dos mercados do produto e mercados geográficos, avaliações de PMS e imposição, manutenção, alteração ou supressão de obrigações regulamentares relativamente ao mercado retalhista e mercados grossistas dos segmentos

terminais e de trânsito de circuitos alugados». O ICP-ANACOM apresentou a sua contestação também em 2011. O processo encontra-se pendente;

- ação administrativa especial de pretensão conexa com atos administrativos proposta pela PT Comunicações, em que é requerida a anulação da deliberação do ICP-ANACOM de 9 de junho de 2011, através da qual foram adotadas a «Decisão relativa ao conceito de encargo excessivo» e a «Decisão relativa à metodologia a aplicar no cálculo dos custos líquidos do SU» (posteriormente alterada, na sequência de reclamação apresentada pela autora, em 29 de agosto de 2011). O prazo para apresentação de contestação termina em 2012. O processo encontra-se pendente;
- ação administrativa especial de pretensão conexa com atos administrativos intentada pela Vodafone Portugal através da qual são requeridas: (i) a anulação da decisão de 18 de agosto de 2011 (ratificada por deliberação de 29 agosto de 2011), relativa à reclamação apresentada pela autora e da nova deliberação sobre a metodologia a aplicar no cálculo dos CLSU; (ii) a condenação do ICP-ANACOM a identificar quem são

atualmente as empresas que estão autorizadas a explorar em Portugal redes de comunicações eletrónicas; e ii) a condenação do regulador a disponibilizar informação sobre o impacto da alteração introduzida através daquela deliberação. O prazo para apresentação de contestação termina em 2012. O processo encontra-se pendente;

- ação administrativa comum interposta pela Optimus através da qual é requerido o ressarcimento dos prejuízos que a autora alega ter sofrido devido a erros que imputa ao ICP-ANACOM, relativamente à aprovação e notificação da deliberação de 2 de julho de 2008 (fixação dos preços máximos de terminação nas redes Optimus, Vodafone e TMN, para vigorarem a partir de 15 de julho de 2008). O ICP-ANACOM contestou em 2011, estando o processo pendente;

- ação administrativa comum intentada pela ONITELECOM em que são deduzidos vários pedidos: (i) a condenação do ICP-ANACOM ao reconhecimento de um crédito da autora e a reconhecer uma compensação efetuada por esta; (ii) a condenação do ICP-ANACOM no pagamento da quantia respeitante à diferença entre o valor do crédito e o valor da compensação referidas no ponto que antecede; e (iii) subsidiariamente, a declaração da eficácia da deliberação do ICP-ANACOM em 2 de julho de 2008, no período de 15.07.2011 a 07.08.2011. O ICP-ANACOM apresentou a sua contestação em 2011, encontrando-se o processo pendente;

- processo relativo a contencioso pré-contratual intentado por Ambisig – Ambiente e Sistemas de Informação Geográfica em requer a anulação da deliberação do ICP-ANACOM de 21.07.2011, que aprovou o novo relatório final do júri do procedimento e decidido adjudicar o contrato à contrainteressada Capgemini; bem como a condenação da administração do ICP-ANACOM a proferir deliberação procedendo à exclusão da proposta da contrainteressada e à adjudicação do contrato à autora, no prazo de sete dias. A contestação foi apresentada em 2011. O processo encontra-se pendente;

- processo relativo a contencioso pré-contratual intentado por Ambisig – Ambiente e Sistemas de Informação Geográfica, através do qual foi impugnada a deliberação de 20.10.2011, pedindo-se que o regulador seja condenado a proferir decisão de caducidade da adjudicação da proposta apresentada pela

contrainteressada Capgemini e, simultaneamente, decisão de adjudicação da proposta apresentada pela autora; ou, subsidiariamente, que: (i) seja anulado o procedimento de concurso público e (ii) a entidade demandada seja condenada a proferir uma nova decisão de contratar e de escolha do procedimento pré-contratual de concurso limitado por prévia qualificação, bem como (iii) a aprovar um novo programa de procedimento que contemple, entre os requisitos mínimos de capacidade técnica, a titularidade pelos candidatos de certificados referentes às normas ISO/IEC20000:2005, ISO/IEC27001:2005, ISO9011:2008 e ISO14001:2004. A contestação do ICP-ANACOM foi apresentada em 2011, encontrando-se o processo pendente;

- providência cautelar relativa a procedimento de formação de contrato interposta pela Ambisig – Ambiente e Sistemas de Informação Geográfica requerendo que fosse decretada a suspensão: (i) do procedimento de formação de contrato de prestação de serviços para a implementação e gestão de sistema de informação centralizado; e (ii) da eficácia da deliberação do CA do ICP-ANACOM de 20.10.2011. O ICP-ANACOM deduziu oposição em 2011. O processo está pendente;

- providência cautelar para suspensão da eficácia de ato administrativo proposta por NFM – Global e Rádio NFM, apresentada contra a ERC, para a qual o ICP-ANACOM foi citado na sequência de pedido posteriormente deduzido pelas requerentes. O ICP-ANACOM deduziu oposição em 2011, alegando a respetiva ilegitimidade passiva;

- processo de intimação para prestação de informações, consulta de processo e emissão de cópia proposto pela PT Comunicações, em que foi requerida a intimação do ICP-ANACOM para que emitisse cópia simples e integral de um documento do processo administrativo em que foram proferidos os SPD relativos ao conceito de encargo excessivo e à metodologia a aplicar no cálculo dos custos líquidos do SU de telecomunicações. O ICP-ANACOM apresentou a sua resposta em 2011, tendo o processo sido decidido por sentença proferida no mesmo ano – que julgou procedente a intimação intentada, tendo o requerido sido condenado a prestar a informação pretendida. O regulador interpôs recurso jurisdicional, que não foi ainda decidido;

• processo de intimação para prestação de informações, consulta de processo ou passagem de certidões proposto por TVI – Televisão Independente através do qual foi pedido o acesso e consulta da proposta apresentada pela PTC ao concurso nacional para atribuição de frequências do âmbito nacional para o serviço de radiodifusão televisiva digital terrestre (relativo ao Multiplexer A), incluindo a informação atinente ao respetivo plano económico-financeiro. O ICP-ANACOM apresentou a sua resposta, tendo o processo sido decidido por sentença desfavorável à requerente, proferida em 2011. A TVI interpôs recurso, que não foi ainda decidido; e

• processo de intimação para prestação de informações, consulta de processo ou passagem de certidões intentado por Ambisig – Ambiente e Sistemas de Informação Geográfica em que foi pedida a intimação do ICP-ANACOM a: (i) prestar informação certificada indicando em que estado se encontrava aquele procedimento do concurso público e quais as diligências ou atos praticados após o relatório preliminar; e (ii) fornecer à requerente certidão, por fotocópia simples, do suporte documental de todos os atos e diligências praticados, ou carreados para o procedimento em causa, após a notificação do relatório preliminar, incluindo as eventuais pronúncias de demais concorrentes em sede de audiência prévia. O ICP-ANACOM apresentou a sua resposta em 2011. Por sentença proferida no mesmo ano foi declarada a inutilidade superveniente da lide e determinada a condenação do ICP-ANACOM no pagamento das custas. O regulador interpôs recurso jurisdicional de parte da sentença, que veio a ser decidido por acórdão proferido ainda em 2011 (em que foi decidido não conhecer o recurso interposto).

9.2 Contencioso tributário

No âmbito do contencioso tributário foram iniciados nove processos em 2011, sendo que oito respeitam a impugnações de taxas e um a intimação para adoção de um comportamento. Transitaram de anos anteriores 27 processos, todos relativos a impugnação de taxas.

9.2.1 Processos de intimação para adoção de comportamento

Foi intentado, pela Cabovisão, um processo através do qual foi requerida a intimação do ICP-ANACOM a revelar o valor absoluto dos proveitos excluídos do operador incumbente para que a requerente pudesse proceder aos cálculos necessários para aferição do valor

da taxa de regulação que lhe é exigida. O ICP-ANACOM apresentou a sua contestação em 2011, tendo o processo sido decidido no mesmo ano, através de sentença desfavorável ao regulador, da qual foi interposto recurso jurisdicional.

9.2.2 Impugnações judiciais de taxas aplicadas pelo ICP-ANACOM

Em 2011, o ICP-ANACOM foi citado para oito novos processos de impugnação judicial, relativos a atos de liquidação de taxas. Estes processos foram propostos por:

- Instituto Portuário de Transportes Marítimos (que intentou dois processos);
- ZON TV Cabo Madeirense;
- ZON TV Cabo Açoreana;
- ZON TV Cabo Portugal;
- Cabovisão;
- Optimus;
- Mota Engil.

O ICP-ANACOM preparou as contestações a apresentar em juízo, encontrando-se os processos em questão pendentes.

No ano de 2011 o ICP-ANACOM acompanhou também 27 processos de impugnação judicial desencadeados em anos anteriores.

9.2.3 Oposições a execuções fiscais

Em 2011, o ICP-ANACOM teve intervenção num novo processo de oposição a execução fiscal instaurado naquele ano, tendo ainda continuado a acompanhar 21 processos que transitaram de anos anteriores.

9.3 Contencioso cível

Ao nível do contencioso cível foram iniciados quatro processos em 2011, sendo que três são processos de insolvência e uma providência cautelar. De anos anteriores transitaram 39 processos de recuperação de empresa, falência e de insolvência.

9.3.1 Providências cautelares não especificadas

Em 2011, o ICP-ANACOM foi citado para uma providência cautelar não especificada proposta pelo Sport Lisboa e Benfica, através da qual foi requerido que esta Autoridade fosse notificada para, dentro dos poderes que tem, encerrar um sítio e impedir / bloquear o acesso ao mesmo por terceiros. O ICP-ANACOM deduziu oposição e o processo estava ainda pendente no final de 2011.

9.3.2 Processos judiciais especiais de recuperação de empresas e de falências e processos de insolvência

No ano de 2011 o ICP-ANACOM passou a acompanhar três novos processos de insolvência, relativos a sociedades de que é credor (por possuir créditos resultantes da falta de pagamento de taxas).

Foram ainda acompanhados 39 processos que tiveram início em anos anteriores e se encontram ainda pendentes.

10. ASSESSORIA AO GOVERNO

No quadro da assessoria ao Governo, o ICP-ANACOM esteve em 2011 envolvido numa pluralidade de assuntos, desde assegurar que o processo de transição para a televisão digital decorresse sem perturbações, passando pela transposição de diretivas comunitárias, pela preparação da legislação relativa aos mecanismos de financiamento do SU de comunicações eletrónicas, entre outros temas. Nalguns casos, esse trabalho decorreu também do memorando de entendimento (MoU), assinado em 2011, entre o Governo de Portugal, a CE, o BCE e o FMI (Troika).

10.1 Implementação de medidas previstas no Memorando de Entendimento

O MoU, assinado em 2011, estabeleceu um conjunto de medidas que deverão ser implementadas nos sectores das comunicações eletrónicas e postais. Uma das medidas referida no MoU visa especificamente as comunicações fixas e solicita ao Governo de Portugal que adote medidas para aumentar a concorrência nos mercados das comunicações fixas:

- (i) aliviando as restrições em matéria de mobilidade dos consumidores, reduzindo os custos suportados aquando da decisão sobre o operador, de acordo com a proposta da AdC (tais como contratos padronizados, direito explícito ao cancelamento gratuito e facilitação de comparação de preços) [3.º trimestre de 2011];
- (ii) revendo as barreiras à entrada e adotando medidas para as reduzir [1.º trimestre de 2012].

Neste contexto, foi criado um grupo interno, interdisciplinar, com vista a verificar o grau de cumprimento das medidas previstas no documento da Troika, identificando-se as medidas que já estão estabelecidas ou que se mostrem adequadas desenvolver de forma a materializarem-se os objetivos definidos.

No que diz respeito às medidas destinadas a aliviar as restrições em matéria de mobilidade dos consumidores foi preparado um SPD a propor alterações ao Regulamento da Portabilidade, nomeadamente por forma a adaptá-lo às disposições de transposição do novo quadro regulamentar comunitário. O projeto de Regulamento foi aprovado a 27 de outubro de 2011 e conseqüentemente submetido a consulta pública.

Relativamente à revisão das barreiras à entrada, no final de 2011 esteve em preparação um conjunto de medidas que serão

implementadas pelo ICP-ANACOM durante o primeiro trimestre de 2012:

- alterações à ORCA no sentido de facultar aos operadores de redes fixas em geral melhores condições grossistas nos circuitos alugados, nomeadamente em termos de preços, prazos, procedimentos e condições de acesso às Regiões Autónomas, cujo SPD foi aprovado a 17 de novembro de 2011;
- medida horizontal aplicável a todas as ofertas grossistas, com vista a melhorar as condições de aferição de qualidade de serviço, cujo SPD foi aprovado a 20 de outubro de 2011;
- análise dos mercados do fornecimento grossista de acesso (físico) à infraestrutura de rede (incluindo o acesso partilhado ou totalmente desagregado) num local fixo e do fornecimento grossista de acesso em banda larga.

O leilão multifaixa para a atribuição de direitos de utilização de frequências nas faixas dos 450 MHz, 800 MHz, 900 MHz, 1800 MHz, 2,1 GHz e 2,6 GHz, referido no ponto 5.1.1 deste relatório, foi outro dos temas que estava na agenda do ICP-ANACOM mas que registou alguns ajustamentos na sequência da assinatura do MoU. A este nível, o ponto 5.17 do memorando preconizava um aumento do nível de contestabilidade e a facilitação da entrada no mercado. Neste contexto e no âmbito do leilão procedeu-se à elaboração de um segundo projeto de decisão, com um articulado distinto e autónomo do primeiro. A revisão das taxas de utilização de frequências e assegurar a existência de mecanismo de monitorização e aplicação que garanta a implementação das obrigações relacionadas com a negociação de acesso à itinerância nacional e acordos com operadores móveis virtuais foram outras matérias tratadas no âmbito do leilão e que constavam do MoU.

Refira-se também, em termos de medidas previstas de facilitar a entrada no mercado, referidas no ponto 5.17 do memorando, a consulta pública lançada em setembro de 2011, de atualização do detalhe da obrigação de controlo de preços aplicável aos mercados grossistas de terminação de chamadas vocais em redes móveis individuais que veio a fixar um novo *glidepath*. Esta matéria encontra-se desenvolvida no ponto 3.2.2.

No tocante à prestação do SU, dado o objetivo estabelecido no MoU de se proceder à renegociação do contrato de concessão com

a PTC e lançar o concurso para a designação do(s) prestador(es) do SU, tendo em conta o princípio da não discriminação, também foi desenvolvido um importante trabalho de assessoria, conforme referido anteriormente neste relatório (*vide* ponto 4.1)

O ICP-ANACOM desenvolveu ainda um intenso trabalho com vista à transposição de diretivas comunitárias, designadamente a terceira Diretiva Postal e o novo quadro regulamentar das comunicações eletrónicas, traduzido na publicação da Lei 51/2011, de 13 de setembro – pontos 5.16 e 5.22 do MoU.

O referido memorando enuncia ainda o objetivo de tornar os «balcões únicos» mais fáceis de utilizar e capazes de dar maior resposta às necessidades das pequenas e médias empresas (PME). Neste contexto, em 2011, o ICP-ANACOM colaborou com a Agência para a Modernização Administrativa (AMA), entidade que criou, no final de 2011, o Balcão do Empreendedor, um balcão único eletrónico, disponível através do Portal da Empresa, para a realização de serviços associados ao exercício de atividades económicas.

Foram desenvolvidos por esta Autoridade durante o ano um conjunto de trabalhos preparatórios com vista à integração com o referido balcão.

10.2 Televisão Digital Terrestre (TDT)

O processo de transição para a TDT, cujo termo aconteceu já em 2012, a 26 de abril, é um dos temas que merece particular destaque na atividade prosseguida em 2011, em assessoria ao Governo.

De acordo com o plano de *switch-off* aprovado no verão de 2010, o desligamento do sinal analógico de televisão a nível nacional aconteceria em três momentos: a 12 janeiro de 2012 na faixa litoral do país, a 22 de março nas Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira e a 26 de abril no resto do território. Para testar a comunicação, a estabilidade da rede e a adesão das populações ao processo, estabeleceu-se que seriam realizados previamente desligamentos em três zonas-piloto: Alenquer, a 12 de maio; Cacém, a 16 de junho e Nazaré, a 13 de outubro.

O Governo incumbiu o ICP-ANACOM de garantir que o desligamento do sinal analógico de televisão e a migração para o digital decorreria sem perturbações e de modo a que ninguém ficasse privado do direito de ver televisão. Um processo desta envergadura, que abrangia 1,3 milhões de famílias, obrigou a uma enorme mobilização de recursos

humanos no ICP-ANACOM ao longo de todo o ano, com aumento de intensidade à medida que se aproximava a data da primeira fase de desligamento: 12 de janeiro para a faixa litoral de Portugal continental.

Apesar da rede de TDT, implementada pela PTC na sequência de um concurso público internacional lançado em 2008, cobrir 100 por cento da população desde dezembro de 2010, e dos apelos a que a migração se fosse fazendo progressivamente, era expectável que só à medida que se aproximassem as datas de *switch-off* as pessoas fizessem a mudança, em grande escala. Assim, no início de 2011, o ICP-ANACOM começou a desenvolver um forte esforço de comunicação para levar as pessoas a migrarem para a televisão digital, ao mesmo tempo que se adotavam diversas deliberações para operacionalizar o processo de transição e clarificar aspectos essenciais a uma adequada migração, atempada e sem perturbações. Apresentam-se assim, de seguida os aspectos mais relevantes no processo da TDT:

- **Programa de subsídio**

Por deliberação do ICP-ANACOM de 20 de outubro de 2008, e na sequência de um concurso público internacional, foi atribuído à PTC um direito de utilização de frequências, de âmbito nacional, para o serviço de radiodifusão TDT, a que está associado o Multiplexer (MUX A).

Em observância do fixado no caderno de encargos, a PTC comprometeu-se na proposta enviada a concurso a «subsidiar a aquisição de equipamentos de receção, nos termos da proposta apresentada, designadamente por parte de cidadãos com necessidades especiais, grupos populacionais mais desfavorecidos e instituições de comprovada valia social, até à cessação das emissões televisivas analógicas terrestres».

Esta obrigação assumida pela PTC faz parte integrante do direito de utilização de frequências ICP-ANACOM n.º 06/2008, emitido em 9 de dezembro de 2008.

Em 22 de setembro de 2010, a PTC apresentou a esta Autoridade um programa de subsídio de equipamentos descodificadores TDT destinado a cidadãos com necessidades especiais, grupos populacionais mais desfavorecidos e instituições de comprovada valia social, o qual visa concretizar, especificando, o compromisso a que está vinculada.

Da análise efetuada pelo ICP-ANACOM aos documentos resultou ser necessário proceder a uma revisão e clarificação de alguns aspectos.

Assim, a 11 de fevereiro de 2011, o ICP-ANACOM aprovou o sentido provável de decisão relativo ao programa para a atribuição de subsídio à aquisição de equipamentos de recepção das emissões de TDT por parte de cidadãos com necessidades especiais, grupos populacionais mais desfavorecidos e instituições de comprovada valia social, determinando que o mesmo passa a constituir parte integrante do direito de utilização de frequências ICP-ANACOM n.º 06/2008, emitido em 9 de dezembro de 2008, vinculando, como tal, a empresa ao seu cumprimento.

A decisão final veio a ser aprovada a 24 de março de 2011⁷⁴.

• Programa de participação

No âmbito do mesmo concurso, a PTC comprometeu-se, a «Garantir que à população cuja cobertura seja assegurada apenas através do recurso a meios complementares, concretamente em DTH, (...) – no máximo 12,8 por cento da população nacional nas zonas indicadas na proposta – sejam disponibilizados pelo menos os mesmos serviços das zonas cobertas por via terrestre, bem como níveis de serviço e condições de acesso dos utilizadores finais equiparáveis aos daquelas». Neste contexto, a PTC comprometeu-se a «(...) subsidiar, incluindo a mão de obra, equipamentos recetores terminais, antena e cablagem, os clientes das zonas não cobertas por radiodifusão digital terrestre para que estes não tenham qualquer acréscimo de custos, face aos utilizadores daquelas».

Também esta obrigação faz parte integrante do Direito de Utilização de Frequências ICP-ANACOM N.º 6/2008, emitido a 9 de dezembro de 2008.

Especificamente em relação à opção pelo recurso a meios complementares de cobertura, o artigo 21.º do Regulamento do Concurso admitia que as obrigações de cobertura nele previstas fossem asseguradas «(...) através do recurso a meios complementares de cobertura, em substituição da difusão terrestre, desde que sejam disponibilizados os mesmos serviços de programas televisivos, que os níveis de serviço e condições de acesso dos utilizadores finais nas zonas em causa sejam equiparáveis aos das zonas cobertas por via terrestre e que a população abrangida exclusivamente por tais meios não exceda 14 por cento da população nacional».

A 22 de setembro de 2010, a PTC apresentou ao ICP-ANACOM o processo de atribuição de subsídios a equipamentos recetores decodificadores para as zonas de cobertura complementar por DTH.

O ICP-ANACOM considerou necessário clarificar as obrigações assumidas pela PTC no que respeita à comparticipação de instalações e equipamentos de recepção de satélite doméstica (DTH).

Neste contexto, por deliberação, de 9 de março de 2011, o ICP-ANACOM aprovou o sentido provável de decisão relativo à definição do procedimento de comparticipação de instalações e equipamentos nas zonas abrangidas por meios de cobertura complementar (DTH), determinando que o mesmo passa a constituir parte integrante do direito de utilização de frequências ICP-ANACOM n.º 6/2008, emitido em 9 de dezembro de 2008, vinculando, como tal, a empresa ao seu cumprimento.

A 7 de abril de 2011⁷⁵ foi adotada a decisão final, tendo sido determinado o seguinte:

- Aceitar o programa de atribuição de comparticipação de instalações e equipamentos nas zonas abrangidas por meios de cobertura complementares (DTH), no âmbito da TDT, tal como descrito na deliberação.
- Determinar que o programa de participação a que alude o parágrafo anterior passa a constituir parte integrante do direito de utilização de frequências ICP-ANACOM n.º 06/2008, emitido em 9 de dezembro de 2008, vinculando, como tal, a empresa ao seu cumprimento.
- Determinar que a concretização dos termos do cumprimento do princípio da equivalência, a que a PTC está obrigada por força da alínea d) do n.º 1 e do n.º 2 ambos do artigo 9.º do direito de utilização de frequências ICP-ANACOM n.º 06/2008 pode ser objeto de revisão, num prazo máximo de três anos a contar da data do *switch-off*, mediante pedido fundamentado da PTC.
- Determinar que a PTC deve conformar a informação que disponibiliza sobre o programa de participação em zonas cobertas através do recurso a meios complementares (TDT Complementar – DTH), com o teor da presente decisão.

• Proibição prévia de práticas comerciais desleais

O processo de migração associado ao *switch-off* implica a adaptação dos equipamentos e ou infraestruturas de recepção de televisão detidos pela parte da população que receciona, em sinal aberto, as emissões em modo analógico, pelo que este período poderia constituir

74 Deliberação acessível em: <http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1079309>

75 Deliberação acessível em: <http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1080844>

uma oportunidade para as empresas de comunicações eletrónicas, nomeadamente as que prestam STVS, angariarem novos clientes. Neste contexto, não seria admissível para o ICP-ANACOM, sendo mesmo manifestamente ilegal, que as empresas ou os seus agentes explorassem esta oportunidade de negócio mediante a adoção de práticas comerciais que distorcem o comportamento económico dos consumidores, prejudicando diretamente os seus interesses económicos e indiretamente os interesses económicos dos seus concorrentes.

Assim, por deliberação de 19 de maio de 2011⁷⁶, o ICP-ANACOM determinou a proibição das práticas comerciais que, por qualquer forma, induzissem no consumidor a perceção de que, para continuar a receber os serviços de programas televisivos de acesso não condicionado livre, a saber RTP1, RTP2, SIC e TVI, bem como RTP Açores e RTP Madeira nas respetivas Regiões Autónomas, deveriam subscrever um serviço pago.

Esta proibição destinava-se às empresas de comunicações eletrónicas prestadoras de serviços de distribuição do sinal de televisão, bem como aos agentes aos quais incumbia a divulgação e ou comercialização destes serviços.

• **Imposição de correção imediata da informação prestada pela PTC**
Ainda em maio, e na sequência de ações de fiscalização levadas a cabo pelo ICP-ANACOM, em que constatou deficiências na informação que a PTC prestava ao público, designadamente sobre o programa de subsídio para populações carenciadas, foi determinada a esta empresa a melhoria imediata da qualidade da informação em matérias relacionadas com a TDT no *contact center* (800 200 838), no sítio na Internet www.tdt.telecom.pt e nas suas lojas.

• **Alteração do canal radioelétrico afeto ao Mux A**
A 4 de abril de 2011 foi igualmente adotada a deliberação de alterar o canal radioelétrico consignado à PTC na rede de TDT associado ao MUX A, que passou a ser o 56 ao invés do 67. Isto na sequência da decisão do ICP-ANACOM de designar e disponibilizar a subfaixa 790-862 MHz para a prestação de serviços de comunicações eletrónicas.

Já na parte final do ano, e por estarem definidas condições de equiparabilidade entre o preço dos descodificadores de TDT e o preço dos kits DTH, e tendo verificado que estavam reunidas as condições para rever em baixa os preços dos kits DTH, foi tomada a respetiva deliberação.

• **Atualização do valor do kit DTH**

No programa aceite pela deliberação do ICP-ANACOM de 7 de abril de 2011, foi estabelecido que o valor do *kit* TDT complementar (DTH), primeira *Set-Top-Box* (STB), a suportar pelo requerente de comparticipação, após receção da mesma, seria de 55 euros, importância correspondente ao preço médio por STB de TDT.

Considerando a previsível evolução do custo dos equipamentos TDT, mais se determinou que este valor poderia ser revisto semestralmente, por iniciativa do ICP-ANACOM, «no caso de, face ao preço (...) fixado, se verificar uma variação superior a 10 por cento no preço médio semestral das STB para receção de TDT», garantindo, assim, durante toda a vigência do programa, a adequada concretização do princípio da equivalência.

Seis meses após a aprovação do programa, o ICP-ANACOM procedeu à verificação da evolução do preço médio das STB para receção de TDT – recorrendo à GFK para obtenção de dados –, tendo constatado que, por referência ao período semestral de abril a setembro de 2011, o preço médio de uma STB de TDT rondava os 40 euros. Assim, o valor apurado por referência ao semestre abril-setembro consubstanciava uma variação, no sentido descendente, superior a 10 por cento do preço que estava definido para o *kit* DTH, pelo que se deveria proceder a uma descida. O preço do *kit* DTH passou a ser de 40 euros, em linha com o preço médio de equipamentos de receção de TDT no último semestre, de modo a manter a equivalência das condições de acesso dos utilizadores finais TDT e TDT complementar (DTH).

Na mesma deliberação, de 6 de janeiro de 2012, foi ainda clarificado o programa de comparticipação, estabelecendo-se que o novo valor tinha que ser aplicado a todos os processos de comparticipação do *kit* DTH instruídos com cópia da fatura comprovativa da aquisição com data posterior a 7 de outubro de 2011 e anterior à decisão, mesmo que já tivessem recebido parte da comparticipação que lhes era devida.

Em 2012, voltou a ser feita nova atualização do valor do *kit* DTH, que foi fixado em 30 euros, tendo ainda sido alterado o programa de subsídio à instalação de sistemas de receção. Este novo apoio, no valor de 61 euros, destina-se aos cidadãos com 65 ou mais anos de idade que vivam em situação de isolamento social, por razões estruturais ou conjunturais, e que se encontrem referenciadas pela Segurança Social. A vigência do programa foi prorrogada até 31 de agosto.

⁷⁶ Deliberação acessível em: <http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1085525>

• Ações de comunicação

Paralelamente, foi realizado um conjunto de iniciativas que visavam esclarecer e alertar a população para a necessidade de se preparar para a televisão digital, ao mesmo tempo que se estabeleciam parcerias e se tentavam mobilizar os agentes que têm relações de proximidade com as populações, de modo a que pudessem dar informação e apoiar as populações, sobretudo as mais idosas e menos informadas, na transição.

Neste sentido foram feitos *mailings* a todas as câmaras municipais, juntas de freguesia, párocos, instituições particulares de solidariedade social, misericórdias e consulados nos países com forte presença de emigrantes portugueses para os sensibilizar para este processo. Foram realizadas reuniões com cerca de centena e meia de autarquias e estabelecidas parcerias com a Associação Nacional de Freguesias (ANAFRE), CTT e DECO, para divulgação da informação sobre o processo de transição para a TDT, quer numa perspetiva mais geral, como o caso da parceria com a DECO, que visava a realização de uma centena de sessões de esclarecimento por todo o país destinadas ao público em geral e a entidades que assegurassem um efeito multiplicador da informação, caso das juntas de freguesia, IPSS, retalhistas, instaladores, etc. A parceria estabelecida com os CTT envolvia formação, dada por técnicos do ICP-ANACOM, aos carteiros e pessoal das estações para que estes pudessem depois apoiar ajudar as pessoas a fazerem a migração. No caso da ANAFRE foi dada formação aos delegados distritais, para que estes, nas respetivas áreas, passassem a informação aos presidentes de junta, habilitando-os a apoiar as populações neste processo. Em parceria com a Direção-Geral do Consumidor (DGC), foram levadas a cabo ações de formação sobre TDT, em Lisboa e no Porto, dirigidas aos responsáveis de Centros de Informação Autárquicos ao Consumidor (CIAC).

Foram ainda realizadas várias ações de comunicação. Estas ações foram testadas nas três zonas piloto – Alenquer, Cacém e Nazaré – e depois foram replicadas a nível nacional. Incluíram sessões de esclarecimento destinadas ao segmento profissional (retalhistas, instaladores e eletricitistas), a instituições de solidariedade social e ao público em geral, a distribuição, em todas as caixas de correio dos alojamentos destas zonas, de um guia com informação sobre o processo de transição para a TDT, bem como a colocação de *outdoors* e cartazes alusivos à data do desligamento.

No caso específico do Cacém, foi adicionalmente distribuído um folheto em pontos de contacto com o público (balcões da Caixa Geral de Depósitos, estações dos CTT, centros de saúde, centros de dia, estabelecimentos comerciais, juntas de freguesia, etc.) e de um jornal gratuito e editado pelo ICP-ANACOM «TDT Notícias», com informação útil sobre a TDT.

Em cada zona-piloto foi efetuada uma sessão institucional de desligamento do sinal analógico, nas quais estiveram presentes os presidentes das câmaras municipais das zonas abrangidas, a PTC e os média, tendo sido disponibilizada, em cada uma das sedes destes concelhos, a presença de um técnico do ICP-ANACOM durante os dias seguintes ao desligamento, para resposta a dúvidas e questões.

Em julho, o ICP-ANACOM promoveu a distribuição nacional de 3,5 milhões de exemplares do jornal «TDT Notícias», uma publicação gratuita editada por esta Autoridade, para informar os portugueses sobre o processo de mudança para a TDT. Em agosto realizou-se uma ação de praia sobre a TDT, distribuindo igualmente o jornal «TDT Notícias» em dez⁷⁷ praias do Algarve e da região da Nazaré / Alcobça, dado ser a terceira zona-piloto do país a desligar a televisão analógica.

Estas iniciativas culminaram com uma campanha publicitária concebida e produzida no âmbito de um concurso público internacional. Esta campanha tinha uma vertente de televisão, rádio e exterior, tendo sido feitos alguns anúncios de imprensa e desenvolveu-se em três vagas, que antecederiam cada uma das fases de desligamento, de modo a aumentar a notoriedade sobre a TDT e a funcionar como um alerta para a necessidade de migrar:

- Primeira vaga – de 28.11.2011 a 12.12.2011.
- Segunda vaga – de 02.01.2012 a 23.02.2012.
- Terceira vaga – de 12.04.2012 a 01.05.2012.

No âmbito desta campanha o ICPANACOM criou uma página oficial sobre a TDT no facebook⁷⁸, na qual têm vindo a ser divulgadas as principais notícias e acontecimentos associados ao lançamento da TDT em Portugal.

⁷⁷ São Martinho do Porto, Nazaré, Praia da Falca, Praia do Norte, Praia de Olhão, Praia da Quarteira, Praia da Rocha, Praia dos Pescadores, Praia de Armação de Pera e Praia de Monte Gordo.

⁷⁸ Vide <http://www.facebook.com/tdtofticial>

No sítio do ICP-ANACOM na Internet, assim como no Portal do Consumidor⁷⁹, foi disponibilizada informação sobre a campanha e sobre o processo de migração para a televisão digital, tendo sido disponibilizadas perguntas frequentes sobre a TDT, que podem ser acedidas de forma interativa pelos utilizadores.

O ICP-ANACOM disponibilizou regularmente informação aos órgãos de comunicação social (jornais, rádio e televisão) e realizou várias conferências de imprensa com o intuito de dar visibilidade à migração para a televisão digital.

Em junho de 2011, o ICP-ANACOM lançou um concurso público internacional para a impressão, embalagem e distribuição de seis milhões de exemplares de um guia informativo respeitante ao processo de transição para a TDT - Guia TDT. Este concurso foi adjudicado aos CTT, que em outubro de 2011 distribuiu em todos os alojamentos de Portugal continental e regiões autónomas o referido Guia, que explicava, de forma sucinta e clara, todos os passos para a migração para a televisão digital. Este Guia está disponível em versão eletrónica, em português e inglês, em áudio, em braille e em versão ampliada.

• Inquéritos

Durante o ano 2011, o ICP-ANACOM realizou vários inquéritos à população, primeiro nas zonas-piloto, e depois a nível nacional, para monitorizar o nível de conhecimento que as populações tinham sobre a TDT, bem como o nível de adesão à televisão digital, para ir ajustando a sua política de comunicação.

Esta necessidade de acompanhar a evolução do processo levou mesmo à decisão de desdobrar a primeira fase do desligamento a nível nacional, que estava previsto ser feito num único momento, a 12 de janeiro de 2012, em cinco momentos, com emissores e retransmissores a serem desligados a 12 de janeiro, 23 de janeiro, 1 de fevereiro, 13 de fevereiro e 23 de fevereiro de 2012. A segunda fase implicava o desligamento dos emissores e retransmissores nas Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira, no dia 22 de março de 2012; culminado o processo com o desligamento dos emissores e retransmissores do interior do país e da faixa norte do território, bem como dos emissores do Monte da Virgem, do Marão, de Montejunto e da Lousã que, ficando na faixa litoral, não podiam ser desligados na primeira fase porque alimentavam equipamentos que apenas poderiam ser desligados a 26 de abril.

Os inquéritos, feitos pela Marktest, revelaram em todos os casos, mesmo nas zonas-piloto, um nível de notoriedade da TDT e de conhecimento do fim do sinal analógico muito elevado.

O inquérito que antecedeu a primeira fase de desligamento, feito em novembro, revelava que 70 por cento das pessoas que tinham que migrar para a televisão digital já o tinham feito, e que 20 por cento contavam fazê-lo antes da data do *switch-off*.

10.3 Novas redes de acesso (NRA)

Em 2011, nos termos e em cumprimento do disposto no Despacho do senhor Secretário de Estado Adjunto, das Obras Públicas e das Comunicações, de 22 de outubro de 2010, e no âmbito da assessoria ao Governo no processo dos concursos lançados para a oferta de NRA para as zonas Norte, Centro, Alentejo e Algarve foram emitidos os pareceres do ICP-ANACOM relativamente: (i) à consistência das candidaturas face aos compromissos assumidos, incluindo em sede de plano de investimento, pelos proponentes enquanto adjudicatários dos concursos públicos internacionais para a instalação, gestão, exploração e manutenção de redes de comunicações eletrónicas de alta velocidade na zona em causa; e (ii) à adequabilidade das soluções técnicas propostas ao fim em causa.

No final de 2011, foi iniciada a reformulação do Plano de Ação relativo à monitorização das obrigações constantes dos contratos celebrados entre o Governo e os operadores de RNC rurais, à luz dos contratos remetidos ao ICP-ANACOM.

10.4 Outras atividades desenvolvidas em assessoria ao Governo

- **Transposição das Diretivas 2009/136/CE e 2009/140/CE do PE e do Conselho, de 25 de novembro, que alteram, respetivamente, a Diretiva 2002/21/CE e as Diretivas 2002/21/CE, 2002/19/CE e 2002/20/CE, todas do PE e do Conselho, de 7 de março (Revisão 2006)**

O ICP-ANACOM prosseguiu, neste ano, os trabalhos de transposição destas Diretivas, tendo apresentado ao Governo um projeto legislativo para a sua transposição.

Este processo culminou com a publicação da Lei n.º 51/2011, de 13 de setembro, que altera a LCE transpondo as Diretivas 2009/136/CE e 2009/140/CE. Com a publicação desta Lei foi ainda assegurada a definição do regime sancionatório do Regulamento (CE) n.º 717/2007,

⁷⁹ Vide <http://www.anacom-consumidor.pt>

do PE e do Conselho de 27 de junho, relativo à itinerância nas redes de comunicações móveis públicas da Comunidade, com a redação que lhe foi conferida pelo Regulamento (CE) n.º 544/2009, do PE e do Conselho de 18 de junho.

- **Transposição da Diretiva 2009/136/CE do PE e do Conselho de 25 de novembro de 2009, na parte em que altera a Diretiva 2002/58/CE relativa ao tratamento de dados pessoais e à proteção da privacidade no sector das comunicações eletrónicas (Revisão 2006)**

O ICP-ANACOM preparou e enviou ao Governo, em cumprimento do que lhe havia sido solicitado uma proposta de Lei que, consubstancia a primeira alteração à Lei n.º 41/2004, de 18 de agosto, e transpõe para a ordem jurídica nacional a Diretiva n.º 2002/58/CE, do PE e do Conselho, de 12 de julho, relativa ao tratamento de dados pessoais e à proteção da privacidade no sector das comunicações eletrónicas, alterada pela Diretiva n.º 2009/136/CE, do PE e do Conselho, de 25 de novembro.

- **Transposição da Diretiva 2008/6/CE, do PE e do Conselho, de 20 de fevereiro de 2008, que altera a Diretiva 97/67/CE no respeitante à plena realização do mercado interno dos serviços postais da Comunidade**

O ICP-ANACOM havia remetido ao Governo, em 2010, um projeto de proposta de lei de transposição da terceira Diretiva Postal.

Este projeto sofreu diversas alterações no âmbito do processo legislativo promovido pelo Governo. Em janeiro de 2011, o XVIII Governo Constitucional submeteu a consulta pública um projeto legislativo, tendo o ICP-ANACOM apresentado os seus comentários.

Posteriormente, já após a tomada de posse do XIX Governo Constitucional, o ICP-ANACOM prestou-lhe assessoria no processo de revisão do referido projeto, na sequência da qual foi aprovado, em 7 de dezembro de 2011, um projeto de proposta de lei que seguiu para a Assembleia da República.

- **Elaboração de projeto de alteração da Portaria que aprova o montante das taxas devidas ao ICP-ANACOM**

Foi elaborado e enviado ao Governo, em 13.10.2011, um projeto de Portaria de alteração da Portaria n.º 1473-B/2008, de 17 de dezembro, posteriormente aprovada e publicada – Portaria n.º 291-A/2011 de 4 de novembro.

- **Preparação de parecer e projeto de Decreto-Lei relativo aos mecanismos de financiamento do SU de comunicações eletrónicas**

A pedido do Governo, o ICP-ANACOM analisou as várias soluções que, nos termos da Lei, podem ser usadas para o financiamento dos custos líquidos do SU. Apresentou ainda, em dezembro, uma proposta legislativa destinada a enquadrar e regular os procedimentos necessários à operacionalização do financiamento dos custos líquidos incorridos pelo(s) prestador(es) do SU com aquelas prestações.

- **Projeto legislativo de alteração do regime jurídico de construção, acesso e instalação de redes e infraestruturas de comunicações eletrónicas (Diretiva Serviços) – Revisão GSEPCM**

Em resposta a solicitação do Gabinete do senhor Secretário de Estado Adjunto das Obras Públicas e Comunicações (XVIII Governo Constitucional), foi dado parecer relativamente ao projeto identificado em epígrafe, em setembro.

- **Processo de aprovação dos Atos aprovados no XXIII Congresso da UPU**

A pedido do MNE foi completada a instrução deste processo de ratificação, mediante o envio, em 9 de maio de 2011, da tradução certificada dos referidos Atos, Nota justificativa da proposta de resolução do Governo a submeter à Assembleia da República e parecer do ICP-ANACOM sobre a oportunidade de vinculação de Portugal a estes Atos.

- **Processo de aprovação da Convenção de Tampere**

A pedido do MNE foi completada a instrução deste processo de ratificação, mediante o envio, em 16 de maio de 2011, da tradução certificada da referida Convenção.

- **Queixa efetuada no âmbito do projeto-piloto relativa ao leilão de espectro (EU PILOT 2275/11/INSO)**

Foi preparada resposta enviada ao GPERI / MECOM em 1 de setembro de 2011.

- **Queixa efetuada no âmbito do projeto-piloto sobre a execução da Decisão 2007/344/CE, relativa à disponibilização harmonizada de informações sobre a utilização do espectro na Comunidade (EU Pilot 2490/11/INSO)**

No âmbito das funções de assessoria ao Governo, foi preparado esclarecimento sobre a execução por Portugal da Decisão 2007/344/CE.

• **Processos 2011/0927 e Processos 2011/0928 – notificação de incumprimento**

No âmbito das funções de assessoria ao Governo, e estando em causa os processos de transposição das Diretivas 2009/136/CE do PE e do Conselho, de 25 de novembro de 2009 e Diretiva 2009/140/CE do PE e do Conselho de 25 de novembro de 2009, identificadas como sendo da responsabilidade do MEE (OPTC/ANACOM), foi preparada resposta e enviada ao Gabinete de Planeamento Estratégico e Relações Internacionais, para envio à CE.

• **Base de dados de incumpridores**

A pedido do Gabinete do Secretário de Estado Adjunto das Obras Públicas, Transportes e Comunicações, o ICP-ANACOM pronunciou-se sobre o memorando apresentado pela Associação dos Operadores de Telecomunicações (APRITEL) que sustentava a revisão das regras relativas aos mecanismos de prevenção da contratação previstos no artigo 46.º da LCE. A revisão das referidas regras veio a ser contemplada nas alterações entretanto promovidas pela nova LCE.

São ainda de referir, no âmbito da assessoria ao Governo, entre outras, as seguintes atividades:

- a) contributo para resposta ao questionário da CE sobre revisão das orientações comunitárias relativas à aplicação das regras em matéria de auxílios estatais à implantação rápida de redes de banda larga e participação ativa na reunião realizada entre a CE e os Estados-Membros (Bruxelas, 14 de novembro de 2011) sobre a revisão das linhas de orientação para as ajudas de Estado à banda larga;
- b) contributos para o estudo desenvolvido pelo WIK para a CE sobre implementação das linhas de orientação para as ajudas de Estado à implementação das redes de banda larga;
- c) contributos ao: (i) Projeto de Comunicação da Comissão relativa à aplicação das regras em matéria de auxílios estatais da UE à compensação concedida pela prestação de SIEG; (ii) Projeto de Decisão da Comissão relativa à aplicação do artigo 106.º, n.º 2, do Tratado sobre o Funcionamento da UE aos auxílios estatais sob a forma de compensação de serviço público concedidos a certas empresas encarregadas da gestão de SIEG; (iii) Projeto de Regulamento da UE relativo à aplicação dos artigos 107.º e 108.º do Tratado sobre o Funcionamento da UE aos auxílios de

minimis concedidos a empresas que prestam SIEG; (iv) Projeto de Comunicação da Comissão relativa ao enquadramento da UE aplicável aos auxílios estatais sob a forma de compensação de serviço público;

d) contributos para a eventual atualização, em dezembro de 2011, da proposta do ICP-ANACOM para o plano de monitorização e controlo da implementação das NGA nas áreas rurais;

e) contributo para a reunião entre o MOPTC e a CE sobre política industrial integrada para a Era da Globalização, realizada em março de 2011;

f) contributos referente à revisão da Lei da Concorrência;

g) respostas ao Inquérito IPCTN09 e ao Inquérito IPCTN10, ambos do ex-MCTES.

Foram ainda solicitados a esta Autoridade pedidos de esclarecimentos sobre alteração de legislação sectorial e transversal, bem como informação sobre o estatuto da instituição, nomeadamente:

- pergunta n.º 1391/XI/2.ª apresentada pelo Partido Social Democrata (Internet no interior Algarvio);
- pergunta da AR 1460/XII 1.ª, apresentada pelo Partido Comunista Português (TDT);
- memorando analítico relativo à instituição, solicitado pelo Ministério da Economia e do Emprego;
- relatório sobre o ICP-ANACOM solicitado pela Secretaria de Estado das Obras Públicas, Transportes e Comunicações;
- projeto legislativo que estabelece o regime jurídico do depósito legal de imagens em movimento;
- projeto de resolução n.º 347/XI – recomenda ao Governo que utilize sistemas de teleconferência e videoconferência em substituição de reuniões presenciais;
- projeto de portaria – aplicação da Lei n.º 9/2009: profissões regulamentadas e autoridades nacionais competentes (transposição da Diretiva das qualificações).

11. COMUNICAÇÃO E IMAGEM INSTITUCIONAL

Neste ponto são desenvolvidas as várias ações 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.

11.1 Presença na Internet

Em 2011 manteve-se a contínua atualização de informação disponibilizada no sítio do ICP-ANACOM na Internet, bem como a reformulação e criação de áreas temáticas, muitas vezes na sequência de alterações legislativas e regulamentares.

Destaca-se, em particular a reformulação da área da Televisão Digital, nomeadamente ao nível das perguntas frequentes, e a renovação contínua do balcão virtual, onde foram disponibilizados dois novos serviços de pesquisa de entidades formadoras e cursos de ITED e de ITUR e atualizadas as respetivas perguntas frequentes.

Adicionalmente, foram disponibilizados quatro formulários interativos relativos ao serviço fixo do licenciamento radioelétrico permanente.

O ICP-ANACOM mantém, desde 2009, uma conta na rede social *Twitter* – http://twitter.com/ICP_Anacom –, a qual contabilizava 1388 seguidores a 31 de dezembro de 2011. Esta plataforma constitui um reforço da disseminação da informação diariamente publicada no sítio oficial.

No domínio da acessibilidade e usabilidade, o ICP-ANACOM disponibilizou um pacote de ferramentas com o objetivo de proporcionar uma interação mais rápida e eficiente com o utilizador do seu sítio, tendo ainda procedido a um *restyling* de algumas funcionalidades e implementado novos mecanismos com o objetivo de favorecer a experiência de utilização, nomeadamente:

- nova interface de pesquisa que dispõe agora os filtros de uma forma mais intuitiva;
- alertas de redirecionamentos, solução que visa reforçar a memorização e compreensão da sequência de cliques que os utilizadores dão no decurso do processo de navegação e propõe resolver um problema de usabilidade registado com alguma frequência;
- avaliação da qualidade do conteúdo informativo por parte dos utilizadores, mecanismo que visa obter mais informação sobre a opinião dos utilizadores relativamente aos temas publicados no sítio do ICP-ANACOM na Internet;

- renovação do formulário de reclamações no Balcão Virtual do sítio do ICP-ANACOM, com o objetivo de simplificar e facilitar o preenchimento.

No âmbito do serviço «Assistente Virtual» que suporta a marca «A ANACOM Responde» o ICP-ANACOM pretende esclarecer dúvidas sobre o *roaming*, a portabilidade, a TDT, os SVA baseados em mensagem, 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.

A 15 março de 2011 foi lançado pelo ICP-ANACOM o Portal do Consumidor (www.anacom-consumidor.com), no âmbito das comemorações do Dia do Consumidor, com o objetivo de melhorar a informação que é prestada aos consumidores, habilitando-os a fazerem escolhas mais esclarecidas.

Em junho de 2011 foi lançado o COM.escolha – uma nova ferramenta de consulta de tarifários e de simulação de consumo dos serviços de Internet, telefone móvel, telefone fixo e televisão, que procura ajudar os consumidores a escolher os serviços de comunicações eletrónicas mais adequados às suas necessidades. O COM.escolha destina-se, exclusivamente, a clientes particulares e/ou residenciais, permite consultar tarifários / ofertas e simular consumos de Internet, telefone móvel, telefone fixo e televisão. Em 2011 foram ainda atualizados os conteúdos do sítio *Roaming Light*, para acomodarem as alterações previstas no Regulamento sobre *roaming* internacional e que entraram em vigor a partir de 1 de julho de 2011. Estas alterações foram igualmente refletidas no Portal do Consumidor e no sítio da Internet do ICP-ANACOM.

Saliente-se que o sítio do ICP-ANACOM continua a manter os canais móvel e texto (ambos bilingues).

No que lhe respeita, em 2011 foi implementado um novo sistema aplicacional de medição da visitabilidade, tendo o número total de visitas sido de 968 649, originadas por 655 729 utilizadores. Foram feitas 3 956 591 visualizações aos conteúdos informativos e transacionais disponíveis.

O ICP-ANACOM deu continuidade à 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 desta Autoridade. No final de 2011, foram submetidas à entidade gestora dos portais vinte e duas fichas no âmbito dos serviços prestados pelo ICP-ANACOM.

Refira-se, por último, a colaboração do ICP-ANACOM com a AMA, entidade que criou, no final de 2011, o Balcão do Empreendedor, balcão único eletrónico, disponível através do Portal da Empresa, para a realização de serviços associados ao exercício de atividades económicas, previsto no Decreto-Lei n.º 92/2010, de 26 de julho e no MoU, e já referido no ponto 10.1 deste relatório.

11.2 Spectru

Constituindo um dos principais suportes da comunicação institucional do ICP-ANACOM, o boletim informativo Spectru divulga periodicamente informação sobre a atividade do regulador, bem como das grandes questões, nacionais e internacionais, associadas às comunicações eletrónicas e postais.

Em 2011, no sentido de uma cada vez mais cuidada gestão dos seus recursos, bem como da sua relação com o meio ambiente, o ICP-ANACOM decidiu terminar a edição em papel deste boletim, que continuará a ser editado e disponibilizado gratuitamente ao público em formato eletrónico, acessível em www.anacom.pt. O boletim tem duas versões eletrónicas, uma em português e a outra em inglês.

11.3 Publicações

Foram publicadas em 2011 pelo ICP-ANACOM, em papel e em formato eletrónico, o Relatório e Contas de 2010, em versão bilingue, e o Relatório de Regulação, Supervisão e Outras Atividades de 2010, apenas na versão portuguesa. As restantes publicações do ICP-ANACOM foram produzidas em suporte eletrónico e disponibilizadas no sítio do ICP-ANACOM na Internet, nomeadamente o Relatório de Atividades de 2010, o Anuário do Sector das Comunicações em Portugal de 2011, o Relatório da Situação das Comunicações 2010 e o Plano Estratégico 2012-2014.

No contexto das publicações de cariz técnico, destaca-se a disponibilização, em formato eletrónico, no sítio desta Autoridade na Internet, dos seguintes títulos realizados pelo ICP-ANACOM:

- Comparações de preços dos prestadores do serviço postal universal na UE em 2010 (janeiro);

- Impacto da extinção de serviço na portabilidade – comunicações *Non-Call Related* (janeiro);

- A evolução das NGA (fevereiro);

- Rede de estabelecimentos postais relativos aos CTT – Correios de Portugal, S.A., no final do ano de 2010 (maio);

- Inquérito ao consumo dos serviços de comunicações eletrónicas pelas pequenas e médias empresas (maio);

- Sistemas de comunicações móveis GSM/UMTS – aferição da qualidade de serviço – avaliação da QoS dos serviços de voz, videotelefonía e cobertura das redes GSM e WCDMA, nos comboios urbanos do Porto (Linhas de Aveiro, Braga, Caíde e Guimarães) (maio);

- Os desafios do sector postal face à liberalização total (junho);

- Inquérito ao consumo dos serviços postais – população residencial (julho);

- Sistemas de comunicações móveis GSM/UMTS – avaliação da QoS dos serviços de voz (GSM), videotelefonía (UMTS) e cobertura das redes (GSM e WCDMA) no serviço Alfa pendular da CP (Eixo ferroviário Braga-Porto-Lisboa-Faro) (julho);

- Quadro nacional de atribuição de frequências 2010/2011 (julho).

11.4 Eventos e reuniões

O ICP-ANACOM realizou a 6 de outubro de 2011, em Lisboa, a sua quinta conferência internacional, subordinada ao tema «Liberalização do serviço postal: ano um», que contou com a presença de oradores de diversas áreas do sector postal, desde autoridades reguladoras nacionais à indústria, passando por organizações internacionais.

2011 marcou o início da liberalização total do serviço postal na UE, facto que revestiu particular importância para o sector das comunicações. Esta conferência criou uma oportunidade para promover um balanço do processo, através do debate em torno dos temas principais dos trabalhos: a regulação da liberalização postal; novas estratégias para o mercado aberto; e novas oportunidades de negócio.

O ICP-ANACOM organizou também, em 2011, o quarto congresso do Comité Português da União Radiocientífica Internacional (URSI), cujos trabalhos estão a cargo desta Autoridade, dedicado ao tema «Detecção e medição de sinais rádio no futuro das radiocomunicações». Este congresso, que decorreu em novembro, 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.

O Comité Português da URSI tem por finalidade estimular, promover e coordenar, à escala nacional, os estudos nos domínios das ciências da radioeletricidade, das telecomunicações e da eletrónica, cabendo ao ICP-ANACOM a organização dos trabalhos.

No âmbito do Congresso, foram atribuídos o prémio de carreira do Comité Português da URSI, o prémio ANACOM – URSI Portugal, assim como o *Best Student Paper Award*, lançado em 2011.

O prémio de carreira, que distingue uma personalidade que tenha contribuído para o avanço da área da ciência rádio em Portugal, foi atribuído a António Amândio Sanches de Magalhães, engenheiro de formação e pioneiro na radioastronomia nacional. O prémio ANACOM – URSI Portugal foi atribuído *ex aequo* aos trabalhos: (i) «Antena híbrida UHF/UWB para sistema RFID passivo de identificação e localização em ambientes interiores», da autoria de Ana Catarina Caniço Cruz, do Instituto de Telecomunicações, do Instituto Universitário de Lisboa (ISCTE-IUL) e do Instituto Superior Técnico –Universidade Técnica de Lisboa (IST-UTL); e (ii) *Novel excitation signals for efficient microwave power transmission: from theory to system integration in commercial RFID reader*, da autoria de Alírio de Jesus Soares Boaventura, do Departamento de Eletrónica e Informática do Instituto de Telecomunicações, da Universidade de Aveiro. Foi também decidido atribuir uma menção honrosa ao Professor Fernando Velez pelo trabalho *Fixed WIMAX Profit Maximisation with Energy Saving Through Relay Sleep Modes and Cell Zooming*. Pela primeira vez, com o objetivo de incentivar os jovens autores, o ICP-ANACOM decidiu patrocinar o *Best Student Paper Award*, no valor de quinhentos euros. O distinguido foi Marco Carvalho, da Área Departamental de Engenharia de Eletrónica e Telecomunicações e de Computadores do Instituto Superior de Engenharia de Lisboa (ISEL) e do Instituto de Telecomunicações, com o trabalho «Um algoritmo avançado de controlo de oscilação de *handover* em redes LTE autogeridas».

Ao longo de 2011 decorreram ainda diversos *workshops* e seminários, promovidos e organizados por esta Autoridade, os quais se enumeram de seguida:

- *workshop* «Aplicação do Regime R&TTE – o papel das entidades fiscalizadoras e dos agentes de mercado», a 29 de novembro, que se dirigiu, em particular, a fabricantes, representantes e distribuidores de equipamentos de comunicações eletrónicas, visando prestar informação sobre a colocação no mercado dos equipamentos de rádio e terminais de telecomunicações (regime R&TTE), assim como sobre o papel que cabe às autoridades responsáveis pelo seu cumprimento;
- seminários sobre «Regime ITED / ITUR, Sistema de Informação Centralizado e Televisão Digital Terrestre», a 4 de julho, em Santarém, e a 28 de setembro, em Viseu. Estas ações dirigidas a técnicos das câmaras municipais, tiveram como objetivo promover o esclarecimento de questões sobre ITED, ITUR, SIC e implementação da TDT;
- segundo Fórum Lusófono das Comunicações, da Associação de Reguladores de Comunicações e Telecomunicações da Comunidade dos Países de Língua Portuguesa (ARCTEL-CPLP), subordinado ao tema «Desafios e oportunidades», a 14 e 15 de abril, em Sintra. O debate centrou-se em três temas principais: desafios da regulação regional; organizações empresariais sectoriais; e parcerias para o desenvolvimento. Paralelamente decorreu uma mostra tecnológica com a presença de 24 expositores com as mais recentes inovações e ofertas do sector das comunicações.

Manteve-se em 2011 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 projetos académicos e outros, de autores nacionais e estrangeiros. Foram organizados dois seminários, sobre os seguintes temas: (i) *Regulatory Remedies to mitigate asymmetric VAT-Exemptions* (21 de março); e (ii) «Leilões de espectro: teoria e prática» (5 de abril).

Adicionalmente, o ICP-ANACOM organizou 17 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 ECC,

IRG/ *Body of European Regulators for Electronic Communications* (BEREC), EMERG e CEPT.

11.5 Patrocínios e publicidade

O ICP-ANACOM patrocina habitualmente diversas iniciativas com relevância para os objetivos de atuação 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 2011, foram concedidos 31 patrocínios, correspondendo maioritariamente a eventos promovidos por instituições de ensino e entidades representativas ou com atuação relevante no sector das comunicações.

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 projeto «TIC Pediátrica» (4.^a e última fase), 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 2011. Este projeto visa, na generalidade, dotar as unidades de pediatria de hospitais públicos de infraestruturas tecnológicas que permitam momentos de lazer às crianças internadas, o acompanhamento pela família e amigos e o contacto com a escola.

O ICP-ANACOM celebrou um protocolo de cooperação com a FDTI dirigido ao projeto «Um Sorriso com a TIC 2.0 – Nova Geração», visando colocar as facilidades e potencialidades das TIC ao serviço das crianças internadas em unidades hospitalares. O projeto terá a duração de três anos (2010-2013) e será implementado em todas as unidades de pediatria dos hospitais públicos a nível nacional. Na sequência da extinção da FDTI, o Instituto Português do Desporto e Juventude (IPDJ), assume a continuidade desde projeto.

O ICP-ANACOM instituiu a partir de 2011, o «Prémio de Investigação ANACOM», que se divide em três vertentes: engenharia, economia e direito. Este prémio visa incentivar, no plano nacional, a realização e publicação de artigos científicos, na área da economia, no domínio das TIC, comunicações eletrónicas, serviços postais e comércio eletrónico,

estimulando a criatividade, a inovação, a originalidade e o rigor analítico no trabalho de investigação.

Quanto ao domínio da economia, o «Prémio ANACOM – *Economics of ICTs*», é atribuído ao melhor artigo apresentado em cada edição anual do *workshop on Economics of ICTs*, organizada conjuntamente pelo Centro de Estudos e Finanças da Universidade do Porto (CEF.UP) e pelo Centro de Estudos e Formação Avançada da Universidade de Évora (CEFAGE.UE). A operacionalização do prémio no domínio do direito encontra-se em desenvolvimento.

Foi, ainda, dada continuidade à parceria entre o ICP-ANACOM e a Associação Portuguesa para o Desenvolvimento das Comunicações (APDC); e foram também patrocinadas diversas iniciativas no âmbito do plano de atividades da ACIST-AET.

Em termos de presenças publicitárias, foram analisadas, em 2011, cerca de 70 propostas, tendo esta Autoridade estado presente em jornais, revistas e diretórios, designadamente, com o anúncio institucional e com anúncios sobre o COM.escolha e a Campanha TDT. Foram igualmente publicados avisos de divulgação sobre a TDT e o leilão de espectro multifaixa, incluindo sobre o respetivo Regulamento.

11.6 Parcerias institucionais

Tal como nos anos anteriores, o ICP-ANACOM manteve em 2011 parcerias institucionais com entidades nacionais com relevância sectorial, procurando deste modo promover o sector das comunicações.

Neste contexto, realça-se a sua atuação enquanto instituidor da Fundação Portuguesa das Comunicações (FPC), com o acompanhamento direto da atividade dos órgãos em que está representado. No âmbito do projeto educativo promovido pelo Museu das Comunicações para o ano letivo de 2011/2012, dirigido especialmente a docentes, o ICP-ANACOM elaborou um folheto de divulgação das atividades que podem ser desenvolvidas no denominado «Mundo das Comunicações», espaço desta Autoridade na exposição permanente do referido museu.

Em parceria com os CTT e, em 2011, com a participação especial da Secretaria de Estado das Florestas e Desenvolvimento Rural, o ICP-ANACOM participou na organização da edição de 2011 do concurso «A melhor carta», dirigido aos jovens residentes em

Portugal, com idades entre os nove e os 15 anos, subordinado ao tema «Imagina que és uma Árvore. Explica porque é importante proteger a floresta». A entrega dos prémios teve lugar a 11 de outubro, durante a comemoração do Dia Mundial dos Correios, celebrado mundialmente a 9 de outubro. A carta vencedora foi encaminhada para a UPU, para representar Portugal no concurso epistolar internacional promovido por esta organização.

Em 2011, o ICP-ANACOM manteve o relacionamento institucional com diversas organizações sectoriais, de que se destacam a APDC, a Associação para a Promoção e Desenvolvimento da Sociedade de Informação (APDSI), a Associação de Promoção do Multimédia em Portugal (APMP), o Observatório da Comunicação (OberCom) e a Associação para as Comunicações, Eletrónica, Informações e Sistemas de Informação para Profissionais (AFCEA Portugal).

11.7 Centro de Documentação e Informação (CDI)

O CDI tem como objetivo primordial o apoio aos colaboradores do ICP-ANACOM, centralizando todo o tipo de publicações e de

conhecimento essencial para o desenvolvimento e atualização permanente dos diferentes serviços internos. Paralelamente, 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 em linha.

Em 2011, registaram-se 451 solicitações de utilizadores externos, dos quais 374 pedidos telefónicos, 54 pedidos por correio eletrónico, 25 pedidos pessoais e um pedido por escrito.

O CDI promoveu, em 2011, a substituição do sistema integrado de gestão de biblioteca com vista ao correto processamento e armazenamento da informação e à otimização das diferentes operações inerentes ao funcionamento do serviço.

12. INFORMAÇÃO AO CONSUMIDOR

A par da resposta às reclamações, a prestação de informação ao cidadão é outra área em que o ICP-ANACOM tem apostado, já que deter informação correta e adequada é a melhor forma de assegurar que os consumidores fazem opções esclarecidas.

12.1 Lançamento do Portal do Consumidor

A 15 março de 2011 foi lançado pelo ICP-ANACOM o Portal do Consumidor (www.anacom-consumidor.com), no âmbito das comemorações do Dia do Consumidor, com o objetivo de melhorar a informação que é prestada, quer ao nível das comunicações eletrónicas, quer ao nível dos serviços postais, habilitando os consumidores a fazerem escolhas mais esclarecidas. Desta forma, o regulador reforça o seu papel na proteção dos direitos dos consumidores. Na origem do desenvolvimento do portal do consumidor está a constatação de que a falta de informação associada à contratação é uma das principais causas de conflito entre os utilizadores e os prestadores, facto que levou o ICP-ANACOM a optar por esta solução.

Sempre orientada pela preocupação de prestar informação clara, útil e simplificada, o ICP-ANACOM disponibiliza no sítio do Portal do Consumidor dados relevantes sobre as ofertas existentes no mercado, incluindo pacotes de serviços; os operadores em atividade; o que se deve ter conta ao escolher um serviço; o que deve saber sobre os contratos de prestação de serviços; as questões específicas dos tarifários, faturação, cancelamento; como resolver problemas com os prestadores de serviços; e o papel do ICP-ANACOM e de outras entidades relevantes neste contexto.

12.1.1 Observatório de tarifários COM.escolha

O ICP-ANACOM disponibiliza no seu sítio, um novo comparador de tarifários (COM.escolha), lançado a 1 de junho, o qual permite aos consumidores consultar, de forma simples, tarifários / ofertas e simular consumos de Internet, telefone móvel, telefone fixo e televisão (e pacotes combinando estes serviços), dirigidos para o segmento residencial.

Este comparador de tarifários veio substituir o anterior Observatório de Tarifários, lançado em 2005, que respeitava apenas ao serviço móvel e cuja utilização era relativamente complexa. O COM.escolha avança com um conjunto mais abrangente de funcionalidades, mais adequadas às ofertas atuais no mercado residencial, além de alargar os eu âmbito a outros serviços.

O comparador COM.escolha permite também obter os tarifários / ofertas disponíveis para as diferentes áreas geográficas selecionadas pelo utilizador, sendo que no detalhe de cada tarifário / oferta é identificado um determinado conjunto de características associadas ao mesmo (preço, tecnologia, velocidades de ligação, *bundles* de serviços e outros parâmetros).

Através do comparador de tarifários COM.escolha, os consumidores podem facilmente efetuar consultas / comparações dos tarifários / ofertas disponibilizados pelos prestadores (comparar tarifários / ofertas entre prestadores ou do mesmo prestador). O comparador permite ainda efetuar simulações de consumo, tendo por base um determinado perfil de consumo definido pelo utilizador de modo bastante acessível. A ferramenta permite ainda que o consumidor construa um pacote de serviços à sua medida.

A informação disponibilizada e a respetiva atualização é da responsabilidade dos prestadores de serviços. Para o consumidor ter acesso a mais informação e com maior grau de detalhe sobre os serviços, pode consultar, no COM.escolha, o *link* disponível que encaminha para o sítio do prestador.

12.2 Divulgação da informação sobre qualidade de serviço fixada no RQS

Tal como no ano transato, em 2011 o ICP-ANACOM disponibilizou no seu sítio na Internet relatórios trimestrais com a principal informação sobre qualidade de serviço que aquelas empresas lhe remeteram no âmbito do RQS (Regulamento n.º 46/2005, de 14 de junho, com a redação que lhe foi conferida pelo Regulamento n.º 372/2009, de 28 de agosto). Estes relatórios incluem também a indicação dos links de acesso à informação que cada uma delas disponibiliza no seu próprio sítio na internet.⁸⁰

Em 2011 uma versão simplificada dos referidos relatórios passou a ser também especificamente divulgada no Portal do Consumidor a partir do terceiro trimestre de 2011⁸¹.

12.3 Divulgação dos preços de portabilidade e dos serviços informativos de preços de chamadas para números portados

O ICP-ANACOM disponibiliza no seu sítio na internet⁸², informação relativa aos números de acesso ao serviço informativo de preços de chamadas para números portados e informação relativa aos

80 <http://www.anacom.pt/render.jsp?categoryId=323697&themeMenu=1#horizontalMenuArea>

81 <http://www.anacom-consumidor.com/em-destaque/qualidade-do-servico-telefonico-fixo2.html>

82 <http://www.anacom.pt/render.jsp?categoryId=38615&themeMenu=1>

procedimentos indicados pelos prestadores do serviço telefónico móvel (STM) para desativação / reativação do anúncio de portabilidade.

O ICP-ANACOM disponibiliza também no seu sítio na Internet⁸³, os preços que os operadores (do serviço fixo, móvel e VoIP nómada) cobram aos novos clientes que optam por manter o número (atualmente está disponível informação relativa ao final do 1º semestre de 2011).

A informação divulgada é recolhida pelo ICP-ANACOM através do questionário de portabilidade dirigido aos operadores semestralmente.⁸⁴

12.4 Divulgação dos links das condições de oferta das empresas prestadoras

Pretendendo-se facilitar o acesso dos utilizadores à informação, em 30 de setembro, o ICPANACOM passou a centralizar no seu sítio na Internet⁸⁵ uma listagem (não exaustiva) de hiperligações em que se encontra disponível informação sobre condições de oferta dos diferentes prestadores dos seguintes serviços de comunicações eletrónicas para o segmento residencial:

- serviços isolados (telefone móvel, telefone fixo, Internet, TV por subscrição);
- serviços combinados (telefone fixo + Internet, telefone fixo + TV por subscrição, TV por subscrição + Internet, telefone fixo + Internet + TV por subscrição), foram fornecidas ao ICP-ANACOM pelos próprios prestadores de serviços.

Na referida listagem incluem-se hiperligações relativas aos seguintes itens:

- descrição do serviço / ofertas (ex. períodos de fidelização, obrigatoriedade de carregamento, velocidades máximas de *upload* e *download*, limites de utilização, número de canais de televisão, etc.);
- preços normais, nomeadamente preços do serviço (incluindo preços de utilização, mensalidades, consumos mínimos, carregamentos obrigatórios, meios de reconhecimento do tipo de tráfego, etc.);

- preços de portabilidade;
- outros preços (aluguer do equipamento, instalação, promoções e descontos, etc.);
- eventuais períodos contratuais mínimos associados ao bloqueamento dos equipamentos;
- níveis mínimos de qualidade de serviço a contratar com o cliente e cuja violação determinará que lhe seja paga uma indemnização ou reembolso;
- indemnizações e reembolsos a pagar ao cliente em caso de incumprimento de cada um dos níveis de qualidade fixados contratualmente;
- serviços e preços de manutenção.

No âmbito desta listagem disponibilizam-se as hiperligações onde se encontram, nomeadamente, disponíveis, no sítio do ICP-ANACOM, o observatório tarifário COM.escolha, os relatórios trimestrais sobre qualidade de serviço do STF e os preços de portabilidade praticados pelas empresas prestadoras.

12.5 Lançamento do guia para utilizadores com necessidades especiais

O ICP-ANACOM editou em 2011 o «Guia para utilizadores com necessidades especiais: conheça as soluções adaptadas de telefone e Internet» que pretende dar a conhecer os equipamentos, funcionalidades e STF, telemóvel e Internet disponíveis em Portugal, especificamente desenvolvidos para responder às necessidades desses utilizadores.

Contempla necessidades de visão, audição, mobilidade e compreensão, assim como as dos idosos.

Este guia, disponível em versão áudio e em braille e editado em papel, foi amplamente distribuído por associações representativas de pessoas portadoras de deficiências e pelos Centros de Informação Autárquicos ao Consumidor (CIAC).

83 <http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1104881>

84 <http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=994423&languageId=0>

85 <http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1098940>



CONSIDERAÇÕES
FINAIS

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Relatório de 2010 revestia um novo formato que visava dar «uma visão mais integrada da performance do ICP-ANACOM, em consonância, aliás, com a visão geralmente integrada que os cidadãos têm da sua atividade, já que as suas decisões, de qualquer natureza, vêm normalmente referidas como tendo sido assumidas pelo regulador».

Antecipava-se, no entanto, «que o desafio posto por esta reestruturação é grande e difícil, mas esperamos que o exercício feito contribua para uma maior transparência das atividades do ICP-ANACOM, numa perspetiva mais integrada».

A antecipação da dificuldade do desafio revelou-se premonitória e a singularidade do ano 2011 foi um teste ácido à capacidade de superação desse desafio.

Com efeito, a conjugação de várias circunstâncias programadas pode ter dado origem não a uma visão integrada mas transparente das atividades do ICP-ANACOM, mas antes a um sincretismo conducente a uma avaliação difusa, e no mínimo translúcida, da ação do ICP-ANACOM e, consequentemente, do nível da sua performance.

Entre as várias circunstâncias vale a pena referir:

- (i) a realização de eleições antecipadas e a entrada de um novo Governo;
- (ii) a assinatura do Pacto de Estabilidade e Crescimento e a presença da Troika em Portugal, com reflexo não despreciando na agenda das comunicações a nível nacional;
- (iii) o início do processo de implantação da TDT em Portugal;
- (iv) o agravamento da crise económica e financeira.

A mudança de Governo comprometeu, desde logo, a atividade programada do ICP-ANACOM já que ficou adiada a substituição de quatro dos cinco elementos do CA, introduzindo um elemento de incerteza que se prolonga até ao fim do ano, estendendo-se mesmo a 2012. Como é evidente, apesar do esforço feito para continuar a atuar como se tudo se mantivesse como previsto – e aqui cabe um agradecimento muito vivo aos colaboradores do ICP-ANACOM que souberam incorporar esse espírito, superando qualquer sensação de precaridade – o facto de não haver horizonte definido implicou uma prioritização das ações a mais curto prazo, o que pode implicar uma menor *performance* dinâmica.

Esta pressão sobre a definição das prioridades agravou-se com a legítima e inalienável preocupação do cumprimento das ações previstas no Memorando de Entendimento com a Troika, o qual, sendo certo que, no essencial, não trouxe novidades aos objetivos já traçados pelo ICP-ANACOM para o sector das comunicações, implicou, naturalmente, alguns ajustamentos de calendário, com a consequente alteração de prioridades, provocando óbvias alterações de calendarização e reafetação de recursos.

Este facto implicou um significativo recrudescimento das atividades de assessoria ao Governo, pressionando fortemente a disponibilidade para concretização de ações correntes e estratégicas nos campos específicos da regulação e da supervisão.

Esta pressão agravou-se com o natural desenvolvimento (e decorrente exigência de participação ativa do ICP-ANACOM) do ORECE, bem como do ERPG (correios) e do RSPG (espectro) no espaço europeu, que se perspetivava, como se continua a perspetivar, crescentemente integrado nestas áreas.

A complicar ainda mais o funcionamento normal do ICP-ANACOM esteve o desenvolvimento da implantação da TDT que, posto que programado, exigiu recursos e atenções inesperadas pelas reações que suscitou (praticamente inexistentes em todo o processo de preparação, pesem as várias consultas públicas e inúmeras reuniões promovidas), designadamente as permanentes incertezas criadas para a sua concretização na data programada, imprescindível, não tanto (mas também) pelos compromissos europeus, mas pelas decisões já assumidas em termos de libertação do espectro para propiciar o desenvolvimento das tecnologias móveis 4G.

Por último, mas não menos relevantemente, a crise económica e financeira e algumas decisões do Governo abriram as portas a uma instabilidade da situação do ICP-ANACOM e dos seus colaboradores, fruto de um conjunto de contradições entre os objetivos assumidos pelo Memorando de Entendimento e pelo Programa do Governo – alegadamente o reforço da independência e da capacidade de atuação dos reguladores – e as decisões orçamentais que, manifestamente, punham (e põem) em causa essa independência, em clara ultrapassagem ao que os Estatutos (não revogados) configuram.

É com vivo regozijo e reconhecimento que verificamos – e o presente relatório é disso prova indubitável – que, se as portas se abriram, a instabilidade não teve reflexos nos resultados, não porque os

colaboradores não tenham ficado preocupados e sentidos com as alterações sofridas e potenciais, mas porque souberam superar em empenho, disponibilidade e espírito de grupo as dificuldades que tiveram de enfrentar.

Contudo, se se olhar o comum das notícias sobre o ICP-ANACOM, os grandes desafios que enfrentou e que são, fundamentalmente, os de regulação e da supervisão ficaram quase omissos ou ignorados.

Essa é uma razão acrescida para que a opção por um relatório deste tipo acabe por se justificar apenas, é certo, para quem quiser ter uma visão completa, integrada e transparente da ação do ICP-ANACOM.

Aí será possível identificar todas as vertentes de atuação, em particular o desafio crescente de participação no ORECE (com todas as tendências contraditórias entre decisões universais e decisões individuais, onde os objetivos da construção europeia conflituam com alguns interesses nacionais), bem como os novos desafios suscitados

pelos RNG, quer fixas, quer móveis, com efeitos relevantes sobre as definições dos mercados, e a concretização (ou não) de concorrência entre infraestruturas, sendo que a não concretização poderá abrir as portas à ameaça de quase monopolização dos mercados com efeitos relevantes sobre a regulação. Questões como a separação funcional ou mesmo estrutural não poderão, então, deixar de ser devidamente abordadas.

A recente liberalização dos correios abre novas frentes na regulação do ICP-ANACOM e, noutro plano, a acessibilidade de conteúdos ligados à neutralidade da rede reforçará a necessidade de se enfrentar, sem hesitações, o problema do papel dos OTT (*over the top*).

O ICP-ANACOM deve estar preparado para, com flexibilidade, educação permanente e humildade, fazer face a estes desafios, o que conseguirá, por certo, se as suas capacidades e potencialidades não forem cerceadas por decisões (ou ausência delas) que não respeitem as suas competências e o seu grau de independência, garantem, a um tempo, de imparcialidade e de responsabilidade.



.....
PARECER DO
.....
CONSELHO
.....
CONSULTIVO
.....



PARECER DO CONSELHO CONSULTIVO

Apreciação na generalidade

1. Modelo de apresentação

O Relatório Anual do ICP-ANACOM respeitante ao ano de 2011, agora submetido à apreciação do Conselho Consultivo, integra o Relatório de Regulação e o Relatório de Atividades, cuja elaboração individualizada é determinada pelos Estatutos. A sua articulação formal, lógica e temporal previne sobreposições e duplicações, bem como assegura remissões imediatas e precisas que ajudam a perceber a atividade regulatória global no seu confronto com a realidade e valorizá-la, como se sublinhou no parecer referente ao Relatório de 2010. A utilidade de um simples 'relatório de atividades' pode ser fundamentalmente questionada uma vez que o Relatório de Regulação e o Relatório e Contas são, conceptualmente, relatos suficientemente abrangentes da atividade de um órgão regulador. O modelo integrado não prejudica a análise da individualidade formal e operacional da atividade desenvolvida pelo Regulador. De resto, a solução adotada corresponde a uma das recomendações do Conselho Consultivo do ICP-ANACOM.

2. Separata - Sumário Executivo

A Parte A – Enquadramento e Estrutura -, que abre o Relatório, com a Parte E – Considerações Finais -, que o encerra, eventualmente complementadas com uma referência sucinta ao estado das comunicações em Portugal, no ano em referência, no entender deste Conselho Consultivo são suscetíveis de constituir um adequado sumário executivo que poderá ser disponibilizado ao público em geral, em volume separado, para uma compreensão mais breve e populacionalmente mais alargada da atividade desenvolvida pelo Regulador.

3. Técnica do Relatório

Considera o Conselho Consultivo que o Relatório poderá ser disponibilizado numa linguagem mais acessível ao público em geral e menos dirigida aos agentes de mercado, com o propósito de ampliar o universo dos seus destinatários, obviamente sem desvirtuar o rigor e sentido técnicos, de que não se deve afastar.

4. Métrica das medidas regulatórias

Ao Relatório Anual não importa tanto que contenha uma análise ou descrição aprofundada das decisões tomadas, como a apresentação de um quadro compreensivo e calendarizado dos vários atos e medidas tendentes à resolução de cada assunto da agenda regulatória.

Tendo presente o difícil contexto do ano transato, sobre o qual o Relatório de Regulação incide, não se pode deixar de reconhecer o significativo esforço desenvolvido pelo ICP-ANACOM no sentido de cumprir de forma escrupulosa os vários compromissos assumidos pelo Estado Português, o que determinou igualmente um esforço notório por parte de todos os *stakeholders* do mercado, no sentido de contribuir para a adoção das decisões mais adequadas e resultou no cumprimento de quase todas as metas impostas ao sector no Memorando de Entendimento.

O grau de cumprimento das ações previstas para 2011 no Plano do ICP-ANACOM é apresentado de forma percentual para a globalidade das Ações, sem ponderação apropriada da importância relativa das ações realizadas ou a realizar, nem do nível de cumprimento da calendarização prevista pelo próprio Regulador. Aconselha-se, reiterando recomendação de anos precedentes, que o Relatório de Regulação inclua a apreciação quantificada do impacto, do grau e justificação para execução das medidas regulatórias, nos domínios em que são tomadas, designadamente nos seguintes:

- Desenvolvimento das infraestruturas
- Diversidade de oferta
- Qualidade dos produtos e serviços
- Preços
- Inovação

Assim, importa conhecer, com correção e rigor a evolução do sector nos referidos domínios e relacioná-la com as medidas adotadas, aumentando-se a transparência e consolidando-se a coerência da Regulação.

5. Auscultação de entidades reguladas

Julga-se conveniente que o Conselho de Administração do ICP-ANACOM, para além do obrigatório sistema de consultas públicas, consulte periodicamente os regulados e estruturas representativas dos consumidores, sobre matérias de regulação relevantes bem como sobre a sua participação nacional em organismos internacionais. A institucionalização e regularidade de um sistema de consultas não só reforçará a cooperação entre regulador e regulados como aumentará a transparência, a confiança e a previsibilidade da atividade regulatória.

Entendem os operadores que o Relatório de Regulação deveria dedicar algum espaço à consideração das preocupações por eles manifestadas

e entraves encontrados ao longo do ano e a resposta que mereceram por parte do Regulador para que melhor se compreenda o sentido e o alcance da atividade regulatória, e bem assim as prioridades definidas. A rápida alteração de pressupostos ou circunstâncias em que assentam a elaboração dos planos de regulação ou de meios justificam uma regular auscultação do mercado de modo a assegurar a previsibilidade da regulação que importa ao reforço e robustez do sector.

É notada no Relatório apresentado a ausência de referência aos eventuais ganhos de eficiência conseguidos pelo ICP-ANACOM tendo em vista o controlo e redução dos prazos de resposta às questões que lhe são colocadas pelos regulados (prazos de tramitação dos processos), como também às medidas de austeridade e contenção preconizadas e introduzidas no sentido de corresponder ao significativo esforço de austeridade que atualmente é exigido a todo o País.

Apreciação na especialidade

6. Televisão Digital Terrestre

A transição da televisão analógica para a televisão digital terrestre (TDT) permite uma maior eficiência na utilização do espectro, libertando recursos significativos - o dividendo digital - que têm sido aproveitados para o desenvolvimento da banda larga móvel, mas tem também contribuído, na grande maioria dos países, nomeadamente da União Europeia, para o desenvolvimento do sector audiovisual e a indústria de conteúdos, como a ampliação da oferta televisiva e o lançamento de novos serviços de programas, nomeadamente em HDTV.

No âmbito da TDT (Televisão Digital Terrestre), para uma melhor promoção de mercados abertos e concorrenciais, assim como da proteção dos direitos dos utilizadores e dos cidadãos, não obstante todo o esforço de regulação desenvolvido, o sector aguarda como conveniente a:

- Divulgação pública das principais conclusões das reuniões de trabalho da comissão de acompanhamento da TDT (GAM-TD)
- Identificação pública do espectro radioelétrico hertziano disponível após o switch-off
- Consulta pública sobre a futura utilização do espectro radioelétrico hertziano disponível após o switch-off.

O Conselho Consultivo entende por conveniente que o Conselho de Administração do ICP-ANACOM proceda a uma avaliação criteriosa do processo de implementação da TDT.

7. Serviço Universal

O ICP-ANACOM tomou um conjunto de decisões destinadas a reduzir as barreiras à entrada de novos operadores no mercado das comunicações fixas, com objetivo final de aumentar o número de prestadores, melhorar a qualidade do serviço e reduzir preços. Porém, o lançamento do concurso para o Serviço Universal aguarda aprovação do Governo, registando-se já significativa acumulação de atrasos.

Recomenda o Conselho Consultivo que o Conselho de Administração do ICP-ANACOM desenvolva apropriadas diligências no sentido de que o referido e necessário lançamento do concurso público não sofra mais delongas.

8. Implementação do Sistema de Informação Centralizado (SIC)

O Relatório agora em análise refere apenas que o concurso público respetivo foi encerrado em 2011, por razões processuais, e que se aguarda a sua adjudicação em 2012. Considerando que a legislação atinente data de 2009, subsistem prazos largamente ultrapassados.

Entende-se que a matéria, pela sua importância, e porque exige o cumprimento de obrigações por parte de regulados obrigados a definir as condições técnicas e comerciais de acesso às infraestruturas por si detidas ou geridas, carece de adequada monitorização por parte do regulador, atuação regulatória que não é referida no Relatório.

9. Mercados Relevantes

A matéria relacionada com a análise, revisão e definição de mercados relevantes deve constituir uma prioridade regulatória, enquanto persistir o modelo vigente.

Sublinha-se que:

- Há mercados relevantes que não foram objeto de qualquer revisão desde 2004;
- no que respeita aos mercados 4 e 5 a atuação do Regulador poderia ter sido mais célere ou sido apresentada justificação cabal para o tempo regulatório adotado, pois que a análise de mercado só veio a ser colocada em consulta pública em fevereiro de 2012.

10. Numeração

O relatório é omissivo quanto a questões levantadas pelos operadores sobre a forma de utilização de numeração geográfica em serviços de cariz nómada. Tratando-se de matéria que se encontra em análise por parte do Regulador deveria o Relatório de Regulação ter mencionado e equacionado a questão no âmbito do quadro regulatório.

11. Resolução de conflitos e atividade sancionatória

- A inclusão de uma descrição sumária dos principais litígios entre operadores em que o ICP-ANACOM foi chamado a intervir é uma informação relevante, já observado em pareceres precedentes. Carece de justificação a existência de litígios que transitaram de um ano para o outro.

- No Relatório de Regulação é referida, de forma vaga, a instauração de um número de processos de contraordenação, mas não o número de processos concluídos, em curso ou arquivados; nem o número de processos submetidos a impugnação judicial (recurso) ou o número de processos findos e a respetiva cominação.

O relatório é igualmente omissivo quanto ao tempo médio que os processos de contraordenação demoram a ser resolvidos.

A inclusão de tais referências sumárias e estatísticas contribuiria para assegurar uma maior previsibilidade da regulação, melhor

compreensão os seus objetivos no que toca à defesa dos interesses dos consumidores, e, ainda, reforçar a confiança dos agentes nos mecanismos institucionais de resolução de litígios e dos destinatários da regulação na entidade reguladora, fim último da regulação.

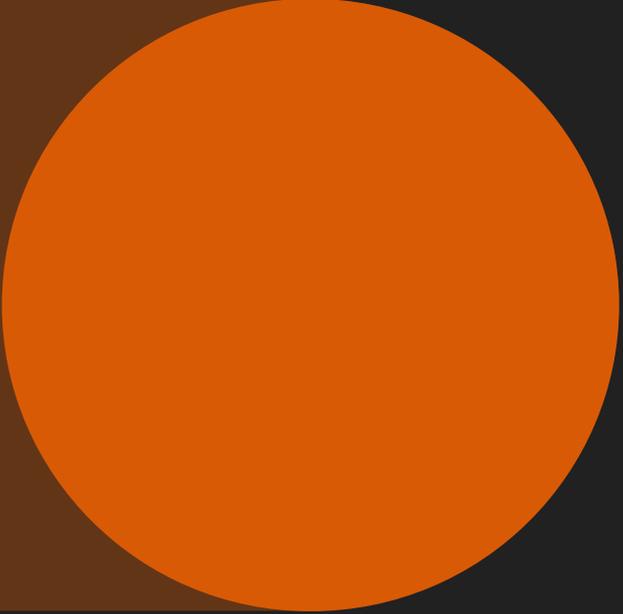
12. Conclusão

Em síntese, a recomendação final é a de que da leitura do Relatório de Regulação ou do seu Sumário Executivo possa sempre ser concluído, por quem o ler, com adequada exatidão, em que é que a atividade regulatória concretamente se traduz, em cada ano, em termos de recursos públicos utilizados, eficácia obtida em relação aos objetivos estabelecidos e de eficiência induzida na economia e na sociedade.

Conselho Consultivo, 25 de julho de 2012



ANEXOS



ANEXO I – LISTA DE ACRÓNIMOS E ABREVIATURAS

ADSL	Linha de subscrição digital assimétrica
ARN	Autoridade reguladora nacional
B-on	Biblioteca do Conhecimento <i>Online</i>
BLF	Banda larga fixa
BLM	Banda larga móvel
BWA	Acesso de banda larga via rádio
CEM	Compatibilidade eletromagnética
CIIP	Protecção das infraestruturas críticas de informação
CLSU	Custos líquidos decorrentes da prestação do serviço universal
CPA	Código de procedimento administrativo
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>
DVF	Direitos de utilização de frequências
ECP	Propostas comuns europeias
EFIS	<i>Frequency information system</i>
ENG	<i>Electronic news gathering</i>
ENUM	<i>Electronic numbering</i>
EMC	Compatibilidade eletromagnética
FAQ	<i>Frequently asked questions</i> – Perguntas frequentes
FCIPC	Fator de correção 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	Infraestruturas de telecomunicações em edifícios

ITUR	Infraestruturas de telecomunicações em loteamentos, urbanizações e conjuntos de edifícios
IVA	Imposto sobre o valor acrescentado
Kbps	Milhares de bits por segundo
LCE	Lei das comunicações eletrónicas
LEUC	Licenças de estações de uso comum
LPR	Industrial level probing radars
LRIC	<i>Long run incremental costs</i>
LRIT	<i>Long Range Identification and Tracking of ships</i>
LSF	Ligação simplex à rede fixa
LTE	<i>Long term evolution</i>
Mbps	Milhões de <i>bits</i> por segundo
MCA	Comunicações móveis a bordo de aeronaves
MCE	Monitorização e controlo do espectro
MCV	Comunicações móveis a bordo de embarcações
MDF	<i>Main distribution frames</i>
MHz	Megahertz
MMOS	<i>Multiplication microimage distribution system</i>
MSS	Serviço móvel por satélite
MTR	Preço de terminação móvel
MVNO	Operador de rede móvel virtual
NGN	Redes de nova geração
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 diretor municipal
PIC	Programa indicativo de cooperação
PLC	<i>Power line communication</i>
PME	Pequenas e médias empresas
PMS	Poder de mercado significativo

PNN	Plano nacional de numeração
PPC	Paridade de poder de compra
PPER	Primeiro programa de política de espectro radioelétrico
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
RAD	Área de ensaios radioelétricos
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 eletrónicas nacionais
SEIF	Sistema de segurança eletrónica 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
STVS	Serviço de televisão por subscrição
SU	Serviço universal
SVA	Serviço de valor acrescentado
TDT	Televisão digital terrestre
TIC	Tecnologias da informação e da comunicação
TMDP	Taxa municipal de direitos de passagem

TVA	Televisão de amador
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	Armed Forces Communications & Electronics Association
AGER	Autoridade Geral de Regulação de São Tomé e Príncipe
AMA	Agência para a Modernização Administrativa
ANAC	Agência Nacional das Comunicações
ANAFRE	Associação Nacional de Frequências
ANATEL	Agência Nacional de Telecomunicações
ANC	Agência Nacional Postal do Equador
ANP	Agência Nacional Postal
ANRT	Agence Nationale de Réglementation des Télécommunications
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
ARN	Autoridade Reguladora Nacional
BCE	Banco Central Europeu
BDI	Departamento de Desenvolvimento das Telecomunicações
BEREC	Body of European Regulators for Electronic Communications
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 Eletrotécnica Internacional
CEGER	Centro de Gestão das Rede Informática do Governo
CEN	Comité Europeu de Normalização
CENELEC	Comité Europeu de Normalização Eletrotécnica
CEPT	Conferência Europeia das Administrações de Correios e Telecomunicações
CERP	Comité Europeu de Regulação Postal
CIAC	Centro de Informação Autárquico ao Consumidor
CMT	Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones de España
CNCG	Comissão Nacional de Comunicações da Georgia
CNPD	Comissão Nacional de Proteção de Dados

CNRC	Comissão Nacional de Regulação das Comunicações da Ucrânia
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	Direção-Geral do Consumidor
ECANB	Grupo de Coordenação de Organismos Competentes
ECC	Comité de Comunicações Eletrónicas
ECO	Gabinete Europeu de Comunicações
EDA	European Directory Assistance
EEE	Espaço Económico Europeu
EGEA	Grupo de Peritos em Acesso de Emergência
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
GNS	Gabinete Nacional de Segurança
ICANN	Internet Corporation for Assigned Names and Numbers
ICCP	Committee on Information, Communications and Computer Policy
IEC	Comissão Eletrotécnica Internacional
IEEE	Institute of Electrical and Electronic Engineers
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
IPDJ	Instituto Português do Desporto e da Juventude

IPQ	Instituto Português da Qualidade
IRG	Grupo de Reguladores Independentes
IST	Instituto Superior Técnico
ITSO	Organização Internacional de Telecomunicações por Satélite
LNEC	Laboratório Nacional de Engenharia Civil
MDN	Ministério da Defesa Nacional
MINTEL	Ministério das Telecomunicações e da Sociedade da Informação do Equador
NATO	Organização do Tratado do Atlântico Norte
NCAH	National Communications Authority Hungary
NCCR	National Commission for Communications Regulation
NTC	National Telecommunications Commission
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 Eletrónicas
PE	Parlamento Europeu
PP	Conferência de Plenipotenciários
PSP	Polícia de Segurança Pública
PTC	PT Comunicações S.A.
REGULATEL	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	Austrian Regulatory Authority for Broadcasting and Telecommunications
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
SETSI	Secretaria de Estado das Telecomunicações e da Sociedade de Informação
TAIEX	Technical Assistance Information Exchange Office
TCAM	Comité Avaliação de Conformidade e Acompanhamento do Mercado de Equipamentos Terminais de Telecomunicações e de Equipamentos de Rádio
TDAG	Grupo Consultor para o Desenvolvimento das Telecomunicações
TSAG	Grupo Consultivo de Normalização das Telecomunicações
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
UniCV	Universidade de Cabo Verde
UPAEP	União Postal das Américas, Espanha e Portugal
UPU	União Postal Universal
URSI	União Radiocientífica Internacional
WPCISP	Grupo de Trabalho sobre Políticas de Infraestruturas e Serviços de Comunicações
WRC	Conferência Mundial de Radiocomunicações
URSI	União Radiocientífica Internacional
WPISP	Grupo de Trabalho da Segurança da Informação e da Privacidade da OCDE

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Distribuição dos acessos fixos de banda larga por operador em Portugal	23
Gráfico 2. Acessos fixos de banda larga – quotas de mercado dos operadores históricos e dos operadores alternativos nos vários países (julho de 2011)	24
Gráfico 3. Penetração da BLM – serviços de dados dedicados – placas e <i>modems</i> (julho de 2011)	25
Gráfico 4. Evolução dos preços de terminação nas redes móveis nacionais (SPD)	27
Gráfico 5. Comparações europeias – preços de interligação fixa (originação e terminação de chamadas)	29
Gráfico 6. Evolução do número de lacetes desagregados	31
Gráfico 7. Percentagem de lacetes desagregados face ao número total de acessos ativos do operador histórico	31
Gráfico 8. Evolução do número de centrais com operadores co-instalados	32
Gráfico 9. Mensalidade do lacete local (acesso completo) – comparação UE 15	32
Gráfico 10. Preços de instalação do lacete local (acesso completo) – comparação UE 15	33
Gráfico 11. Evolução dos acessos dos OPS suportados na oferta Rede ADSL PT	33
Gráfico 12. Preço anual dos circuitos digitais de 2 Mbps na Europa (novembro de 2011)	34
Gráfico 13. Preço anual dos circuitos digitais de 34 Mbps na Europa (novembro de 2011)	35
Gráfico 14. Número de respostas a pedidos de análise de viabilidade	36
Gráfico 15. Número de intervenções no âmbito da ORAC	37
Gráfico 16. Prazo de resposta a pedido de informação de condutas e infraestrutura associada	38
Gráfico 17. Prazo de resposta a pedido de análise de viabilidade	38
Gráfico 18. Informação apresentada pela PTC sobre acessos analógicos e RDIS com ORLA ativa, excluindo as ativações das empresas do Grupo PT	39
Gráfico 19. Evolução do parque de postos públicos no período 2004-2011	46
Gráfico 20. Evolução real do índice dos preços médios anuais da tarifa-base (1993 = 100): correio normal e azul, nacional	53
Gráfico 21. Indicador global de qualidade de serviço (IG)	56
Gráfico 22. Comparação entre valores objetivo e valores atingidos na demora de encaminhamento no correio prioritário, 2010	57
Gráfico 23. Evolução do número de estabelecimentos postais	58
Gráfico 24. Cobertura de estabelecimentos postais fixos nos Estados-Membros da UE em 2010 (km ² por estabelecimentos postais)	58
Gráfico 25. Densidade de estabelecimentos postais nos Estados-Membros da UE em 2010 (população por estabelecimentos postais)	59
Gráfico 26. Importância relativa dos estabelecimentos postais fixos geridos por terceiros (2010)	59
Gráfico 27. Evolução do volume de números portados	60
Gráfico 28. Evolução do volume de números portados efetivos em base de dados	61
Gráfico 29. Evolução dos prazos de portação de números	63
Gráfico 30. Evolução dos prazos de portação de números ao longo de 2011	63
Gráfico 31. Evolução do número de clientes de acesso indireto através de pré-seleção	64
Gráfico 32. Atribuições e revogações de licenças no período de 2010-2011	76
Gráfico 33. Renovações de licenças no período 2010-2011	76

Gráfico 34. Valor acumulado de números atribuídos a nível nacional	80
Gráfico 35. Valor acumulado de números de audiotexto atribuídos a nível nacional	82
Gráfico 36. Valor acumulado de números para SVA baseados no envio de mensagem atribuídos a nível nacional	83
Gráfico 37. Evolução do volume anual de reclamações, por tipo de entrada (2005-2011)	89
Gráfico 38. Evolução do volume mensal de reclamações, por tipo de entrada (2009-2011)	89
Gráfico 39. Reclamações por tipo de entrada, 2011	90
Gráfico 40. Registos do tipo de reclamação por sector, 2011	90
Gráfico 41. Número de registos do tipo reclamação sobre o serviço de acesso fixo à Internet por prestador	93
Gráfico 42. Registos de reclamações por mil clientes sobre o serviço de acesso fixo à Internet por prestador	93
Gráfico 43. Quota de mercado do serviço de acesso fixo à Internet por prestador	94
Gráfico 44. Número de registos do tipo reclamação sobre o serviço de televisão por subscrição por prestador	94
Gráfico 45. Registos de reclamações por mil clientes sobre o serviço de televisão por subscrição por prestador	95
Gráfico 46. Quota de mercado do serviço de televisão por subscrição, em 2011, por prestador	95
Gráfico 47. Número de registos do tipo reclamação sobre o serviço telefónico em local fixo por prestador	96
Gráfico 48. Registos de reclamações por mil clientes sobre o serviço telefónico em local fixo por prestador	96
Gráfico 49. Quota de mercado sobre o serviço telefónico em local fixo, em 2011, por prestador	97
Gráfico 50. Número de registos do tipo reclamação sobre o serviço de acesso móvel à Internet por prestador	97
Gráfico 51. Registos de reclamações por mil clientes sobre o serviço de acesso móvel à Internet por prestador	98
Gráfico 52. Quota de mercado do serviço de acesso móvel à Internet, em 2011, por prestador	98
Gráfico 53. Número de registos do tipo reclamação sobre o serviço telefónico móvel por prestador	99
Gráfico 54. Registos de reclamações por mil clientes sobre o serviço telefónico móvel por prestador	99
Gráfico 55. Quota de mercado do serviço telefónico móvel, em 2011, por prestador	100
Gráfico 56. Registos do tipo reclamação do sector postal, por serviço	100
Gráfico 57. Ações de fiscalização realizadas em 2011	102
Gráfico 58. Processos de contraordenação instaurados em 2011	112
Gráfico 59. Processos de contraordenação decididos em 2011	113
Gráfico 60. Consulta aos comités técnicos em 2011	138
Gráfico 61. Processos de contencioso administrativo	139

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1. Preços de terminação móvel (SPD)	26
Tabela 2. Variação da média anual dos preços de interligação ICP-ANACOM em vigor em 2011, para os serviços de originação e terminação, com base numa chamada de duração de três minutos, face à média anual dos preços em 2010	28
Tabela 3. Comparação dos preços de interligação em vigor em 2011 com as práticas da UE 15 (preço por minuto de uma chamada de três minutos)	30
Tabela 4. Taxa de custo de capital a aplicar pela PTC	40
Tabela 5. Parâmetros de qualidade de serviço do SU	43
Tabela 6. Parque de postos públicos realizado pela PTC para 2011	45
Tabela 7. Variação do parque de postos públicos realizado em 2011 pela PTC face ao realizado em 2010	46
Tabela 8. Tarifário principal do STF proposto pela PTC para vigorar a partir de 1 de janeiro de 2012	47
Tabela 9. Tarifário alternativo do STF proposto pela PTC para vigorar a partir de 1 de janeiro de 2012	47
Tabela 10. IQS definidos no convénio de qualidade e realizados pelos CTT em 2011	55
Tabela 11. Reclamações e pedidos de informação	56
Tabela 12. Proporção de números, atribuídos a clientes do STF, que se encontram portados	61
Tabela 13. Proporção de clientes de acesso direto de STF com números portados	62
Tabela 14. Proporção de números, associados a estações móveis / equipamentos de utilizador no âmbito do STM, que se encontram portados	62
Tabela 15. Proposta de tarifário PTC-OPS apresentada pela PTC (tarifário Grupo 1)	66
Tabela 16. Proposta de tarifário PTC-OPS apresentada pela PTC (tarifário Grupo 2)	66
Tabela 17. Atividades de licenciamento radioelétrico por serviço de radiocomunicações em 2011	75
Tabela 18. Distribuição de solicitações tratadas por serviço	77
Tabela 19. Números geográficos – evolução da situação nacional	79
Tabela 20. Números não-geográficos – evolução da situação nacional	79
Tabela 21. Valor acumulado de números atribuídos a nível nacional	80
Tabela 22. Números audiotexto – evolução nacional	81
Tabela 23. Valor acumulado de números atribuídos a nível nacional	81
Tabela 24. Números para SVA baseados no envio de mensagem – situação nacional	82
Tabela 25. Valor acumulado de números para SVA baseados no envio de mensagem – situação nacional	83
Tabela 26. Serviços mais reclamados (comunicações eletrónicas)	91
Tabela 27. Total de registos por assunto reclamado (comunicações eletrónicas)	92
Tabela 28. Atividade da MCE em 2011	107

Edição

ICP - Autoridade Nacional de Comunicações

ISBN

978-972-786-088-3

ISSN

2182-3634

Design

Mola Activism

Produção

Palmigráfica - Artes Gráficas

Tiragem

500 Exemplares

Depósito Legal

201515/03

Data

julho 2012

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](#) > Relatório de Regulação, Supervisão e Outras Actividades 2011

Url: <http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1133531>

Última atualização: 17.08.2012
Publicação: 31.07.2012
Autor: ANACOM