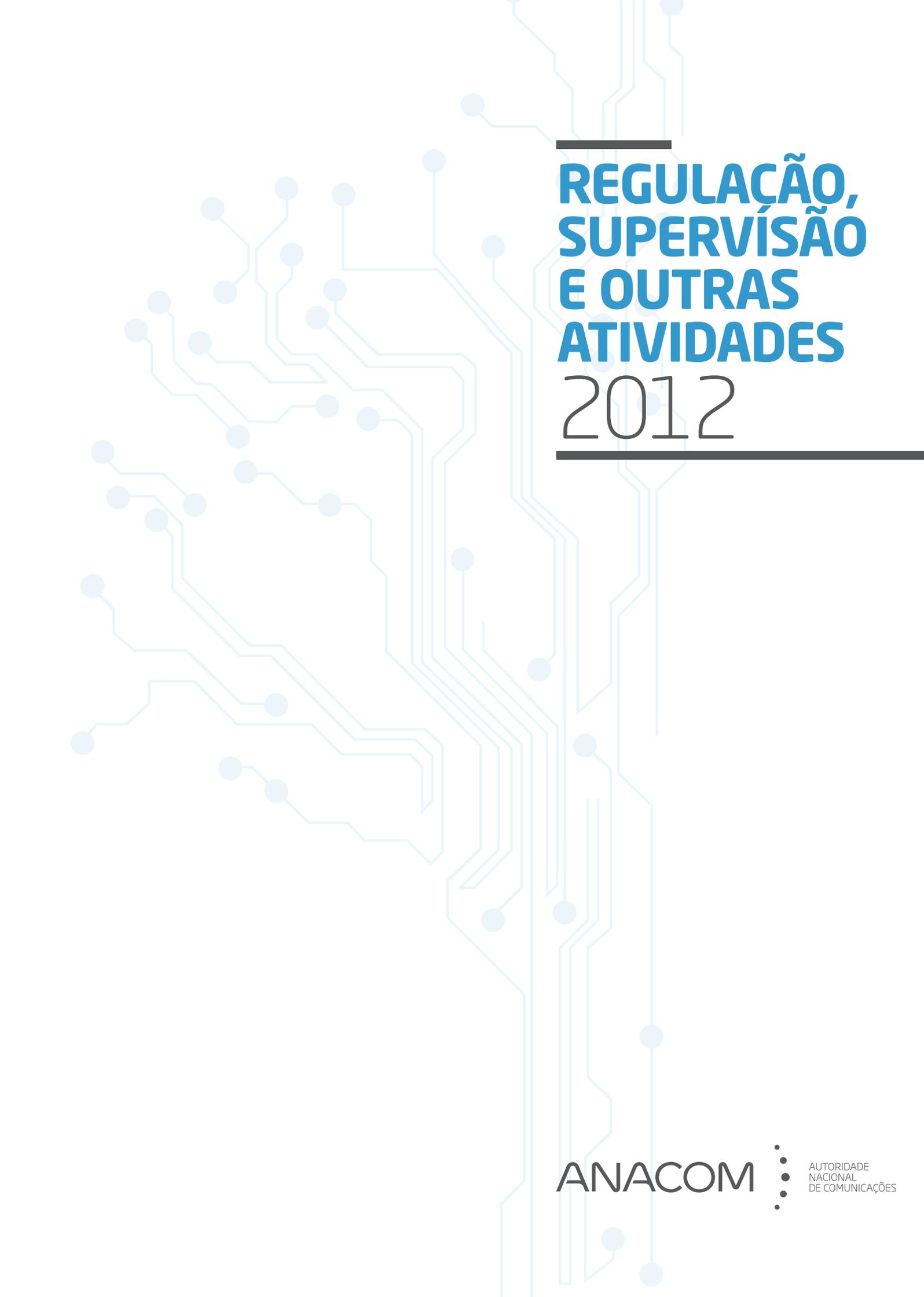




**REGULAÇÃO,
SUPERVISÃO
E OUTRAS
ATIVIDADES
2012**

ANACOM

AUTORIDADE
NACIONAL
DE COMUNICAÇÕES



REGULAÇÃO, SUPERVISÃO E OUTRAS ATIVIDADES 2012

ANACOM



AUTORIDADE
NACIONAL
DE COMUNICAÇÕES

O presente relatório inclui a informação relativa à atividade prosseguida pelo ICP-Autoridade Nacional de Comunicações (ICP-ANACOM) durante o ano de 2012, sendo transmitido ao governo para ser presente à Assembleia da República (AR), dando assim cumprimento ao estabelecido nos estatutos desta Autoridade, aprovados em anexo ao Decreto-Lei n.º 309/2001, de 7 de dezembro.

Note-se que o ICP-ANACOM tem outras publicações regulares (revista Spectru, estatísticas sobre os vários serviços), bem como um relatório anual sobre a situação das comunicações e o plano estratégico para um período de três anos, que oferece aos interessados uma ampla informação sobre o sector das comunicações eletrónicas e a atividade desenvolvida pelo ICP-ANACOM.

Comentários

O ICP-ANACOM agradece o envio de observações ao presente relatório. Os comentários e as sugestões sobre o âmbito, o conteúdo e o formato do relatório devem ser enviados para: relatorio.regulacao@anacom.pt.

Mais informação

Para a obtenção de mais informação sobre o ICP-ANACOM e acesso ao presente relatório em formato eletrónico por favor pesquise no nosso sítio da Internet, em www.anacom.pt.

ÍNDICE

MISSÃO E ATIVIDADE DO ICP-ANACOM

1.	A MISSÃO DO ICP-ANACOM	12
	Atividade regulatória do ICP-ANACOM em 2012	12
	Eficiência e sustentabilidade	16
2.	COMUNICAÇÃO COM OS <i>STAKEHOLDERS</i>	17
	Plataformas e instrumentos de comunicação	17
	Informar para proteger os consumidores	18
	Resposta a reclamações	18
	Portal do Consumidor	18
	Responsabilização e transparência da atuação do ICP-ANACOM	20

REGULAÇÃO

3.	ANÁLISE DE MERCADOS	24
	Mercados de banda larga	24
	Mercados da terminação de chamadas vocais em redes móveis individuais	26
4.	OFERTAS REGULADAS	28
	Oferta de referência de interligação (ORI)	28
	Preços de originação e terminação de chamadas	28
	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	30
	Oferta de referência para acesso ao lacete local (ORALL)	30
	Oferta de rede ADSL PT	33
	Oferta de referência de circuitos alugados (ORCA) e oferta de referência de circuitos Ethernet (ORCE)	33
	Oferta de referência de acesso a condutas (ORAC)	36
	Oferta de referência de acesso a postes (ORAP)	37
	Oferta de realuguer da linha de assinante (ORLA)	37
5.	PREÇO DO SERVIÇO DE DISTRIBUIÇÃO E DIFUSÃO DO SINAL ANALÓGICO DE TELEVISÃO	39
6.	SISTEMAS DE CUSTEIO	40
	Sistema de contabilidade analítica (SCA) da PT Comunicações, S.A. (PTC)	40
	Sistema de contabilidade analítica da PTC referente ao exercício de 2007	40
	Sistema de contabilidade analítica da PTC referente aos exercícios de 2008 e 2009	40
	Custo de capital da PTC a aplicar ao sistema de contabilidade analítica de 2011	40

Sistema de contabilidade analítica PTC referente aos exercícios de 2010 a 2012	40
Modelo de custeio de comunicações eletrónicas (para operadores móveis e fixos)	41
Sistema de contabilidade analítica dos CTT - Correios de Portugal, S.A. (CTT)	41
Sistema de contabilidade analítica dos CTT referente ao exercício de 2009	41
Custo de capital dos CTT a aplicar ao sistema de contabilidade analítica de 2011	41
7. SERVIÇO UNIVERSAL (SU)	42
Serviço universal das comunicações eletrónicas	42
Acessibilidade dos preços – tarifário residencial do serviço telefónico em local fixo (STF) prestado no âmbito do serviço universal (SU)	42
Parâmetros e níveis de qualidade de serviço	43
Estratégia do prestador de serviço universal (PSU) para os postos públicos	45
Custos líquidos da prestação do serviço universal	48
Procedimento de designação de prestador do serviço universal	49
Serviço universal dos serviços postais	49
Novo quadro regulamentar dos serviços postais	49
Preços do serviço postal universal	51
Qualidade do serviço postal universal	52
Rede de estabelecimentos postais	55
8. PORTABILIDADE DO NÚMERO E PRÉ-SELEÇÃO	58
Alteração do regulamento e da especificação da portabilidade	58
Evolução dos números portados	58
Evolução no prazo da portabilidade entre operadores	61
Evolução dos preços da portabilidade	62
Pré-seleção	63
9. ROAMING INTERNACIONAL	64
10. OFERTAS RETALHISTAS ANALISADAS	66
11. SEGURANÇA DAS COMUNICAÇÕES	68
Implementação das alterações ao quadro regulatório	68
Número único de emergência europeu 112	68
Articulação com a proteção civil	69
Exercício de segurança de comunicações	69
Sensibilização e promoção de boas práticas de segurança	69
Sub-registo e segurança interna do ICP-ANACOM	69
12. SISTEMA DE INFORMAÇÃO CENTRALIZADO (SIC)	70

13. GESTÃO DO ESPECTRO RADIOELÉTRICO	71
Leilão multifaixa	71
Quadro Nacional de Atribuição de Frequências (QNAF)	72
Dividendo Digital	72
Serviço móvel terrestre (SMT)	73
Sistema de comunicações móveis de terceira geração (UMTS FDD)	73
<i>Fixed Wireless Access (FWA)</i>	73
Serviço móvel de recursos partilhados (SMRP)	74
Radiodifusão sonora	74
Licenciamentos radioelétricos	75
Serviços de amador e de amador por satélite	79
Proteção de estações e redes de radiocomunicações	80
14. NUMERAÇÃO	81
Atribuição de direitos de utilização de números para serviços de comunicações eletrónicas	81
Atribuição de números para serviços de audiotexto e serviços de valor acrescentado baseados no envio de mensagem	83
<i>Electronic Numbering (ENUM)</i>	87
Base de dados dos recursos de numeração	87
Transmissão de direitos de utilização de números	87
Regras de utilização de números 18xy do Plano Nacional de Numeração (PNN) para serviços informativos - outras listas	87
Condições de utilização de números geográficos, nómadas e móveis	87
MVNO - atribuição de números de endereçamento em sinalização n.º 7	88
Acumulação de números para o serviço de acesso a redes de dados	88

SUPERVISÃO E ACOMPANHAMENTO DO MERCADO

15. EVOLUÇÃO DAS RECLAMAÇÕES	93
Registos do tipo de reclamação por sector	94
Comunicações eletrónicas	94
Rede e serviços postais	104
Televisão digital terrestre (TDT)	104
16. FISCALIZAÇÃO E ATIVIDADES LABORATORIAIS	105
Comunicações eletrónicas	105
Serviços postais	106
Infraestruturas de telecomunicações em edifícios (ITED) e infraestruturas de telecomunicações em loteamentos, urbanizações e conjuntos de edifícios (ITUR)	106
Mercado de equipamentos	107

Atividades laboratoriais	108
Monitorização e controlo do espectro (MCE)	109
17. ATIVIDADE DE MONITORIZAÇÃO	112
Monitorização do cumprimento das obrigações no âmbito da portabilidade	112
Monitorização de obrigações fixadas nos direitos de utilização de frequências (DUF) para serviços de comunicações eletrónicas terrestres	112
Monitorização do cumprimento de obrigações fixadas nos direitos de utilização de frequências (DUF) para a televisão digital terrestre (TDT)	113
Monitorização da informação sobre qualidade de serviço fixada no regulamento respetivo	113
Monitorização dos moldes de divulgação da informação sobre qualidade de serviço nos contratos de adesão do prestador do serviço de acesso à Internet (ISP)	114
Monitorização de vários aspetos associados às ofertas retalhistas	114
Monitorização dos serviços de comunicações eletrónicas e serviços postais	115
Monitorização do comportamento e da satisfação dos consumidores	115
18. CONTRAORDENAÇÕES	117
Processos instaurados em 2012	117
Decisões em processo de contraordenação	118
19. RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS ENTRE OPERADORES	120
OUTRAS ATIVIDADES E CONTENCIOSO	
20. PRESENÇA INTERNACIONAL	124
Representação do Estado Português	124
União Europeia (UE)	125
União Internacional das Telecomunicações (UIT)	128
União Postal Universal (UPU)	129
União Postal das Américas, Espanha e Portugal (UPAEP)	129
Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (OCDE)	129
Organização Europeia de Telecomunicações por Satélite (EUTELSAT IGO)	130
Organização Internacional de Telecomunicações por Satélite (ITSO)	130
Representação técnica	130
Organizações de órgãos de regulação	131
Outras organizações	134
21. COOPERAÇÃO INSTITUCIONAL E TÉCNICA	136
Cooperação a nível internacional	136
Cooperação multilateral	136

Cooperação bilateral	136
Cooperação a nível nacional	137
Autoridade da Concorrência (AdC)	137
Assembleia da República (AR)	138
Instituto Português da Qualidade (IPQ)	138
22. ASSESSORIA AO GOVERNO	139
Implementação de medidas previstas no Memorando de Entendimento	139
Medidas previstas para o sector das telecomunicações	139
Medidas previstas para o sector postal	144
Televisão digital terrestre (TDT)	145
Novas redes de acesso (NRA)	147
Outras atividades desenvolvidas em assessoria ao governo	148
23. CONTENCIOSO	150
Contencioso administrativo	150
Contencioso tributário	151
Impugnações judiciais de taxas aplicadas	151
Processos de intimação para adoção de comportamento	151
Execuções fiscais	151
Contencioso cível	151
Ações declarativas	151
Providências cautelares não especificadas	151
Processos judiciais de recuperação de empresas/revitalização de empresas e de falência/insolvência	151

PARECER DO CONSELHO CONSULTIVO

Parecer do Conselho Consultivo	154
--------------------------------	-----

ANEXOS

Anexo I - Lista de acrónimos e abreviaturas	158
Anexo II - Lista de operadores	160
Anexo III - Lista de outras entidades/organizações	161
Índice de Gráficos	162
Índice de Tabelas	164
Índice de Figuras	165

MISSÃO E ATIVIDADE DO ICP-ANACOM

A decorative graphic of a circuit board pattern in a lighter blue shade, consisting of various lines and circular nodes, is overlaid on the background.

[\[Voltar ao Índice \]](#)

1. A MISSÃO DO ICP-ANACOM

O ICP-ANACOM tem como missão regular supervisionar e fiscalizar o mercado das comunicações de forma a garantir aos consumidores o acesso a uma pluralidade de produtos e serviços de qualidade, a preços adequados, ao mesmo tempo que assegura a existência de condições propícias à inovação e ao investimento.

No âmbito da sua atividade de regulação, cabe a esta Autoridade criar e garantir as condições que permitam um adequado funcionamento do mercado e a afirmação plena dos agentes económicos, promovendo a concorrência. Para o conseguir, o regulador realiza um vasto conjunto de ações: desenvolve análises de mercado, determina a criação de ofertas reguladas e sistemas de custeio e faz a respetiva monitorização, analisa os sistemas de contabilidade analítica dos operadores, bem como os dos prestadores do serviço universal (PSU), garantindo que o serviço é prestado nas melhores condições, nomeadamente de preços e de qualidade.

Enquanto autoridade reguladora nacional (ARN) das comunicações, compete-lhe igualmente assegurar uma gestão eficiente de recursos escassos de propriedade pública, como o espectro radioelétrico, o qual constitui um eixo imprescindível da sua atuação, tendo em consideração as alterações de tecnologia e a crescente aplicação dos princípios de neutralidade tecnológica e as novas potencialidades abertas pelo Dividendo Digital.

A segurança das comunicações é também uma das áreas críticas de atuação do ICP-ANACOM, o que decorre da responsabilidade acrescida que resulta do atual quadro regulamentar das comunicações eletrónicas, o qual introduziu alterações de relevo quanto à competência dos reguladores em matéria de segurança das comunicações.

Outra importante área de atuação do regulador corresponde à supervisão e monitorização de mercado, cabendo ao ICP-ANACOM assegurar o cumprimento das obrigações inerentes ao serviço universal (SU), zelar pela aplicação e pela fiscalização do cumprimento das leis, regulamentos, requisitos técnicos e outras determinações, bem como das disposições dos títulos de exercício da atividade ou dos contratos de concessão, além de assegurar a observância do regime de autorização geral (no caso das comunicações eletrónicas).

Adicionalmente, compete ao ICP-ANACOM representar o estado em instâncias e organizações internacionais e assegurar a representação

técnica no estrito exercício das suas atribuições nos vários países fora da União Europeia (UE) e em organizações de regulação das comunicações, promovendo a cooperação e a partilha de experiências e conhecimento.

Tem também esta Autoridade a responsabilidade de assessorar o governo, a pedido deste ou por iniciativa própria, na definição das linhas estratégicas e das políticas gerais das comunicações, sugerindo ou propondo medidas de natureza política ou legislativa.

Mas o objetivo último da atuação do regulador são os utilizadores finais, destinatários últimos da regulação. Não tendo competência para resolver conflitos de consumo, o ICP-ANACOM não deixa, no entanto, de proteger e salvaguardar os direitos dos consumidores e utilizadores em geral. Fá-lo tomando decisões e fiscalizando o seu cumprimento, bem como o da legislação em vigor, promovendo a transparência, disponibilizando e impondo a publicação de mais e melhor informação sobre a diversidade de ofertas, os níveis adequados de qualidade de serviço e os preços dos serviços de comunicações. Considera esta Autoridade que habilitar os utilizadores finais com informação correta e adequada é um importante passo para salvaguardar os seus interesses, já que dessa forma ficam habilitados a fazer melhores escolhas.

1.1. Atividade regulatória do ICP-ANACOM em 2012

Neste ponto, passaremos em revista o nível de concretização dos objetivos do ICP-ANACOM para 2012, no tocante às ações previstas no Plano Plurianual 2012-2014 e aos objetivos com os quais esta Autoridade está comprometida.

Esta Autoridade desenvolveu intensa atividade e conseguiu melhorar o seu desempenho face ao ano precedente, apesar das dificuldades decorrentes da vigência do Programa de Assistência Económica e Financeira a Portugal, que tiveram impacto na vida do ICP-ANACOM, quer em termos da atividade desenvolvida durante o ano, quer ao nível da sua organização interna.

Ao nível da regulação, a atividade desenvolvida durante o ano contribuiu para a existência de mercados abertos e concorrenciais e incidiu sobre as seguintes matérias:

- O custeio da terminação de chamadas em redes móveis individuais, tendo sido imposto um preço máximo de terminação

de chamadas vocais que é baseado no modelo de custo incremental de longo prazo associado à prestação do serviço por parte de um operador eficiente (LRIC «puro»), no valor de 1,27 cêntimos de euro por minuto a partir de 31 de dezembro de 2012. Esta medida resultou da Recomendação 2009/396/CE, de 07.05.2009 da CE.

- A qualidade de serviço das ofertas grossistas reguladas, tendo sido determinado que a PT Comunicações, S.A. (PTC), deve alterar as várias ofertas de referência que tenham prazos máximos de reparação de avarias, ajustando-os às necessidades do mercado.
- As condições aplicáveis à oferta de referência de circuitos alugados (ORCA) e à oferta de referência de circuitos Ethernet (ORCE), tendo havido várias determinações, por exemplo a redução de preços e de prazos máximos de fornecimento de circuitos alugados e de reparação de avarias, a atualização dos níveis de serviço, bem como sido definidas obrigações adicionais na oferta dos circuitos Continente – Açores – Madeira (CAM).
- O modelo de custeio da terminação de chamadas em redes fixas individuais, sobre o qual foi lançado um concurso público com publicação internacional para desenvolvimento e implementação do respetivo modelo, de acordo com a Recomendação 2009/396/CE, de 07.05.2009 da CE.
- A análise dos resultados do sistema de contabilidade analítica (SCA) da PTC, envolvendo auditorias aos resultados de vários anos.
- Os custos líquidos decorrentes da prestação do serviço universal (CLSU) de comunicações eletrónicas, tendo sido levadas a cabo as auditorias referentes aos custos apresentados pelo prestador do serviço universal (PSU) para os anos de 2007-2009 e densificada a metodologia de cálculo dos CLSU.
- A definição da taxa de custo de capital a ser aplicada ao exercício de 2011 pela PTC e pelos CTT, para efeito do custeio regulatório.
- Os trabalhos preparatórios relativos às análises dos mercados 4 e 5, cuja conclusão transitou para 2013, na sequência da apresentação à Comissão Europeia (CE) de um projeto de nova recomendação sobre medidas de não-discriminação e sistemas de custeio.

Em matéria de gestão do espectro radioelétrico são de destacar as seguintes grandes áreas de intervenção estratégica do ICP-ANACOM em 2012:

- A revisão do quadro nacional de atribuição de frequências (QNAF) e a preparação e disponibilização da plataforma de informação de frequências (e-QNAF) no sítio do ICP-ANACOM na Internet.
- A implementação das decisões europeias relevantes em matéria de harmonização do espectro de radiofrequências com vista à sua utilização por equipamentos de pequena potência e curto alcance (Decisão 2011/829/UE, alterando a Decisão 2006/771/CE) bem como relativa à harmonização da faixa dos 24 GHz para utilização, limitada no tempo, de equipamentos de radar de curto alcance em automóveis (SRR) na Comunidade (Decisão 2011/485/UE, alterando a Decisão 2005/50/CE).
- A emissão dos títulos unificados dos direitos de utilização de frequências para serviços de comunicações eletrónicas terrestres à Optimus – Telecomunicações, S.A. (Optimus), à TMN – Telecomunicações Móveis Nacionais, S.A. (TMN) e à Vodafone Portugal – Comunicações Pessoais, S.A. (Vodafone), na sequência do leilão multifaixa.
- A defesa dos interesses nacionais na Conferência Mundial das Radiocomunicações (WRC-12) da UIT, tendo em conta a preparação coordenada com as várias entidades nacionais.
- A conclusão do processo de desligamento do sinal analógico de televisão em 26 de abril de 2012, pelo que desde esta data o serviço de radiodifusão televisiva em Portugal é totalmente digital.

Em 2012, o ICP-ANACOM adotou ainda importantes medidas tendo em vista garantir e proteger os direitos dos utilizadores e dos cidadãos em geral, designadamente as que se relacionam com os procedimentos para a cessação de contratos relativos à oferta de redes públicas¹ ou serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público, por iniciativa dos assinantes.

A monitorização das ofertas disponíveis no mercado e a análise das reclamações recebidas mostraram a existência de problemas na

¹ Redes públicas refere-se às redes de suporte dos prestadores de serviços que permitem acesso público.

cessação dos contratos, que dificultavam o bom andamento dos processos de mudança de operador e impediam os utilizadores finais de retirarem o máximo benefício das diversas ofertas existentes no mercado.

Para corrigir a situação, ICP-ANACOM definiu regras aplicáveis aos procedimentos de cessação de contratos por iniciativa dos assinantes, com vista a minimizar os obstáculos à mobilidade e, por essa via, garantir que os utilizadores finais possam retirar o máximo benefício das possibilidades de escolha no mercado.

No âmbito da defesa dos consumidores, sublinhe-se que esta Autoridade regista, analisa e responde a todas as reclamações que recebe, ajudando a resolver os problemas. O ICP-ANACOM publica regularmente um relatório sobre as reclamações recebidas, considerando que por esta via contribui para o aumento da concorrência, já que os consumidores ficam a conhecer os operadores com maior índice de reclamações, podendo levar isso em consideração no momento de subscrever serviços, além de incentivar os prestadores a melhorarem o seu desempenho.

Com o objetivo estratégico de parceria no desenvolvimento do mercado interno da UE, o ICP-ANACOM manteve uma participação ativa na UE ao nível da regulação, participando em todas as reuniões do Organismo de Reguladores Europeus das Comunicações Eletrónicas (ORECE)², nas do Grupo de Reguladores Europeus para os Serviços Postais (ERGP), para debater e desenvolver documentos de natureza diversa sobre temas de regulação. Na vertente de assessoria esteve envolvido no apoio à definição e à defesa das posições nacionais no Grupo de Trabalho Telecom, do Conselho, e no Comité das Comunicações (COCOM).

A participação ativa do ICP-ANACOM em todas as instâncias relevantes em matéria de regulação assegurará uma maior defesa dos interesses nacionais e um maior contributo para a criação do mercado interno da UE.

A cooperação foi outra das áreas em que esta Autoridade esteve particularmente ativa, fomentando a troca de conhecimentos e experiências com outros reguladores ou organizações internacionais, divulgando e promovendo as práticas regulatórias adotadas em Portugal. Particularmente relevantes continuam a ser as ações de cooperação com autoridades reguladoras de países lusófonos.

Além da colaboração na UE, ao nível internacional destacam-se as funções de representação internacional do ICP-ANACOM:

- Na liderança da coordenação europeia para a Conferência Mundial sobre Telecomunicações Internacionais (WCIT), da União Internacional das Telecomunicações (UIT), realizada no Dubai entre 3 e 14 de dezembro de 2012, tendo como objetivo a revisão do Regulamento das Telecomunicações Internacionais (*International Telecommunications Regulations (ITR)*).
- Assumindo a vice-presidência do Grupo de Reguladores Euro Mediterrânicos (EMERG)³, destacando-se a realização da reunião da Rede de Contactos, em dezembro, em Lisboa. Em 2013 o ICP-ANACOM deverá assumir a presidência do EMERG, esperando venha a realizar-se em Lisboa a assembleia-geral da associação deste grupo.
- Assumindo as funções de secretariado da Associação de Reguladores de Comunicações e Telecomunicações da Comunidade dos Países de Língua Portuguesa (ARCTEL-CPLP), destacando-se a sua contribuição para a elaboração dos novos estatutos da associação.
- No Congresso da União Postal Universal (UPU), realizado no Qatar de 24 de setembro a 15 de outubro de 2012.
- No Fórum Latino Americano das Entidades Reguladoras de Telecomunicações (REGULATEL), tendo participado ativamente nos trabalhos preparatórios de alteração dos estatutos do Fórum, assim como nos contactos junto da CE, em coordenação com o seu homólogo espanhol (Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones (CMT)), assim como com a presidência e o secretário executivo da REGULATEL.

Esta Autoridade realizou ainda um importante conjunto de ações de fiscalização e de monitorização do mercado, que lhe permitiu detetar e punir comportamentos inadequados (foram instaurados quase 300 processos de contraordenação), ao mesmo tempo que acedeu a um conjunto de informações e de *know-how* sobre o mercado que o habilitam à tomada de decisões rigorosas e sustentadas, com impacto na qualidade da regulação.

No plano interno, e com vista à melhoria da sua eficiência, o ICP-ANACOM apostou na desmaterialização de processos de

² Body of European Regulators for Electronic Communications (BEREC).

³ Euro-Mediterranean Regulators Group.

licenciamento, que passaram a ser feitos por via eletrónica, de forma mais rápida e mais cómoda para o cliente, além de ter reforçado a automatização de procedimentos adotados a nível da monitorização do espectro.

A vasta atividade desenvolvida resultou numa melhoria do desempenho do ICP-ANACOM relativamente ao nível de concretização das ações previstas no Plano Estratégico 2012-2014. Este documento previa a concretização de 48 ações, tendo sido realizadas 78,3 por cento das mesmas, acima das 76 por cento registadas em 2011.

É de sublinhar que o nível de concretização registado foi ainda influenciado pela realização de um largo número de ações que não estavam previstas aquando da elaboração do PE 2012-2014, definido com grande antecedência face ao período a que reporta. O ICP-ANACOM planeia as suas ações estratégicas com uma antecipação que vai de seis meses a um ano e meio, terminando a elaboração do seu plano para o ano n+1, no final do mês de julho do ano n.

Além disso, e na sequência da assessoria ao governo, muitas vezes o ICP-ANACOM tem de realizar um conjunto de trabalhos que não estavam previstos no plano. Foi assim em 2012 relativamente a dossiês que envolveram uma enorme mobilização de recursos internos, que por isso não puderam ser alocados às atividades que estavam regularmente planeadas.

É de destacar neste contexto todo o trabalho desenvolvido para apoiar o governo na preparação e no lançamento do(s) concurso(s) para designação do(s) prestador(es) do SU das comunicações eletrónicas, no apoio ao júri e na resposta a pedidos de esclarecimento no quadro desses concursos, bem como no apoio à revogação do contrato de concessão do SU das comunicações eletrónicas e na conceção do mecanismo de compensação dos CLSU. Acresce a assessoria prestada na preparação da consulta pública para apurar a utilidade de ser mantida a prestação, em moldes de serviço público, dos serviços obrigatórios adicionais que integram a concessão.

O ICP-ANACOM deu ainda assessoria ao governo na análise de questões e monitorização do processo de alteração das Bases da Concessão dos CTT, na sequência da entrada em vigor da nova Lei Postal (Lei n.º 17/2012, de 26 de abril), além de ter colaborado na transposição de diretivas comunitárias e na preparação de diversos diplomas legais, entre outros assuntos que serão abordados de forma detalhada mais adiante.

Voltando à atividade regular desta Autoridade, importa referir a importância do relacionamento com os seus vários *stakeholders*:

operadores, prestadores de serviços, associações de consumidores, consumidores, outros reguladores, autarquias, universidades e centros de investigação, etc. Estes são ouvidos antes de serem tomadas as decisões finais, através de consultas públicas e ou audiências prévias, que são um instrumento privilegiado de auscultação dos vários intervenientes no mercado.

Em 2012, esta Autoridade pôs em consulta pública 28 projetos de decisão, tendo em 68 por cento dos casos adotado e divulgado as respetivas deliberação finais no prazo estabelecido no Plano de Atividades. Este valor compara com 63 por cento registados no ano anterior.

Sublinhe-se que, em 2012, o conselho de administração (CA) desta Autoridade se reuniu 55 vezes, tendo aprovado 275 deliberações. Ao longo do ano foram elaborados 15 pareceres a pedido de diversas entidades.

Durante o ano de 2012, o ICP-ANACOM recebeu mais de 57 mil solicitações do tipo reclamação, mais 24 por cento que no ano anterior, tendo dado resposta a quase todas as reclamações que recebeu e a algumas que já estavam para tratamento. No conjunto de reclamações recebidas em anos anteriores e ao longo de 2012, a taxa de realização de reclamações situou-se em 126,3 por cento, contra 83 por cento registados em 2011. Enquanto a maior parcela de reclamações está associada aos serviços de comunicações eletrónicas, o aumento do número de reclamações deveu-se, entre outras razões, ao processo de migração para a Televisão digital terrestre (TDT), à cada vez maior consciência que os consumidores têm dos seus direitos, à maior exigência dos utilizadores e à grande proliferação de ofertas de produtos e serviços no mercado.

Em matéria de fiscalização, o Plano Plurianual 2012-2014 previa a realização em 2012 de 962 ações sobre o mercado e os operadores, tendo sido realizado um total de 1293 ações. As comunicações eletrónicas ITED/ITUR foram as áreas que concentraram maior número de ações. Considerando todas as ações de monitorização realizadas, incluindo na monitorização do espectro, o número total de fiscalizações realizadas ronda as 3 mil.

No mesmo período, o tempo médio de atribuição de recursos de numeração foi de quatro dias úteis no caso dos serviços de valor acrescentado (SVA) e de cinco dias no caso dos outros números, valores que estão dentro da meta fixada pelo ICP-ANACOM - cinco dias úteis. Relativamente ao tempo máximo de atribuição destes recursos, a meta legalmente estabelecida são 15 dias úteis e no caso dos SVA o valor máximo foi de 13 dias úteis e nos restantes

números de 20 dias úteis, correspondentes a situações muito pontuais.

Em 2012, os licenciamentos dos serviços foram sempre feitos num número de dias inferior ao definido como meta.

No que respeita a processos de contraordenação, em 2012 foram instaurados 297 processos e decididos 343.

Durante o ano, o ICP-ANACOM foi chamado a intervir em cinco situações de litígio entre operadores. Dois desses processos continuavam em análise a 31 de dezembro de 2012.

1.2. Eficiência e sustentabilidade

O ICP-ANACOM tem levado a cabo a definição de um conjunto de iniciativas que procuram melhorar a sua eficácia e que em muitos casos estão associadas à desmaterialização de processos ou ao alargamento do leque de serviços prestados *online*, através do seu sítio na Internet. Melhora-se por esta via o relacionamento desta Autoridade com os seus interlocutores, porque se facilita e simplifica esse contacto, ao mesmo tempo que se libertam recursos para outro tipo de atividades.

São ainda de destacar os progressos registados com vista à informatização de sistemas de suporte à gestão do espectro, com destaque para o portal de informação de frequências e para novas funcionalidades no portal de licenciamento eletrónico. Ao nível da implementação de sistemas de suporte à gestão de informação georreferenciada em matéria de gestão do espectro e do sistema de gestão dos equipamentos rádio e equipamentos terminais de telecomunicações foram prosseguidos os trabalhos em 2012 com vista a melhorar a eficiência desta Autoridade.

A ferramenta Balcão virtual foi objeto de renovação, com a disponibilização de um novo serviço de pesquisa de dados para os serviços de amador e amador por satélite, complementado com a atualização destes serviços de modo a permitir aos utilizadores registados a consulta dos pedidos enviados ao ICP-ANACOM, o estado dos mesmos e os dados pessoais relevantes. Foi também lançado um serviço de alerta de serviço de mensagens curtas (SMS) para facilitar a comunicação entre os amadores e o ICP-ANACOM.

O ICP-ANACOM tem um programa de gestão ambiental com metas anualmente definidas que promovem a redução de custos e uma melhoria da sustentabilidade da organização. Em 2012 foram obtidos os seguintes resultados:

- Redução acentuada do consumo de papel, sendo um terço do papel utilizado papel reciclado, devido também ao novo parque de cópia, adotado em 2011.
- Forte redução no consumo de tinteiros e toneres.
- Redução de mais de 10 por cento do consumo de energia elétrica durante o ano, na sequência de medidas de eficiência energética adotadas e da correção de comportamentos. Tal contribuiu não só para a redução de custos como para uma maior sustentabilidade da organização.
- Adoção de um conjunto de práticas de recolha seletiva de diversos materiais para reciclagem, para as quais sensibilizou os seus colaboradores: consumíveis informáticos, elétricos e eletrónicos, pilhas, papel e cartão, embalagens plásticas, etc.

2. COMUNICAÇÃO COM OS STAKEHOLDERS

A transparência é um pilar fundamental da regulação. Consciente disso, esta Autoridade dispõe de uma diversidade de plataformas e instrumentos de comunicação através das quais divulga informação relevante, clara e útil aos seus vários *stakeholders*: consumidores e demais utilizadores finais, operadores de redes, prestadores de serviços, governo e entidades públicas relevantes, Assembleia da República, outros reguladores, associações de defesa dos consumidores, entre outros.

2.1. Plataformas e instrumentos de comunicação

• Consultas públicas

As consultas públicas são o instrumento por excelência de comunicação com o mercado. Através delas o regulador dá a conhecer ao mercado as suas posições e recolhe contributos sobre as mesmas antes de tomar decisões definitivas sobre qualquer matéria. Este mecanismo é tanto mais relevante quanto é certo que as decisões do regulador têm impacto na vida das pessoas e das empresas, pelo que é importante que estas conheçam tão cedo quanto possível o sentido dessas posições, contribuindo para a previsibilidade regulatória, sendo-lhes dada a oportunidade de apresentarem comentários e contributos para as decisões.

• O sítio institucional na Internet

As consultas públicas a que esta Autoridade submete todas as suas decisões com impacto externo não esgotam a sua política de transparência, que, aliás, é uma exigência estatutária. De facto, no artigo 55.º dos Estatutos estabelece-se que esta Autoridade deve possuir um sítio na Internet no qual disponibiliza o diploma de criação, os estatutos e regulamentos, a composição dos seus órgãos, planos, orçamentos, relatórios e contas e ainda regulamentos, deliberações e instruções genéricas emitidas. Além desta informação, o ICP-ANACOM divulga no seu sítio na Internet (www.anacom.pt) as consultas públicas, os contributos recebidos e os respetivos relatórios, bem como diversa informação estatística, estudos e legislação, nacional e comunitária, relevante para o sector.

Em 2012 manteve-se a contínua atualização das informações disponibilizadas no sítio desta Autoridade na Internet, bem como a reformulação e a criação de áreas temáticas, com destaque para as áreas legislação e televisão digital: a primeira visou tornar mais simples e intuitiva a consulta aos diplomas sectoriais de acordo com as diversas

temáticas e a segunda permitiu monitorizar os acontecimentos associados à temática da TDT, nomeadamente ao nível das perguntas frequentes (FAQ).

O balcão virtual foi objeto de renovação, com a disponibilização de um novo serviço de pesquisa de dados para os serviços de amador e amador por satélite, complementado com a atualização dos dados de modo a permitir aos utilizadores registados a consulta dos pedidos enviados ao ICP-ANACOM, o estado dos mesmos e os dados pessoais relevantes. Foi também lançado um serviço de alerta de SMS para facilitar a comunicação entre os amadores e o ICP-ANACOM.

Foram introduzidas melhorias na usabilidade no formulário de reclamações e na área de registo de utilizador, que passou a contar com interfaces simplificadas e dotadas de pontos de ajuda.

Em 2012, o número total de visitas ao sítio desta Autoridade ascendeu a cerca de 917 085, originadas por 630 734 utilizadores. Foram feitas 3 113 305 visualizações aos conteúdos informativos e transacionais disponíveis.

• Newsletter Spectru

Outra das plataformas de comunicação do ICP-ANACOM é o boletim informativo Spectru, boletim mensal através do qual é divulgada informação sobre a atividade do regulador, bem como o que de mais relevante se regista no sector das comunicações eletrónicas e postais, quer a nível nacional quer internacional.

O boletim tem duas versões eletrónicas, uma em português e outra em inglês, ambas disponibilizadas no sítio desta Autoridade na Internet, onde pode ser subscrito de forma gratuita, bastando para tal preencher o formulário disponível em linha.

A 31 de dezembro de 2012 estavam registados 2229 subscritores da Spectru.

• Redes sociais

Além do sítio na Internet, o ICP-ANACOM mantém, desde 2009, uma conta na rede social Twitter – http://twitter.com/ICP_Anacom – que contabilizava 1851 seguidores em 31 de dezembro de 2012. Esta plataforma constitui um reforço da disseminação da informação diariamente publicada no sítio.

2.2. Informar para proteger os consumidores

2.2.1. Resposta a reclamações

O ICP-ANACOM tem como importante atribuição assegurar a proteção dos interesses dos consumidores, especialmente os utentes do SU, em particular no seu relacionamento com as empresas que prestam serviços de comunicações.

À luz do quadro legal em vigor, esta atribuição não deve ser desenvolvida através da mediação, da arbitragem ou da resolução dos conflitos de consumo.

Neste sentido, cabe ao ICP-ANACOM:

- Adotar as medidas necessárias (regulamentos e decisões, entre outras) tendo em vista reforçar e acautelar os direitos e os interesses dos consumidores.
- Assegurar a fiscalização do cumprimento das regras aplicáveis por parte dos prestadores de serviços, o processamento de contraordenações e a aplicação de sanções.
- Publicar informação que esclareça os utilizadores dos serviços, em particular sobre os seus direitos no âmbito do SU e sobre as condições de oferta dos demais serviços acessíveis ao público, de modo a permitir a avaliação das alternativas disponíveis.
- Analisar, registar e responder a todas as reclamações que recebe. A resposta às reclamações é um importante instrumento de comunicação com os consumidores para os informar sobre os seus direitos e os meios de reação que têm à sua disposição, designadamente o recurso aos centros de arbitragem de conflitos e aos julgados de paz.

A informação obtida através da análise das reclamações permite-lhe:

- Aprofundar o conhecimento dos problemas do setor e avaliar a necessidade de adotar medidas de proteção dos utilizadores. Um exemplo desta avaliação resultou na Deliberação de 9 de março de 2012 relativa ao cancelamento dos contratos de serviços de comunicações eletrónicas. Nesta decisão, o ICP-ANACOM fixou as regras aplicáveis aos procedimentos de cessação dos contratos por iniciativa dos assinantes, com vista a minimizar os obstáculos à mobilidade. A deliberação fixou ainda os deveres de informação das empresas com os assinantes que desejem denunciar ou resolver um contrato.

- Investigar as queixas que indiciam incumprimento das regras aplicáveis e, quando necessário, instaurar o devido processo contra-ordenacional.

- Divulgar informação aos consumidores, de forma mais orientada para as carências que em concreto revelam, sobre os seus direitos e meios de reação quando têm um conflito com um prestador de serviços, bem como sobre o número de reclamações recebidas por prestador e por assunto, contribuindo assim para que aqueles possam fazer escolhas cada vez mais informadas e para a prevenção de conflitos no sector. Esta informação é divulgada designadamente através do portal do consumidor (www.anacom-consumidor.com).

2.2.2. Portal do Consumidor

A comunicação com os consumidores e os utilizadores finais em geral assume um papel de extrema relevância, devendo ser-lhes disponibilizada tempestivamente informação clara, simples e acessível. Com essa preocupação, o ICP-ANACOM criou, em março de 2011, o portal do consumidor (www.anacom-consumidor.com). O objetivo é disponibilizar nesta plataforma um acervo de informação simples e útil, que habilite os consumidores a fazerem escolhas mais esclarecidas, forma que esta Autoridade entende ser a que melhor protege os direitos dos consumidores.

Este sítio na Internet foi criado pelo ICP-ANACOM para responder às necessidades, cada vez mais complexas, dos utilizadores e tem vindo a ser progressivamente alimentado com o resultado da experiência desta Autoridade no tratamento das reclamações dos utilizadores de serviços de comunicações.

Assim, e tendo presente o volume de reclamações que esta Autoridade recebe habitualmente após a época natalícia, relacionadas com as promoções de Natal, foram nessa altura disponibilizados no portal do consumidor conteúdos alertando para os problemas que podem surgir na aquisição de equipamento e subscrição de serviços em condições promocionais, informando os utilizadores sobre os seus direitos nestas situações.

O portal do consumidor tem sido também uma ferramenta para a divulgação das campanhas informativas do ICP-ANACOM, como as que foram realizadas em 2012 no âmbito da TDT, da portabilidade, do *roaming* (com a descida dos preços associados a este serviço), entre outras.

Desta forma, este sítio na Internet tem-se revelado determinante no desempenho por esta Autoridade das suas atribuições de carácter informativo no âmbito da proteção dos utilizadores.

No portal do consumidor do ICP-ANACOM é possível encontrar informação sobre as ofertas existentes no mercado, incluindo pacotes de serviços, os operadores em atividade, os aspetos a considerar quando se escolhe um serviço, o que se deve saber sobre contratos e cancelamento de serviços, o que fazer para resolver problemas com os prestadores de serviços e o papel do ICP-ANACOM e de outras entidades neste processo. Questões relativas a faturação e a tarifários também encontram aí resposta.

Além dos conteúdos informativos, o portal do consumidor integra o formulário eletrónico para apresentar reclamações ao ICP-ANACOM, que recolhe toda a informação necessária à análise dos problemas apresentados pelos reclamantes, permitindo uma resposta mais eficiente. Continua também a disponibilizar a ferramenta interativa de pergunta/resposta A ANACOM responde, o simulador de consumos e comparador de tarifários COM.escolha, que permite aos consumidores consultarem de forma simples e rápida tarifários e ofertas, bem como simularem consumos de Internet, telefone móvel ou fixo e televisão, isoladamente ou em pacote, para verificar quais as ofertas que se adequam melhor ao seu caso.

Como o carregamento da informação sobre as ofertas/tarifários é da responsabilidade dos prestadores, o ICP-ANACOM levou a cabo em 2012 uma ação de monitorização sobre a informação disponibilizada, tendo alertado os prestadores sempre que detetou situações de não atualização dos tarifários ou de não correspondência dos mesmos à informação divulgada nos respetivos sítios.

Em 2012, o Portal do Consumidor do ICP-ANACOM concluiu o seu primeiro ano, tendo registado um aumento significativo de utilizadores, que duplicou. Os conteúdos e serviços eletrónicos nele disponibilizados também aumentaram.

Em 2012, o simulador COM.escolha recebeu um total de 45 781 visitas, de 34 051 utilizadores. O assunto mais procurado pelos utilizadores foi mudar ou cancelar o contrato, em particular no que respeita à informação relacionada com os períodos de fidelização e a página mais vista foi Período de fidelização nos contratos de serviços em pacote.

Foram visitadas 247 949 páginas, com uma média de 5,42 páginas por visita. O tempo médio despendido por visitante situou-se em cerca de cinco minutos. Cerca de 73 por cento do total de acessos foram originados por novos utilizadores.

• Campanhas publicitárias

Para assegurar a proteção dos direitos dos consumidores, o ICP-ANACOM realizou em 2012 algumas campanhas publicitárias

com o objetivo de reforçar a informação às populações em matérias relacionadas com o sector.

Em janeiro de 2012 prosseguiu a campanha multimeios destinada a alertar as pessoas para o facto de terem de se preparar para a migração para a televisão digital, dado que o sinal analógico de televisão seria desligado totalmente a 26 de abril. Esta campanha será referida com mais detalhe no corpo do presente relatório.

Entre julho e setembro de 2012 foi relançada a campanha informativa *Roaming Light* (inicialmente realizada em 2009) para o público em geral, no seguimento da entrada em vigor do Regulamento III do *roaming* internacional, adotado pelo Conselho da UE a 30 de maio de 2012. Esta nova ação de informação pretendeu dar a conhecer aos utilizadores de serviços de *roaming* as novas regras a que os operadores pertencentes ao Espaço Económico Europeu (EEE) ficaram sujeitos a partir de 1 de julho de 2012. Visou fundamentalmente informar os consumidores sobre a criação da eurotarifa-dados (Internet e MMS), em adição à eurotarifa-voz e à eurotarifa-SMS já anteriormente existentes, cujo limite máximo é estabelecido no regulamento, além da atualização dos valores máximos da eurotarifa-voz e da eurotarifa-SMS aplicáveis neste espaço geográfico.

A divulgação decorreu principalmente na Internet, tendo-se procedido, conforme já referido, à atualização da informação constante no sítio na Internet da campanha *Roaming Light*, à colocação de informação no sítio na Internet e no portal do consumidor desta Autoridade, à colocação de *banners* em sítios na Internet (jornais *online*, sítio de algumas companhias de aviação e agências de viagens) e à publicação de anúncios na imprensa escrita nacional e internacional (revistas de algumas companhias de aviação).

Em outubro foi lançada uma ação de informação dirigida ao público em geral com o objetivo de alertar os consumidores para a entrada em vigor das regras da portabilidade, previstas no novo Regulamento da Portabilidade (Regulamento n.º 114/2012, de 13 de março), que entrou em vigor em 13 de setembro de 2012.

Essa campanha pretendeu dar a conhecer que a transferência efetiva do número de telefone fixo e do número de telefone móvel ocorre, sempre que se quer mudar de operador mantendo o número, em regra, no prazo máximo de um dia útil, contado desde a apresentação do pedido de portabilidade ao novo prestador, devidamente acompanhado dos elementos necessários (nalgumas situações o processo poderá demorar até três dias úteis ou ser feito num prazo mais curto).

Pretendeu-se ainda alertar os consumidores para o direito de exigirem o pagamento de compensações em caso de demora na implementação da portabilidade.

Para esta ação os suportes de comunicação utilizados foram a rádio, a imprensa e o sítio na Internet e o portal do consumidor do ICP-ANACOM.

- **Edição de guias**

O ICP-ANACOM editou um guia dirigido ao consumidor, intitulado Problemas com o seu operador? Saiba o que fazer e a quem recorrer. Este foi publicado a 15 de março de 2012, dia em que se assinalou o primeiro ano de existência do portal do consumidor e em que se comemora o Dia Mundial dos Direitos dos Consumidores.

Os utilizadores são por esta via aconselhados sobre a melhor forma de lidarem com problemas nos serviços de comunicações eletrónicas (telefone fixo e móvel, Internet e televisão) e serviços postais. São alertados em particular para aspetos que devem ter em conta antes de contratarem serviços de comunicações, evitando incómodos e desperdício de tempo. O guia inclui ainda os passos que devem ser dados para lidar com problemas e uma lista de contactos de entidades relevantes que lhes podem dar apoio (informação sobre direitos e resolução de conflitos).

Este guia foi disponibilizado em formato eletrónico (versões gráfica, texto e áudio) e em papel, tendo sido distribuído, de forma alargada, por diversas entidades relevantes e próximas dos utilizadores, como câmaras municipais, Centros de Informação Autárquico ao Consumidor (CIAC), associações de defesa do consumidor, estabelecimentos de ensino, lojas do cidadão, centros de arbitragem de conflitos de consumo, julgados de paz e operadores de comunicações.

2.3. Responsabilização e transparência da atuação do ICP-ANACOM

Nos termos dos seus estatutos, o ICP-ANACOM deve enviar anualmente ao governo, para ser presente à Assembleia da República, o Relatório de Regulação, Supervisão e Outras Atividades, que resume a atividade levada a cabo durante o ano. Em 2012, o relatório referente a 2011 foi enviado ao governo a 16 de julho.

Deve ainda enviar ao governo, uma vez que dependem de aprovação ministerial, o seu Relatório e Contas e o Plano de Atividades e Orçamento. O primeiro documento, relativo ao exercício de 2011, foi remetido a 15 de maio e o segundo, o Plano Plurianual de Atividades 2013-2015 e o Orçamento de 2013, a 6 de agosto.

Os estatutos estabelecem ainda que esta Autoridade deve, sempre que tal lhe seja solicitado, aceder aos pedidos de audição que lhe sejam dirigidos pela comissão competente da Assembleia da República, para prestar informações ou esclarecimentos sobre as suas atividades. Em 2012, o ICP-ANACOM esteve por três vezes na Comissão para a Ética, a Cidadania e a Comunicação, para responder a questões dos deputados relativas ao processo de migração para a TDT: a 5 de janeiro, a 15 de fevereiro e a 26 de novembro.

A atuação do ICP-ANACOM está ainda sujeita ao controlo e consequente responsabilização dos tribunais judiciais, do Tribunal de Contas, da Inspeção Geral de Finanças (IGF), do Provedor de Justiça e da Comissão Nacional de Proteção de Dados.



REGULAÇÃO

[\[Voltar ao Índice \]](#)

3. ANÁLISE DE MERCADOS

Compete ao ICP-ANACOM realizar as análises de mercado, conforme resulta do quadro regulamentar definido a nível da UE, no qual se destaca a Recomendação da CE 2007/879/CE relativa aos mercados relevantes de produtos e serviços no setor das comunicações eletrónicas suscetíveis de regulamentação *ex ante*.

3.1. Mercados de banda larga

Por deliberação de 6 de fevereiro de 2012, o CA do ICP-ANACOM aprovou o sentido provável de decisão (SPD) relativo à definição dos mercados grossistas de acesso à infraestrutura de rede num local fixo e de acesso em banda larga⁴, à avaliação de poder de mercado significativo (PMS) e à imposição, manutenção, alteração ou supressão de obrigações regulamentares, o qual foi submetido a audiência prévia das entidades interessadas bem como ao procedimento geral de consulta, tendo sido igualmente remetido à Autoridade da Concorrência (AdC) para obtenção de parecer nos termos legalmente previstos.

Na análise dos mercados em questão consideraram-se mercados relevantes, para efeitos de regulação *ex ante*, o mercado grossista de acesso à rede e o mercado grossista de acesso em banda larga nas áreas não competitivas (áreas NC). Concluiu-se que o Grupo Portugal Telecom (Grupo PT) tem poder de mercado significativo (PMS) em ambos os mercados, o que levou o ICP-ANACOM a propor a imposição de obrigações de acesso à rede e utilização de recursos de rede específicos, de não discriminação, transparência, separação de contas e controlo de preços e contabilização de custos e reporte financeiro.

Destaca-se, no mercado grossista de acesso à rede, além da obrigação de acesso desagregado ao lacete e sublacete local em cobre e de acesso às condutas e postes em todo o território nacional, a proposta de imposição ao Grupo PT, em determinados concelhos, da obrigação de acesso desagregado à sua rede de fibra ótica. Enquanto tal não for viável, deverá o Grupo PT conceder acesso virtual à sua rede de fibra ótica (acesso *bitstream*).

A complexidade da matéria em causa e alguns acontecimentos supervenientes, como o projeto de Recomendação da CE relativa à obrigação de não discriminação e metodologias de custeio no contexto da promoção do investimento em banda larga, de dezembro de 2012,

acabaram por levar a uma análise continuada deste tema, cuja conclusão transitou para 2013.

No âmbito dos serviços de banda larga, mantiveram-se durante 2012 as tendências já anteriormente observadas, nomeadamente a proliferação no mercado das ofertas em pacote (com destaque para as ofertas *triple play*), o aumento dos débitos das ofertas de banda larga suportadas em fibra ótica e cabo coaxial EuroDOCSIS 3.0 (com velocidades de *download* anunciadas que chegam a atingir os 400 Mbps) e a crescente importância da banda larga móvel (BLM), nomeadamente as ofertas suportadas em placas de transmissão de dados ligadas a computadores pessoais através de placas com o formato USB (ou outros). A nível do mercado grossista observa-se que as tendências dos anos anteriores se mantiveram ao longo de 2012 – os outros prestadores de serviços (OPS) recorrem cada vez menos à concorrência no acesso local (OLL) e à oferta grossista ADSL PT e mantêm uma procura pelo acesso a infraestrutura física, nomeadamente a condutas no âmbito da oferta de referência de acesso às condutas (ORAC), tendo em vista a instalação das suas próprias redes de fibra ótica.

Durante 2012, as redes de acesso de alta velocidade continuaram a mostrar um crescimento significativo, registando-se no final do ano mais de 4 milhões de alojamentos cablados por redes de distribuição por cabo com tecnologia EuroDOCSIS 3.0, cerca de 2,2 milhões de alojamentos cablados em fibra ótica (FTTH) e cerca de 1,2 milhões de clientes que utilizam serviços suportados naquelas redes (com tendência de elevado crescimento a curto prazo).

Não obstante, a ADSL continua a ser a tecnologia predominante, representando, no final de 2012, 45,1 por cento das ligações fixas, enquanto as redes de distribuição por cabo (também designadas redes híbridas em cabo coaxial e em fibra ótica (cabo coaxial de fibra híbrida (HFC), contabilizavam 39,7 por cento das ligações fixas. O acesso suportado em fibra ótica (FTTH/B) atingiu os 15,2 por cento do total de acessos no final do ano transato.

Em termos globais, existiam em Portugal, no final de 2012, cerca de 2,4 milhões de clientes com acesso à Internet fixa, o que representa um

⁴ Mercados 4 e 5, respetivamente, da Recomendação 2007/879/CE, de 17 de dezembro.

crescimento de 7 por cento face ao ano anterior. Os acessos à Internet em fibra ótica são os que mais têm contribuído para o aumento líquido no número de acessos em banda larga fixa. De facto, enquanto os acessos à Internet em fibra ótica aumentaram 126 mil entre o final de 2011 e o final de 2012, houve um aumento de 46 mil acessos à Internet em cabo coaxial e uma diminuição de 24 mil acessos à Internet por ADSL.

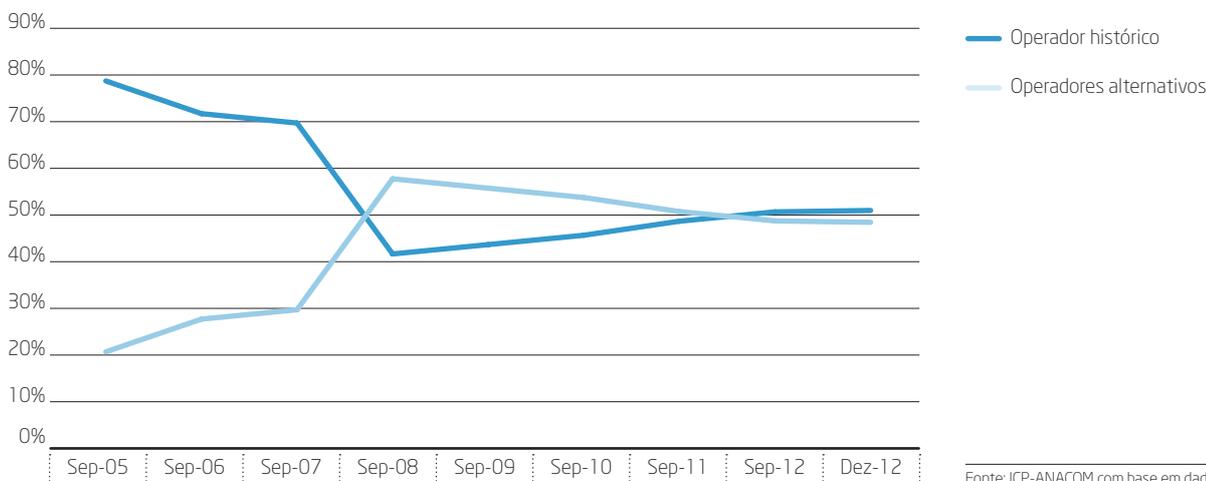
Em termos de velocidades de acesso de banda larga fixa, e comparando com os restantes Estados-Membros, Portugal apresentava em janeiro de 2013 uma percentagem de ligações de banda larga com velocidades superiores a 30 Mbps (20,7 por cento) acima da média europeia (14,8 por cento), tendo a percentagem de ligações de banda larga fixa com

velocidades superiores a 10 Mbps atingido os 83,1 por cento, o terceiro valor mais elevado da UE⁵.

Verifica-se assim um crescimento da banda larga fixa em Portugal, tendo a penetração da banda larga fixa atingido no final de 2012 cerca de 22,6 por cento do total da população (valor inferior à média da UE⁶). Sublinha-se que, no tocante ao número de acessos fixos de banda larga se verificou durante 2012 uma inversão entre o Grupo PT e os restantes operadores, passando o Grupo PT a deter no seu conjunto um maior número de acessos fixos de banda larga que o número de acessos do conjunto dos operadores alternativos (*vide* gráfico seguinte).

Distribuição dos acessos fixos de banda larga por operador em Portugal

Gráfico 1.



Em termos de acessos em banda larga móvel (BLM), existiam no final de 2012 cerca de 3,47 milhões de utilizadores que efetivamente usaram Internet em BLM, traduzindo uma subida de cerca de 19 por cento face ao ano anterior. Do total de acessos, cerca de um terço (977 mil) foram realizados através de placas/modem.

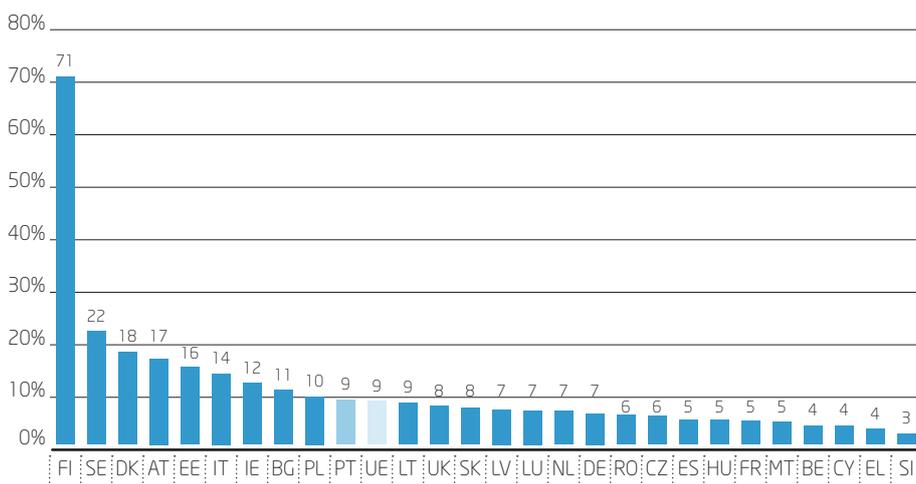
Segundo os dados divulgados pelo COCOM, a penetração da BLM em Portugal, medida em termos da população e considerando apenas placas e modems, era em julho de 2012 a décima mais elevada da UE (a 27), registando um valor de 9,8 por cento.

⁵ De acordo com a informação constante da *Digital Agenda Scoreboard*.

⁶ Em janeiro de 2013, a média da UE era de 28,8 por cento (segundo os dados do *Digital Agenda Scoreboard*).

Penetração da banda larga móvel (BLM) - serviços de dados dedicados - placas e modems

Gráfico 2.



Fonte: COCOM Working document - Broadband lines in the EU: situation at 1 July 2012.

3.2. Mercados da terminação de chamadas vocais em redes móveis individuais

Em 30 de abril de 2012, o ICP-ANACOM aprovou a decisão final relativa à especificação da obrigação de controlo de preços nos mercados grossistas de terminação de chamadas de voz em redes móveis individuais. A obrigação de controlo de preços é um dos remédios impostos aos três operadores móveis com rede própria em Portugal - TMN, Vodafone e Optimus - na sequência de estes operadores terem sido designados pelo ICP-ANACOM como detendo PMS nos referidos mercados grossistas, por via da análise de mercado publicada em maio de 2010.

A decisão de 30 de abril de 2012 impôs a aplicação, a partir de 31 de dezembro de 2012, de um preço máximo de terminação de chamadas vocais baseado no custo incremental de longo prazo de um operador eficiente. Este custo foi calculado com base num modelo ascendente *LRIC* (*Bottom-Up LRIC, BU-LRIC*) puro, que cumpre com a metodologia contida na recomendação sobre o tratamento regulamentar das tarifas de terminação de chamadas nas redes fixas e móveis na UE (Recomendação das terminações⁷), da CE - metodologia esta que o ICP-ANACOM considera particularmente adequada para endereçar as falhas de mercado identificadas no mercado nacional. A decisão estabelece que os preços máximos de terminação converjam para o nível do custo incremental de longo prazo de acordo com o seguinte *glide-path*:

7 Recomendação da Comissão de 7 de maio de 2009 (2009/396/CE), disponível em <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2009:124:0067:00>.

Preços máximos de terminação móvel

Tabela 1.

A partir de	Preço por minuto (cêntimos de euro)
7 de maio de 2012	2,77
30 de junho de 2012	2,27
30 de setembro de 2012	1,77
31 de dezembro de 2012	1,27

Fonte: ICP-ANACOM.

O ICP-ANACOM estimou que a aplicação do referido *glide-path* resultasse em 2012 num ganho de cerca de 15 milhões de euros para os utilizadores finais nacionais. Estes ganhos resultariam, por um lado, da redução nos preços de retalho das chamadas fixo-móvel e, por outro, de um grau acrescido de concorrência entre os operadores móveis. Note-se que os preços grossistas de terminação determinam um nível mínimo para as chamadas com destino a outras redes (chamadas inter-redes). Como o preço destas comunicações é instrumental para a capacidade competitiva dos operadores de menor dimensão, a imposição de preços grossistas de terminação ao nível do custo incremental de um operador eficiente permite criar condições acrescidas de concorrência. Adicionalmente, a aplicação de um preço baseado no modelo *BU-LRIC* puro permite obter ganhos de eficiência estática e dinâmica que beneficiam o sector como um todo.

Em particular, uma das principais motivações do ICP-ANACOM para a redução dos preços grossistas de terminação é criar condições para a redução do nível de diferenciação de preços retalhistas entre as chamadas terminadas na mesma rede (intra-rede) e as chamadas inter-redes, fenómeno prevaemente no mercado nacional. O lançamento e a aposta competitiva em tarifários que não diferenciam o preço das chamadas terminadas na mesma rede ou noutras redes móveis nacionais seria um movimento nessa direção. Uma análise aos tarifários móveis lançados no fim do ano 2012 e início do ano 2013 parece indiciar uma tendência neste sentido.

A redução dos preços grossistas de terminação é também um instrumento importante para permitir uma efetiva redução das barreiras à entrada e à mobilidade no mercado móvel. A este título, sublinha-se a assinatura em 2012 de dois acordos conducentes a duas novas operações virtuais em Portugal – a da Lycamobile, hospedada na rede da Vodafone, e a da Mundio Mobile, hospedada na rede da Optimus.

4. OFERTAS REGULADAS

A qualidade de serviço praticada ao nível grossista assume uma importância acrescida pelas repercussões que tem no serviço prestado ao utilizador final pelos operadores alternativos, uma vez que, quer a definição de níveis adequados de qualidade de serviço, quer a correta aferição dos mesmos, é determinante para garantir condições concorrenciais mais adequadas e a prestação de serviços que correspondam às necessidades dos utilizadores finais.

Para este efeito, as ofertas de referência grossistas incluem indicadores e parâmetros de qualidade de serviço, os respetivos níveis mínimos de desempenho para cada um desses indicadores e as correspondentes compensações a incorrer em caso de incumprimento.

Em anos anteriores, o ICP-ANACOM efetuou intervenções em várias ofertas de referência no sentido de aumentar os incentivos para que a PTC dê resposta aos pedidos dos outros prestadores do serviço (OPS) no mais curto espaço de tempo⁸, assinalando-se o aumento do valor das compensações em caso de incumprimento dos objetivos de qualidade fixados nas ofertas de referência, a par da melhoria dos objetivos e da agilização do processo de atribuição dessas compensações.

Em 2012, a intervenção do ICP-ANACOM ao nível da qualidade de serviço prestada ao abrigo das ofertas de referência centrou-se no prazo de reparação de avarias, uma vez que as avarias são um dos fatores que mais afetam o grau de satisfação dos clientes com os serviços de comunicações eletrónicas que contratam, quer no tocante ao serviço telefónico em local fixo (STF), quer no tocante ao serviço de acesso à Internet (SAI), sendo dos principais tipos de reclamações recebidas no serviço de atendimento ao público do ICP-ANACOM.

Assim, esta Autoridade aprovou, através da sua deliberação de 28 de março de 2012, a decisão final sobre os procedimentos a cumprir na aferição da qualidade de serviço das ofertas grossistas reguladas, determinando que a PTC deve alterar as várias ofertas de referência que tenham prazos de reparação de avarias (ORALL, ORCA, ORCE, rede ADSL PT e ORLA), visando o estabelecimento

de condições mais ajustadas às necessidades do mercado e, em último grau, dos utilizadores finais.

Esta decisão engloba vários aspetos a melhorar nestas ofertas grossistas, nomeadamente a definição clara dos termos do serviço de reparação de avarias, incluindo a contabilização dos tempos de reparação, com uma definição clara do início e termo do processo de reparação de uma avaria, bem como da responsabilidade pela mesma; a inclusão de um mecanismo de intervenções conjuntas, permitindo a deslocação conjunta de técnicos de ambas as empresas para melhor despiste e reparação de avarias; ou o reporte célere aos beneficiários de avarias que afetem vários acessos num mesmo cabo.

As ofertas em causa foram assim alteradas, sendo os resultados da referida deliberação do ICP-ANACOM já visíveis, uma vez que diminuiu o número de reclamações dos beneficiários das ofertas grossistas em relação ao processo de reparação de avarias.

4.1. Oferta de referência de interligação (ORI)

Em 2012 o ICP-ANACOM prosseguiu o trabalho de definição de um modelo de custeio simplificado para os serviços de faturação, cobrança e risco de não cobrança, serviço de ativação de portabilidade do número e serviço de ativação da pré-seleção, não se tendo verificado qualquer alteração na ORI.

4.1.1. Preços de originação e terminação de chamadas

Os preços da proposta de referência de interligação (PRI) aplicáveis aos serviços de originação e de terminação de chamadas na rede fixa mantiveram-se inalterados em 2012, tendo-se optado por apenas introduzir alterações nos referidos preços na sequência do procedimento de análise dos mercados grossistas de originação e de terminação de chamadas nas redes fixas. Deste modo, em 2012 prosseguiu-se com a análise relativa à definição dos mercados em causa, identificação de operadores com PMS e imposição, alteração ou supressão de obrigações regulamentares *ex ante*, entre as quais a obrigação de controlo de preços, que no caso do mercado das terminações deverá ter em conta a Recomendação da CE sobre preços de terminação⁹.

⁸ Por exemplo, a pedidos de instalação e de reparação de serviços.

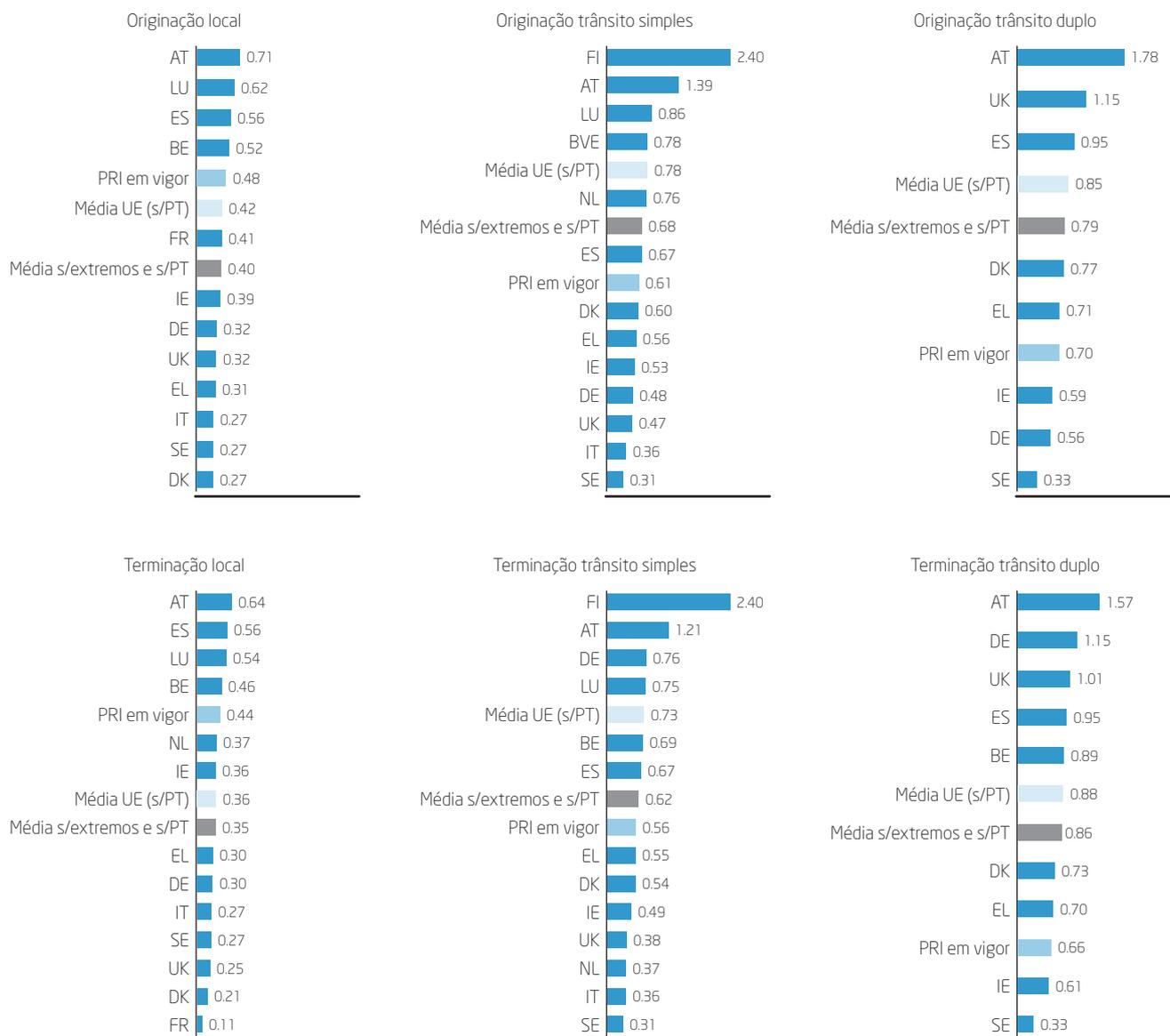
⁹ Sublinha-se que, em relação ao mercado grossista de terminação de chamadas, já em 2013 foi aprovado o Sentido provável de decisão (SPD) que determina a redução dos preços de terminação nas redes fixas individuais para o valor de 0,1091 céntimos por minuto a praticar em outubro de 2013, preço que foi fixado com base na comparação com os valores determinados pelas autoridades reguladoras nacionais que já notificaram à CE preços de terminação obtidos com base no modelo de custeio LRIC puro, ou seja, em conformidade com a recomendação da CE de 7 de maio de 2009 sobre o tratamento regulamentar das tarifas da terminação de chamadas em redes fixas e móveis na UE (2009/396/CE).

Note-se que, conforme ilustrado nos gráficos seguintes, que comparam os preços nos vários níveis aplicáveis aos operadores incumbentes para a terminação e para a originação à data de 31

de dezembro de 2012 em vários países, os preços praticados em Portugal se mantiveram muito perto da média comunitária quando considerado o conjunto de Estados-Membros da UE 15.

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

Gráfico 3.



Fonte: Cálculo ICP-ANACOM com base em informação da Cullen International.
Unidade: Valores em cêntimos de euro e sem IVA.

Conforme se pode constatar, os preços máximos em vigor em 2012 para trânsito simples e para trânsito duplo comparam favoravelmente com a média comunitária (média comunitária simples e média comunitária sem extremos) nos diferentes horários. Caso se considere

o escalão de tráfego de nível local, à semelhança de anos anteriores, os preços máximos em vigor em 2012 situam-se acima da média comunitária – vide abaixo tabela que sintetiza os desvios de Portugal relativamente aos preços médios praticados na UE 15.

Comparação dos preços de interligação em vigor em 2012 face às práticas da UE 15 (preços por minuto para uma chamada de 3 minutos)

Tabela 2.

	Originação						Terminação					
	Local		Trânsito simples		Trânsito duplo		Local		Trânsito simples		Trânsito duplo	
	HN	HE	HN	HE	HN	HE	HN	HE	HN	HE	HN	HE
Preços PRI em 2012	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)	0,46	0,31	0,83	0,62	0,96	0,58	0,43	0,30	0,83	0,60	1,06	0,64
Desvio preços PRI 2012 face à média	16,4%	12,6%	-19,1%	-31,9%	-18,6%	-15,9%	26,8%	18,0%	-18,9%	-30,6%	-26,5%	-23,1%

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

Unidade: Valores em cêntimos de euro e sem IVA.

4.4.2. 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 2012 mantiveram-se os preços máximos dos serviços de ativação da pré-seleção, da portabilidade e do serviço de faturação, cobrança e risco de não cobrança. Adicionalmente, foi dada continuidade ao projeto de consultoria que incide nestes serviços e visa o desenvolvimento de um modelo de custeio simplificado para cada um deles. É de sublinhar que este projeto resulta da constatação de várias situações, entre as quais: i) a ocorrência de variações significativas de 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 Proposta de referência de interligação (PRI) e que é utilizada há um tempo considerável.

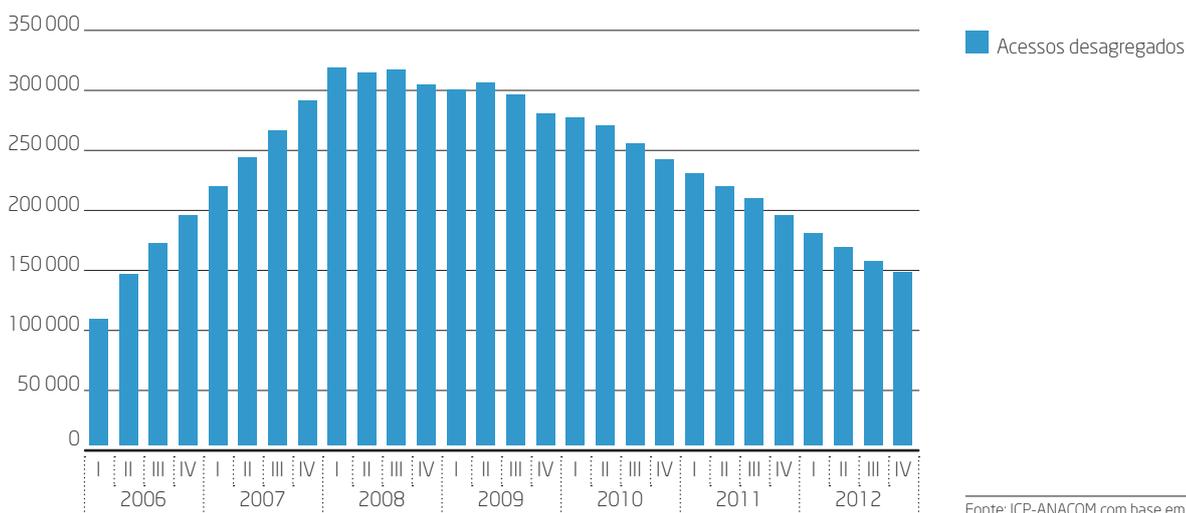
O projeto visa por isso colmatar as falhas identificadas através do desenvolvimento de modelos simplificados para determinar os preços máximos para os serviços de faturação, cobrança e risco de não cobrança, ativação da pré-seleção e da portabilidade do número.

4.2. Oferta de referência para acesso ao lacete local (ORALL)

A ORALL, que continua a proporcionar aos operadores alternativos o acesso físico às instalações dos clientes finais, através de pares de cobre da propriedade da PTC, manteve em 2012 a tendência de diminuição do número de lacetes desagregados que se regista desde 2009. Esta redução durante 2012 foi de cerca de 25 por cento, tendo-se o número de lacetes desagregados cifrado no final do ano em cerca de 147 mil.

Evolução do número de lacetes desagregados

Gráfico 4.

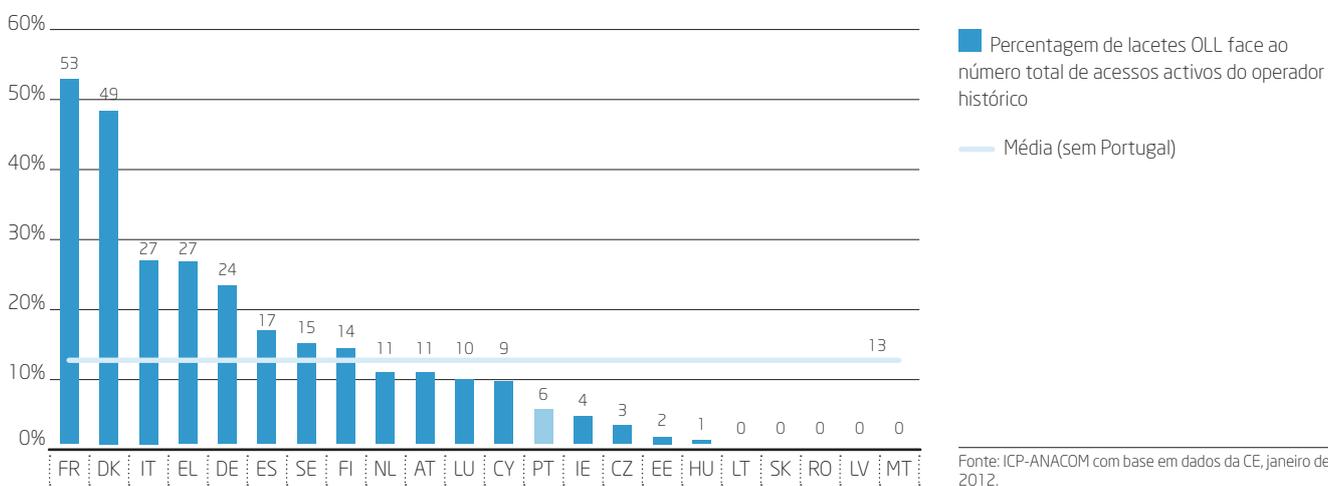


Esta tendência de redução era esperada, já que os principais beneficiários da ORALL têm vindo a descontinuar as ofertas retalhistas suportadas nesta oferta grossista e a investir em infraestrutura própria de fibra ótica, passando a disponibilizar aos novos clientes apenas ofertas suportadas na sua própria infraestrutura de rede. Consequentemente, Portugal, que tem uma

das mais elevadas taxas de cobertura de novas redes de acesso (NRA) da UE, apresentava em janeiro de 2013 uma penetração de lacetes desagregados face ao número total de acessos ativos do operador histórico inferior à média europeia (calculada excluindo Portugal), situação diversa da que se tinha observado em anos anteriores.

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

Gráfico 5.



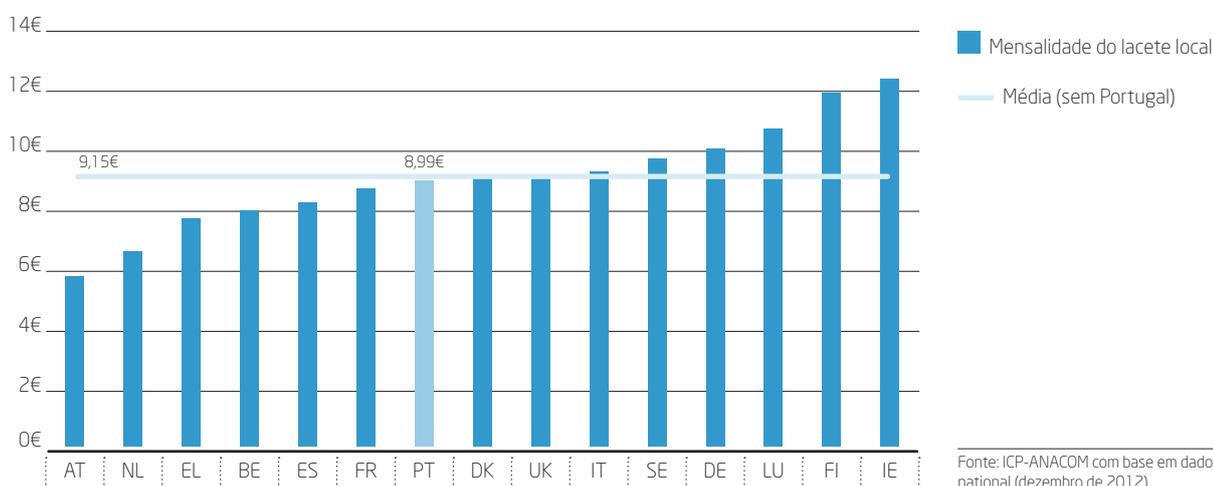
O menor investimento dos operadores alternativos na ORALL traduz-se de igual modo na estabilização do número de centrais da PTC com operadores coinstalados. No final de 2012 existiam operadores coinstalados nas mesmas 239 centrais da PTC.

Não ocorreram em 2012 quaisquer intervenções relativas aos preços aplicáveis à ORALL. Sem prejuízo, deu-se continuidade à

análise e à monitorização dos preços praticados em Portugal, que comparam favoravelmente com os praticados noutros países europeus – quer as mensalidades quer os preços de instalação de lacetes locais praticados em Portugal continuam próximos das boas práticas a nível comunitário (UE 15), conforme se ilustra nos gráficos seguintes.

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

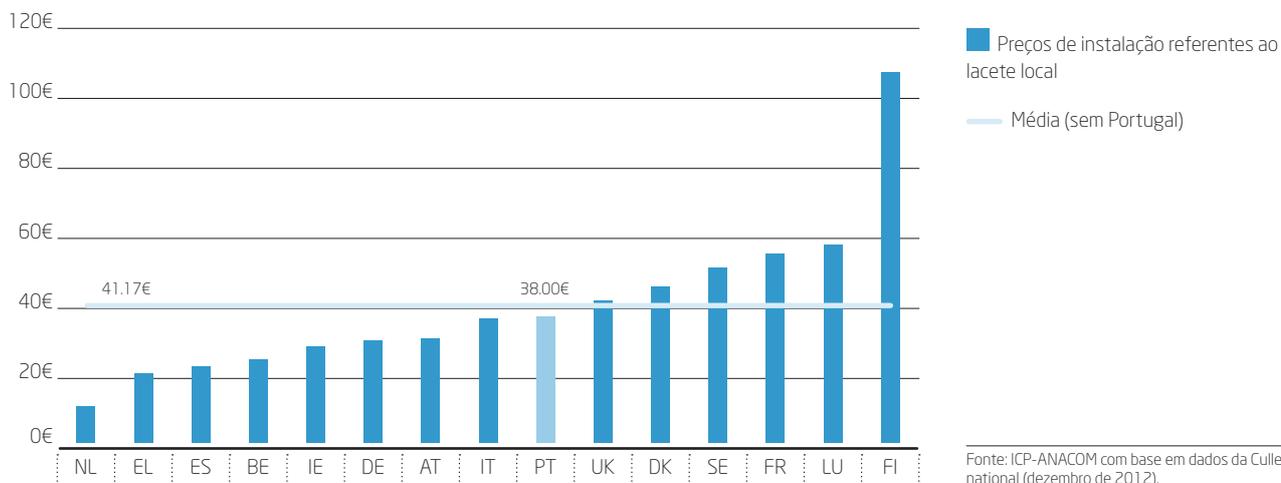
Gráfico 6.



Fonte: ICP-ANACOM com base em dados da Cullen International (dezembro de 2012).

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

Gráfico 7.



Fonte: ICP-ANACOM com base em dados da Cullen International (dezembro de 2012).

4.3. Oferta de rede ADSL PT

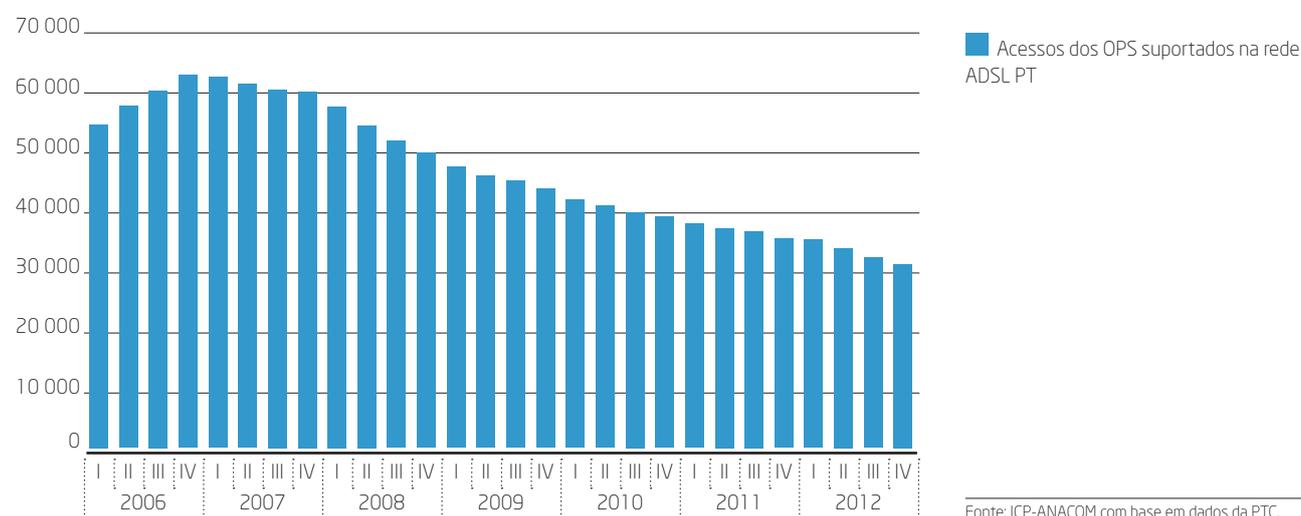
Não obstante a tendência de redução dos acessos dos operadores alternativos suportados na oferta grossista da rede ADSL PT, registada desde o final de 2007, esta oferta mantém-se como um elemento relevante na promoção da universalidade do acesso à Internet em banda larga. De facto, continua a servir de suporte às ofertas retalhistas de acesso em banda larga de alguns OPS, nomeadamente

no mercado empresarial, permitindo disponibilizar ofertas integradas a clientes que têm instalações dispersas no território nacional.

No final de 2012 registavam-se menos de 31 mil acessos dos operadores alternativos suportados na rede ADSL PT, o que representa uma redução anual de cerca de 12 por cento, mas menos pronunciada do que a registada nos anos anteriores.

Evolução dos acessos dos OPS suportados na oferta da rede ADSL PT

Gráfico 8.



É de salientar que, desde meados de 2009, a oferta da rede ADSL PT é disponibilizada comercialmente pela PTC nas designadas áreas competitivas do mercado de fornecimento grossista de acesso em banda larga, sendo regulada *ex ante* apenas nas restantes áreas do território nacional.

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

Os circuitos alugados grossistas são um instrumento fundamental para o desenvolvimento dos mercados de serviços de comunicações eletrónicas, induzindo também em grande medida o desenvolvimento das redes de transporte e de acesso em todo o território nacional.

As ofertas de referência de circuitos alugados (ORCA e ORCE) da PTC suportam uma percentagem significativa dos circuitos alugados, principalmente nos segmentos terminais e numa fração significativa

dos segmentos de trânsito, sendo relevantes para a promoção de uma concorrência sustentada nos mercados de redes e serviços de comunicações eletrónicas.

Reconhecendo existirem aspetos da ORCA e da ORCE que mereciam uma revisão ou atualização, para os adaptar aos interesses do mercado, o ICP-ANACOM aprovou a 14 de junho de 2012 a decisão final sobre as alterações a essas ofertas.

Foi assim determinado um conjunto assinalável de alterações à ORCA e à ORCE, abrangendo um alargado leque de obrigações, tais como a redução de preços, a redução de prazos máximos de fornecimento de circuitos alugados e de reparação de avarias (este último caso aplicável aos circuitos Ethernet), a aplicação das compensações por incumprimento e sua revisão, a revisão do plano de necessidades a enviar pelos beneficiários à PTC, a atualização dos níveis de serviço – incluindo níveis *Premium* – e a inclusão (na

ORCE) de informações sobre parâmetros de qualidade de serviço e outras condições técnicas.

Tendo em conta que as alterações efetuadas posteriormente pela PTC à ORCA não cumpriram integralmente o que foi fixado na referida decisão, de 14 de junho de 2012 – no que respeita aos preços dos circuitos alugados de $N \times 64$ Kbps de débito superior a 1536 Kbps –, o ICP-ANACOM determinou, a 11 de outubro de 2012, que a ORCA fosse corrigida nos preços dos referidos circuitos, com efeitos retroativos a 6 de agosto de 2012, data em que deveriam ter entrado em vigor as alterações decorrentes da deliberação inicial.

Tendo em conta que o fornecimento de circuitos Continente – Açores – Madeira (CAM) e interilhas, é o único meio de que os operadores alternativos dispõem de comunicação com e nas regiões autónomas dos Açores e da Madeira, não existindo qualquer concorrência baseada em infraestrutura alternativa, o ICP-ANACOM impôs, na mesma deliberação de 14 de junho de 2012, condições específicas para este conjunto de circuitos alugados foram assim previstas obrigações adicionais na oferta dos circuitos CAM, nomeadamente quanto à obrigatoriedade de fornecimento de acesso (quando tal tenha sido incluído no plano de previsões do operador beneficiário) e de informação sobre a capacidade instalada e disponível na rede de transporte ou a desagregação dos indicadores de qualidade de serviço.

No que respeita ao serviço de *backhaul* para acesso aos circuitos CAM, foi determinado que a PTC deve disponibilizar o serviço de coinstalação nas suas centrais de amarração nos termos atualmente previstos para as restantes centrais da sua rede, incluindo serviços associados à ligação entre equipamentos, como o transporte de sinal. Neste âmbito, e ainda em ligação com os circuitos CAM, deve a PTC proceder à desagregação dos preços da parte submersa e da parte não submersa (*backhaul*) dos circuitos CAM, podendo os operadores beneficiários optar por recorrer ou não ao *backhaul* da PTC para o acesso a este tipo de circuitos.

Com estas alterações, o preço de um circuito CAM de 155 Mbps reduziu-se 53 por cento, na situação em que o operador se encontra coinstalado próximo das centrais de amarração.

Da comparação de preços de circuitos alugados retalhistas elaborada pela Teligen, com base em dados de novembro de 2012¹⁰, observa-se que, no caso dos circuitos de débitos mais baixos (2 Mbps), os preços em Portugal continuam abaixo da média dos países europeus analisados, o que já não acontece com os preços dos circuitos de débitos superiores (34 Mbps).

Os gráficos seguintes apresentam essas comparações de preços retalhistas para os tipos de circuitos referenciados, medidos em termos de desvio face à média para os países considerados¹¹.

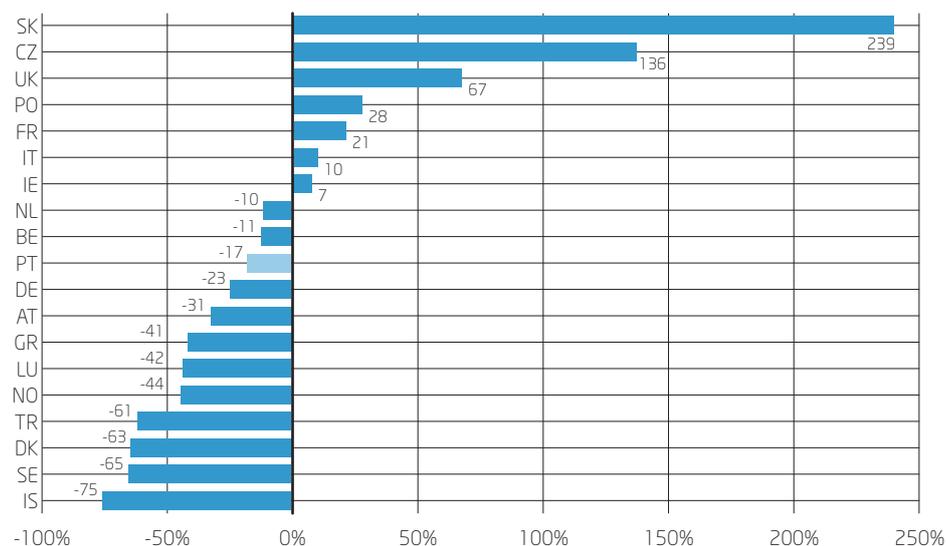
¹⁰ Para realizar a comparação de preços de circuitos alugados e calcular o preço médio de um circuito de determinada capacidade, a Teligen tem em conta os preços do operador histórico de cada país e utiliza como ponderador o cabaz de distâncias da OCDE, que envolve seis segmentos de distância:

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

¹¹ A média é calculada excluindo os preços para Portugal.

Preço anual dos circuitos digitais de 2 Mbps na Europa (novembro de 2012)

Gráfico 9.

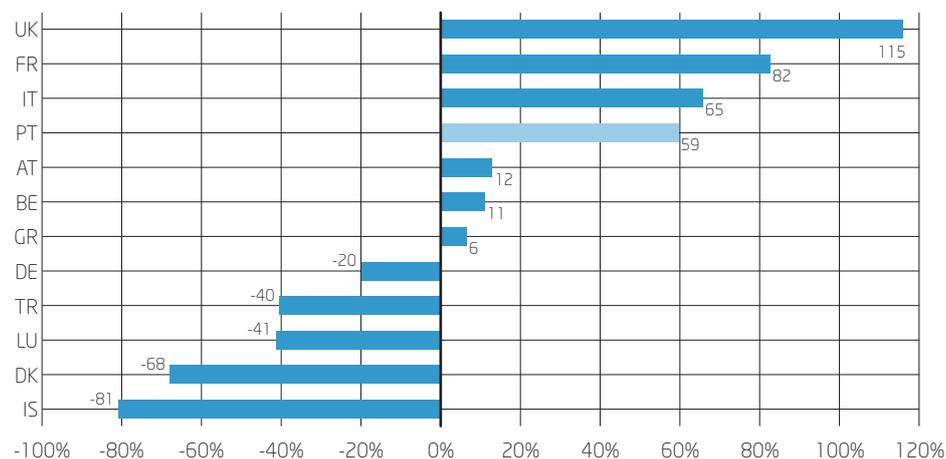


Desvio face à média (sem Portugal)

Fonte: ICP-ANACOM com base em dados da Teligen, novembro de 2012 (com base no cabaz de distâncias da OCDE, preços sem IVA e sem paridade de poder de compra).

Preço anual dos circuitos digitais de 34 Mbps na Europa (novembro de 2012)

Gráfico 10.



Desvio face à média (sem Portugal)

Fonte: ICP-ANACOM com base em dados da Teligen, novembro de 2012 (com base no cabaz de distâncias da OCDE, preços sem IVA e sem considerar paridade de poder de compra).

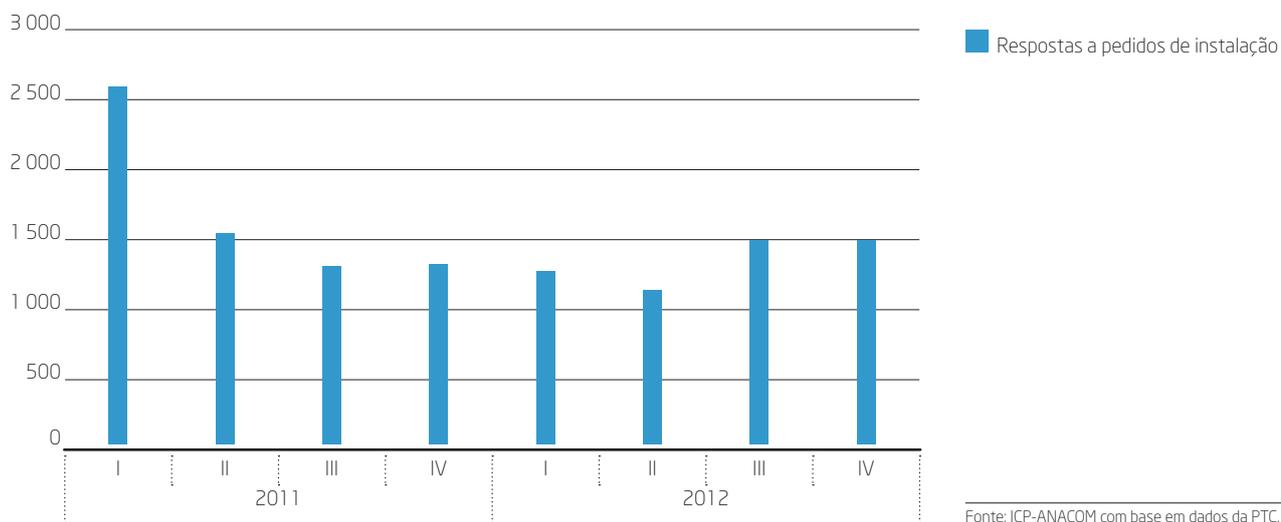
4.5. Oferta de referência de acesso a condutas (ORAC)

As intervenções levadas a cabo pelo ICP-ANACOM nos anos anteriores (nomeadamente relativas à qualidade de serviço e à disponibilização de informação adequada de forma simples) e a manutenção da existência de investimento em infraestrutura própria (rede de transporte e de acesso) por parte dos operadores alternativos garantiram que a utilização da ORAC continuasse a ser bastante relevante em 2012.

Esta utilização pode ser confirmada pela evolução do número de respostas da PTC aos pedidos de instalação de cabos nas suas condutas, apresentada no gráfico seguinte. De facto, verifica-se que, apesar de haver já uma cobertura importante do território nacional com infraestruturas alternativas à do operador histórico, nomeadamente redes de distribuição por cabo e redes suportadas em fibra ótica, a utilização da ORAC mantém-se em níveis elevados, o que indicia que os operadores alternativos continuam a expandir as suas redes.

Número de respostas a pedidos de instalação

Gráfico 11.



O número de respostas a pedidos de viabilidade e o número de respostas a pedidos de informação sobre infraestruturas de subsolo deixaram de ser fundamentais para monitorizar o grau de utilização da ORAC, uma vez que esse tipo de informação passou a estar disponível para consulta por parte dos operadores alternativos, desde 2011, na Extranet ORAC, nas áreas geográficas onde os operadores alternativos utilizam mais intensamente esta oferta (sobretudo as zonas da Grande Lisboa e do Grande Porto).

Assim, em 2012 atribuiu-se especial atenção à verificação e à confirmação de que as informações constantes na Extranet ORAC (referentes à existência de câmaras de visita, traçados de condutas, ramais de acesso e níveis de ocupação das condutas) se encontravam atualizadas e corretas face à realidade no terreno. Foram realizadas várias ações de fiscalização para analisar esta matéria, tendo-se

identificado a necessidade de melhorar a correção da informação disponibilizada na Extranet em algumas situações.

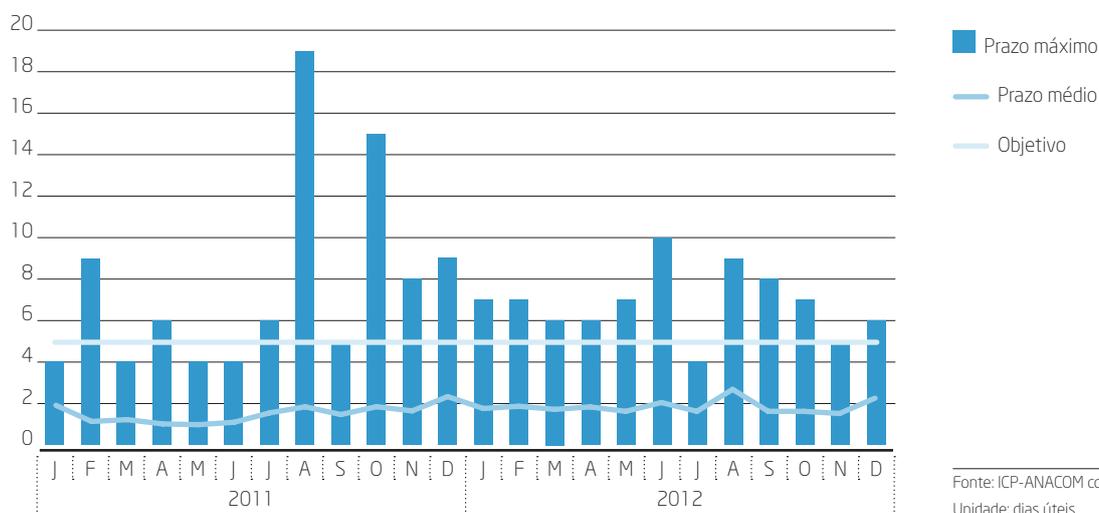
O ICP-ANACOM continuou a monitorizar a evolução dos níveis de qualidade dos serviços grossistas prestados pela PTC no âmbito desta oferta grossista. Pelos motivos já explicitados, destacam-se os indicadores relativos ao tempo de resposta a pedidos de instalação. Verifica-se que houve uma estabilização do prazo médio de resposta a estes pedidos e que o prazo máximo de resposta registado mensalmente deixou de atingir valores superiores a 10 dias úteis (como aconteceu durante 2011). Contudo, verifica-se que em 2012, tal como em 2011, em vários meses foram registados prazos máximos de resposta superiores ao prazo objetivo definido na ORAC (5 dias úteis). Salienta-se, no entanto, que isto não significa necessariamente que existe um incumprimento generalizado do prazo – uma vez que estes

indicadores de qualidade de serviço estão definidos para 100 por cento dos casos, os seus valores referem-se assim ao pior caso ocorrido¹². Por esse motivo será importante observar que o prazo médio de resposta

para 100 por cento dos casos se manteve, ao longo do ano 2012, próximo dos 2 dias úteis, ou seja, em média, o prazo de resposta foi substancialmente mais baixo do que o prazo objetivo definido na oferta.

Prazos de resposta a pedidos de instalação

Gráfico 12.



4.6. Oferta de referência de acesso a postes (ORAP)

A ORAP prevê a disponibilização pela PTC do acesso e da utilização dos seus postes e infraestrutura associada para efeitos de instalação, reparação, manutenção ou remoção de cabos aéreos das redes de comunicações eletrónicas dos operadores beneficiários. Esta oferta grossista está definida de forma a permitir uma utilização integrada com a ORAC, assegurando a continuidade da infraestrutura própria dos operadores beneficiários, nomeadamente através da transição entre infraestruturas subterrâneas e aéreas.

Apesar de a ORAP estar disponível apenas desde o final de 2010, verifica-se que esta oferta já atinge um nível de utilização relevante por parte dos mais de uma dezena de operadores que a ela recorrem.

Esta utilização ganha ainda uma maior relevância porque ocorre primordialmente nas áreas rurais, com as consequentes repercussões

positivas no desenvolvimento da sociedade de informação e do combate à infoexclusão nessas áreas.

4.7. Oferta de realuguer da linha de assinante (ORLA)

Em 2012, o número de acessos com ORLA ativa continuou a decrescer, em linha com a tendência que se tem verificado nos últimos anos e se acentuou em 2012. No final de 2012 existiam 28 336 acessos analógicos com ORLA ativa, o que traduz uma redução de cerca de 21 por cento de 2011 para 2012 face a uma redução de 14 por cento observada de 2010 para 2011.

Já no que respeita ao número de acessos de rede digital com integração de serviços (RDIS), a redução anual foi da ordem dos 14 por cento, existindo apenas 7072 acessos RDIS com ORLA ativa (acessos não equivalentes), sendo o parque desses acessos essencialmente constituído por acessos RDIS básicos e RDIS básicos *plus*.

¹² Ou seja, no limite pode existir apenas uma situação em que o tempo de resposta exceda os 5 dias úteis.

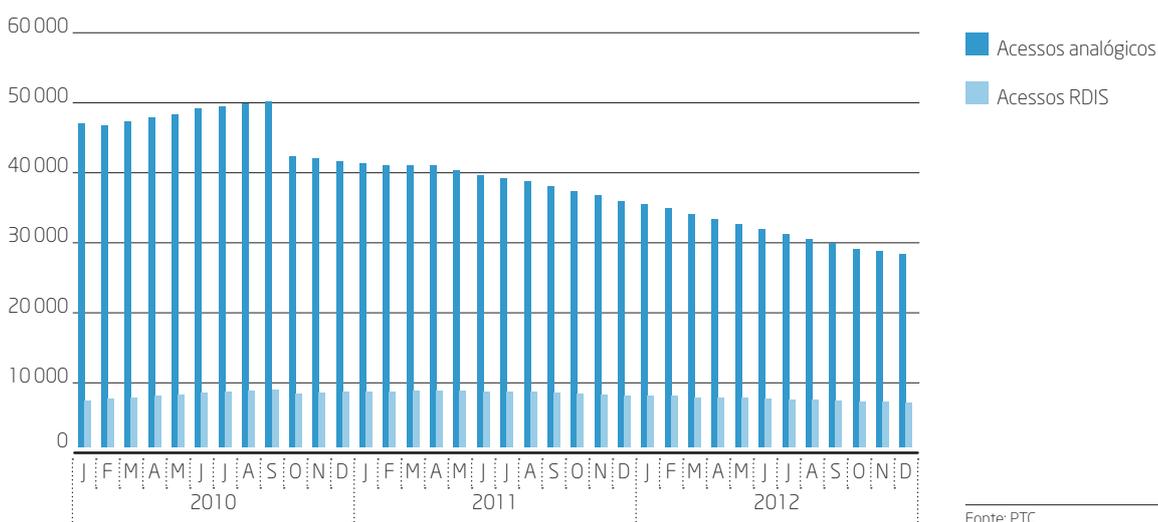
Esta redução acentuada no número de acessos com ORLA ativa é explicada não só pelo declínio acentuado da prestação do STF na modalidade de acesso indireto, mas também pelas consequências resultantes da integração da PT Prime - Soluções Empresariais de Telecomunicações e Sistemas, S.A. (PT Prime) no Grupo PT ocorrida em 2012. Essa integração levou a uma redução do número de

empresas beneficiárias desta oferta, de cinco para quatro, e à desativação da ORLA em todos os acessos que pertenciam à PT Prime.

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 (básicos e plus) com ORLA ativa, excluindo as ativações das empresas do Grupo PT

Gráfico 13.



Fonte: PTC.

5. PREÇO DO SERVIÇO DE DISTRIBUIÇÃO E DIFUSÃO DO SINAL ANALÓGICO DE TELEVISÃO

Em 9 de março de 2012, o ICP-ANACOM aprovou a decisão final sobre o preço do serviço de distribuição e difusão (analógica) do sinal de televisão (terrestre) praticado pela PTC. Segundo a decisão, a PTC deveria reduzir o preço de cada uma das prestações, integrando o serviço de distribuição e difusão do sinal de televisão analógica

terrestre em pelo menos 29,6 por cento, de forma a garantir que o regime de preços daquele serviço respeite o princípio da orientação para os custos, em resultado da análise do mercado de distribuição e difusão (analógica) do sinal de televisão (terrestre).

6. SISTEMAS DE CUSTEIO

Em 2012 foram adotadas medidas necessárias à implementação efetiva das obrigações de orientação dos preços para os custos, aplicáveis a operadores do sector das comunicações eletrónicas e da área postal, detentores de PMS em certos mercados e/ou PSU.

6.1. Sistema de contabilidade analítica (SCA) da PT Comunicações, S.A. (PTC)

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

Por outro lado, a PTC, enquanto concessionária do serviço público de telecomunicações, deverá assegurar, *inter alia*, a prestação do serviço fixo de telex, do serviço de difusão e de distribuição de sinal de telecomunicações de difusão, do serviço telegráfico e, transitoriamente, até à respetiva transferência para outra entidade, do serviço móvel marítimo (SMM).

As margens de exploração negativas, eventualmente decorrentes do cumprimento da obrigação de prestação dos referidos serviços, devem ser anualmente compensadas através da atribuição de compensação direta pelo Estado. Para este efeito, compete ao ICP-ANACOM submeter as margens de exploração negativas à IGF, precedidas de auditoria efetuada por entidade independente designada por esta Autoridade.

6.1.1. Sistema de contabilidade analítica da PTC referente ao exercício de 2007

Por deliberação de 31 de outubro de 2012, o ICP-ANACOM tomou conhecimento das conclusões da auditoria ao SCA da PTC referente ao exercício de 2007 e concedeu um prazo de 15 dias úteis para que a PTC se pronunciasse sobre a declaração de conformidade do SCA

relativa ao exercício de 2007 e sobre as determinações a emitir pelo ICP-ANACOM com vista ao aperfeiçoamento do SCA.

Na mesma data, o ICP-ANACOM aprovou o SPD relativo às margens de exploração dos serviços de telex, telegráfico, de teledifusão terrestre e móvel marítimo referente ao exercício de 2007, tendo igualmente concedido um prazo de 15 dias úteis para que a PTC se pronunciasse.

6.1.2. Sistema de contabilidade analítica da PTC referente aos exercícios de 2008 e 2009

Ainda em 2012, por deliberação de 23 de março, o ICP-ANACOM aprovou o lançamento de um concurso público para a realização de uma auditoria aos resultados do SCA da PTC, referentes aos exercícios de 2008 e 2009, tendo, por deliberação de 27 de abril de 2012, adjudicado a referida auditoria à Baker Tilly, PG & Associados, SROC, S.A., a qual foi iniciada em junho de 2012.

6.1.3. Custo de capital da PTC a aplicar ao sistema de contabilidade analítica de 2011

Por deliberação de 30 de agosto de 2012, o ICP-ANACOM aprovou a decisão final sobre a revisão do cálculo da taxa de custo de capital da PTC, aplicável ao exercício de 2011, cujo projeto de decisão tinha sido notificado à CE, ao Body of European Regulators for Electronic Communications (BEREC) e às ARN dos restantes Estados-Membros da UE. Neste sentido, o ICP-ANACOM determinou que a taxa de custo de capital para 2011, ponderando todas as condicionantes, fosse fixada em 11,7 por cento.

6.1.4. Sistema de contabilidade analítica da PTC referente aos exercícios de 2010 a 2012

O ICP-ANACOM aprovou, por deliberação de 18 de junho de 2012, o lançamento de um concurso público internacional com o propósito de revisão do SCA da PTC, de auditoria aos resultados do SCA (exercícios de 2010 a 2012) e de auditoria às estimativas dos CLSU apresentadas pela PTC (exercícios de 2010 a 2012), tendo procedido à respetiva adjudicação à SVP Advisors, S.L.¹³ em 6 de setembro de 2012, com início dos trabalhos em outubro de 2012.

¹³ Posteriormente esta entidade alterou a sua denominação para Axon Partners Group consulting, S. L.

6.2. Modelo de custeio de comunicações eletrónicas (para operadores móveis e fixos)

Com a publicação, a 7 de maio de 2009, da recomendação da CE sobre o tratamento regulamentar das tarifas da terminação de chamadas em redes fixas e móveis na UE, as ARN devem calcular os custos eficientes da prestação do serviço de terminação (fixo ou móvel), essencialmente com base numa abordagem de modelização *bottom-up* que utilize o *LRIC* como metodologia pertinente de cálculo dos custos.

Tendo em vista a implementação da recomendação no que respeita ao modelo de custeio para o serviço de terminação de chamadas de voz em redes móveis individuais, o ICP-ANACOM aprovou, por deliberação de 23 de fevereiro de 2012: i) o relatório de audiência prévia e do procedimento geral de consulta relativo ao SPD sobre mercados grossistas de terminação de chamadas vocais em redes móveis individuais – especificação da obrigação de controlo de preços e ii) a notificação do projeto de decisão à CE, ao BEREC e às ARN dos restantes Estados-Membros.

No âmbito da análise da referida notificação, a CE remeteu um pedido de esclarecimentos adicionais, o qual obteve resposta, não tendo a CE apresentado quaisquer comentários. Neste sentido, por deliberação de 30 de abril, foi aprovada a decisão final relativa aos mercados grossistas de terminação de chamadas vocais em redes móveis individuais – especificação da obrigação de controlo de preços, consubstanciando uma redução do preço máximo do serviços grossista de terminação móvel de 0,035 euros para 0,0127 euros a atingir a 31 de dezembro de 2012, conforme desenvolvido no ponto 3.2.

Adicionalmente, com o intuito de ter em conta o previsto na recomendação da CE, no que respeita ao serviço de terminação em redes de comunicações fixas, o ICP-ANACOM lançou um concurso público com publicação internacional para desenvolvimento e implementação do modelo *LRIC*, tendo o trabalho sido adjudicado já em fevereiro de 2013.

6.3. Sistema de contabilidade analítica dos CTT - Correios de Portugal, S.A. (CTT)

A Lei de Bases dos Serviços Postais¹⁴, aplicável aos exercícios em análise, conferiu ao ICP-ANACOM, enquanto entidade reguladora do sector postal¹⁵, a competência para aprovar e fiscalizar a correta aplicação¹⁶ do SCA a que os CTT estão obrigados¹⁷ enquanto prestadores do SU, devendo publicar anualmente uma declaração de conformidade do referido SCA e dos resultados obtidos.

No âmbito do quadro regulamentar associado ao sector postal, o ICP-ANACOM definiu os princípios para o desenvolvimento do SCA a ser implementado pelos CTT, visando a determinação das receitas e dos custos, diretos e indiretos, de cada um dos serviços reservados e não reservados e a separação entre os custos associados às diversas operações básicas integrantes dos serviços postais (aceitação, tratamento, transporte e distribuição).

6.3.1. Sistema de contabilidade analítica dos CTT referente ao exercício de 2009

Com base nas conclusões da auditoria realizada aos resultados do SCA dos CTT, referentes ao exercício de 2009, o ICP-ANACOM decidiu, por deliberação de 13 de dezembro de 2012, conceder um prazo de 15 dias úteis para que os CTT se pronunciassem sobre a declaração de conformidade do referido SCA relativa ao exercício de 2007 e sobre as determinações a emitir pelo ICP-ANACOM com vista ao aperfeiçoamento do referido SCA.

6.3.2. Custo de capital dos CTT a aplicar ao sistema de contabilidade analítica de 2011

O ICP-ANACOM aprovou a 4 de outubro de 2012, e após audiência prévia aos CTT, a decisão relativa à revisão do cálculo da taxa de custo de capital dos CTT, aplicável ao exercício de 2011, determinando que aquela empresa reformulasse e remetesse no prazo máximo de 10 dias úteis os resultados do SCA e demais informação conexa, referente a 2011, considerando uma taxa de custo de capital de 14,77 por cento.

Esta informação foi remetida pelos CTT no prazo estipulado, estando a mesma a ser objeto de apreciação.

¹⁴ 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 (posteriormente revogado em 26 de abril de 2012, pela Lei n.º 17/2012).

¹⁵ N.º 2 do artigo 18.º da Lei n.º 102/99 de 26 de julho.

¹⁶ N.º 2 do artigo 19.º da Lei n.º 102/99 de 26 de julho.

¹⁷ 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.

7. SERVIÇO UNIVERSAL (SU)

7.1. Serviço universal das comunicações eletrónicas

7.1.1. Acessibilidade dos preços - tarifário residencial do serviço telefónico em local fixo prestado no âmbito do serviço universal

O ICP-ANACOM, por deliberação de 29 de novembro de 2012, não se opôs à proposta apresentada pela PTC em 25 de outubro de 2012 de alteração do tarifário residencial do STF prestado no âmbito do SU para vigorar a partir de 1 de janeiro de 2013, dada a sua conformidade com

os princípios regulamentares, nomeadamente em matéria de compatibilidade com o *price cap* aplicável. A proposta em causa foi ainda remetida para parecer ao Conselho Consultivo do ICP-ANACOM.

A proposta apresentada pela PTC consistia, no que respeita ao tarifário principal, na redução de 23,3 por cento do preço por minuto das chamadas em horário normal, passando para 0,0244 euros (sem IVA). A tabela seguinte sintetiza o tarifário do STF proposto pela PTC.

Tarifário principal do STF proposto pela PTC para vigorar a partir de 1 de janeiro de 2013

Tabela 3.

Valores sem IVA	Preço inicial (euros)		Crédito de tempo (segundos)		Preço por minuto (euros)	
	Dias úteis 9h-21h	Restantes horários	Dias úteis 9h-21h	Restantes horários	Dias úteis 9h-21h	Restantes horários
Local/nacional	0,0700	0,0000	60,00	-	0,0244	0,0000
Instalação			71,83€			
Assinatura			12,66€			

Fonte: PTC. Valores sem IVA.

Relativamente ao tarifário alternativo, a proposta da PTC consistia na redução de 2,27 por cento do preço da assinatura mensal, passando para 11,65 euros (sem IVA), conforme tabela seguinte.

Tarifário alternativo do STF proposto pela PTC para vigorar a partir de 1 de janeiro de 2013

Tabela 4.

Valores sem IVA	Preço inicial (euros)		Crédito de tempo (segundos)		Preço por minuto (euros)	
	Dias úteis 9h-21h	Restantes horários	Dias úteis 9h-21h	Restantes horários	Dias úteis 9h-21h	Restantes horários
Local/nacional	0,0700	0,0700	60,00	60,00	0,0277	0,0084
Instalação			71,83€			
Assinatura			11,65€			

Fonte: PTC. Valores sem IVA.

Na análise efetuada, o ICP-ANACOM concluiu que as propostas de tarifário apresentadas pela PTC, quer para o tarifário principal quer para o tarifário alternativo (aplicado opcionalmente a pedido dos clientes e que conta atualmente com um número muito reduzido de assinantes), cumpriam o *price cap* aplicável, representando variações médias ponderadas do cabaz, constituído por instalação, mensalidade e comunicações, de -1,86 por cento e -1,90 por cento para os tarifários principal e alternativo, respetivamente. É de sublinhar que, para o ano de 2013, o *price cap* aplicável, tendo por base o valor de inflação inscrito na Proposta de Orçamento do Estado para 2013, de 0,9 por cento, é de -1,85 por cento.

Concluiu-se também que se encontravam asseguradas as necessárias condições para permitir a replicação pelos operadores alternativos dos tarifários propostos, com base nas ofertas de referência grossistas da

PTC. Relativamente ao cumprimento do princípio de orientação dos preços para os custos, concluiu-se que as receitas auferidas pela PTC para o conjunto assinatura e tráfego seriam suficientes para cobrir os custos incorridos, resultando assim numa margem estimada positiva.

7.1.2. Parâmetros e níveis de qualidade de serviço

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

Apresentam-se na tabela seguinte os objetivos fixados e os níveis realizados pelo PSU para cada um dos indicadores em 2011 e em 2012.

Parâmetros de qualidade de serviço do serviço universal

Tabela 5.

Parâmetros de qualidade de serviço do serviço universal	Objetivo	Ano 2011	Ano 2012
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	12	7
(a2) que corresponde ao percentil 99% das instalações mais rápidas	43	29	23
(b) Percentagem de pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o cliente, quando este define uma data objetivo	85%	99%	98%
(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.	25%	29%
PQS2. Taxa de avarias por linha de acesso			
Número total de avarias participadas por acesso	n. a.	245 954	164 245
PQS3. Tempo de reparação de avarias (horas)			
(a) Tempos de reparação de avarias na rede de acesso local			
(a1) que correspondem ao percentil 80% das reparações mais rápidas	72	76	29
(a2) que correspondem ao percentil 95% das reparações mais rápidas	165	167	75
(b) Tempos de reparação de outras avarias			
(b1) que correspondem ao percentil 80% das reparações mais rápidas	47	81	28
(b2) que correspondem ao percentil 95% das reparações mais rápidas	108	172	72
(c) Percentagem de avarias reparadas dentro do prazo de reparação de avarias estabelecido pelo PSU como objetivo para oferta aos seus clientes	80%	66%	88%
PQS4. Tempo de resposta para os serviços de telefonista			
(a) Tempo médio de resposta para serviços de telefonista (segundos)	11,0	17,0	17,0
(b) Percentagem de chamadas para os serviços de telefonista atendidas até 20 segundos pelo operador humano	80%	89%	91%
PQS5. Chamadas não concretizadas			
(a) Número de chamadas elegíveis para o cálculo do PQS5		1 290 129 607	1 274 480 905
- chamadas nacionais	n. a.		
- chamadas internacionais	n. a.		
(b) Percentagem de chamadas nacionais não concretizadas	n. a.	0,06%	0,06%
(c) Percentagem de chamadas internacionais não concretizadas	n. a.		

Parâmetros de qualidade de serviço do serviço universal	Objetivo	Ano 2011	Ano 2012
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.
PQS7. Tempo de resposta para os serviços informativos			
(a) Tempo médio de resposta do serviço informativo (segundos)	5,0	1,0	0,3
(b) Percentagem de chamadas para os serviços informativos atendidas até 20 segundos pelo operador humano ou por sistemas equivalentes de resposta	95%	99%	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%	96%	97%
PQS9. Queixas sobre incorreções nas faturas			
Percentagem de faturas reclamadas relativamente ao número total de faturas emitidas	0,04%	0,02%	0,03%

Fonte: PTC.

Face a 2011 registou-se uma melhoria do desempenho da generalidade dos parâmetros, com destaque para os indicadores do parâmetro PQS3 e os indicadores PQS1 (a) e PQS7 (a).

Continuou em 2012 a haver incumprimentos dos objetivos de desempenho fixados pelo ICP-ANACOM, designadamente nos indicadores PQS2 e PQS4 (a).

7.1.3. Estratégia do prestador de serviço universal para os postos públicos

Em janeiro de 2012, a PTC apresentou a declaração de estratégia de desenvolvimento para o serviço de postos públicos para esse ano. Preconizou a reformulação do parque, no que referiu estar em linha com as mais recentes orientações do ICP-ANACOM, numa perspetiva de otimizar os benefícios para a população e contribuir para assegurar o acesso generalizado ao serviço telefónico, tendo presente a penetração do STF e do serviço telefónico móvel (STM).

A PTC referiu ainda, no documento da estratégia, que a prestação do serviço de postos públicos em 2012 decorrerá num enquadramento complexo, marcado pela evolução incerta da economia nacional (dependente das condições impostas pelo Programa de Assistência Financeira UE / Fundo Monetário Internacional (FMI), pela continuada diminuição da comunidade imigrante no país (que tem um papel importante na utilização dos postos públicos) e pelo mercado de plena concorrência em que o serviço se desenvolve (que se reflete numa multiplicidade de ofertas, seja de voz, seja de dados). Neste sentido, estima reduzir de forma significativa o parque global (em aproximadamente 42 por cento), conduzindo a um parque global de 15 412 postos públicos no final de 2012.

Já no primeiro trimestre de 2013, a PTC transmitiu ao ICP-ANACOM o relatório de concretização dos objetivos relativos ao ano 2012, apresentando-se na tabela seguinte a informação relativa ao parque

de postos públicos realizado pela PTC em 2012, desagregado por distrito e por meio de pagamento.

Parque de postos públicos realizado pela PTC para 2012

Tabela 6.

Distrito	REALIZADO EM 2012					TOTAL REALIZADO
	Exterior			Interior		
	Só cartão	Cartão e moedas	Só moedas	Telefone convencional	Só moedas	
Aveiro	4	269	133	615	216	1 237
Beja	8	155	104	217	88	572
Braga	12	280	101	808	209	1 410
Bragança	7	52	16	466	22	563
Castelo Branco	10	106	70	464	191	841
Coimbra	13	236	87	699	248	1 283
Évora	3	96	89	99	73	360
Faro	10	669	146	310	220	1 355
Guarda	12	73	47	462	87	681
Leiria	20	204	69	544	276	1 113
Lisboa	139	1 952	509	311	1 602	4 513
Portalegre	2	52	55	111	56	276
Porto	66	893	231	477	1 418	3 085
Santarém	11	158	97	461	79	806
Setúbal	29	646	152	129	678	1 634
Viana do Castelo	3	105	58	437	180	783
Vila Real	7	79	28	643	77	834
Viseu	11	128	85	856	237	1 317
Madeira	16	152	81	82	56	387
Açores	9	119	34	99	79	340
Total	392	6 424	2 192	8 290	6 092	23 390

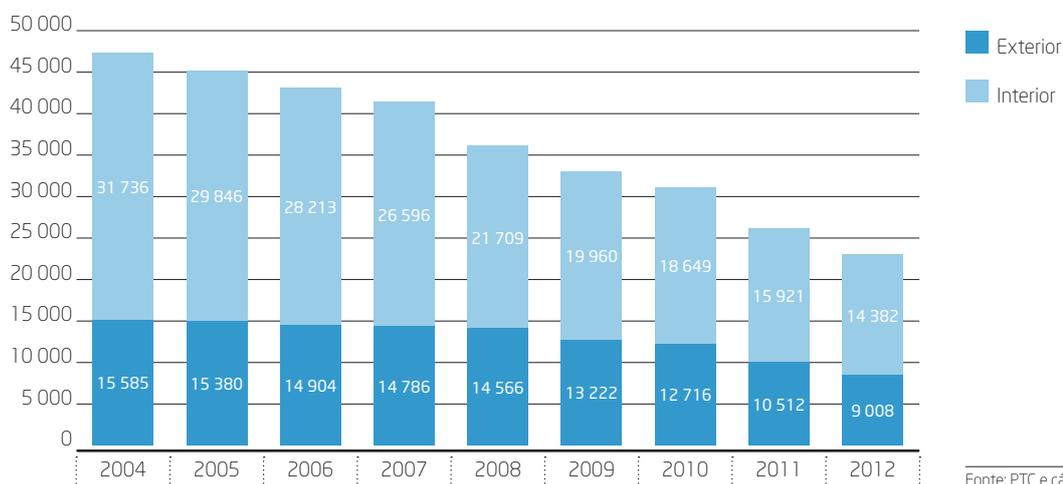
Fonte: PTC.

Verifica-se que a redução efetiva do parque de postos públicos realizada pela PTC em 2012 ficou muito aquém do previsto pela empresa na sua estratégia de desenvolvimento. No final de 2012 o parque global era de 23 390 postos públicos, cerca de 42 por cento acima do previsto. Face ao parque existente em 2011, registou-se uma redução de aproximadamente 12 por cento.

O gráfico seguinte sintetiza a informação relativa à evolução do parque de postos públicos no período 2004-2012. A variação global nesse período consubstancia-se em aproximadamente -51 por cento para o total de postos públicos (-42 por cento para os postos localizados no exterior e -55 por cento para os postos públicos localizados no interior).

Evolução do parque de postos públicos no período 2004-2012

Gráfico 14.



Fonte: PTC e cálculo ICP-ANACOM.

No que respeita ao parque de postos públicos em locais de interesse social (nomeadamente hospitais e centros de saúde, estabelecimentos de ensino e aeroportos), registou-se durante o ano de 2012 uma redução deste parque, aproximadamente de 13 por cento. Em termos absolutos a maior redução ocorreu nos postos públicos localizados em estabelecimentos de ensino, conforme se verifica na tabela seguinte.

Variação do parque de postos públicos realizado em 2012 pela PTC face ao realizado em 2011

Tabela 7.

Tipo de local	Parque de postos públicos		Desvios do realizado em 2012 face ao realizado em 2011	
	Realizado 2012	Realizado 2011	Desvio absoluto	Desvio percentual
Hospitais e centros de saúde	638	729	-91	-12%
Estabelecimentos de ensino	416	615	-199	-32%
Aeroportos	160	151	9	6%
Estabelecimentos prisionais	331	320	11	3%
Terminais rodoviários	88	89	-1	-1%
Terminais ferroviários	212	217	-5	-2%
Estações de metropolitano	140	158	-18	-11%
Tribunais e palácios de justiça	9	12	-3	-25%
Hotéis, pensões e residenciais	72	95	-23	-24%
Total em locais considerados de interesse especial	2 066	2 386	-320	-13%

Fonte: PTC e cálculos do ICP-ANACOM.

Em relação aos utilizadores com necessidades especiais, a PTC aumentou em 2012 o parque de cabinas que permitem a entrada e saída de cadeiras de rodas, passando de 313 para 363.

7.1.4. Custos líquidos da prestação do serviço universal

Durante o ano 2012, o ICP-ANACOM desenvolveu diversas atividades associadas a esta temática, decorrentes i) do processo de designação do(s) PSU; ii) do processo associado ao lançamento e acompanhamento dos concursos públicos de auditoria aos CLSU dos anos 2007-2009 e CLSU dos anos 2010-2012; e iii) da densificação do conceito de custos de acesso anormalmente elevados.

A matéria relativa ao processo de designação de PSU encontra-se desenvolvida em ponto específico, sendo contudo de sublinhar neste âmbito que a deliberação do ICP-ANACOM de 7 de fevereiro de 2012 estabeleceu que os valores de CLSU que resultarem dos concursos 1 e 2¹⁸ relativos à designação do prestador do SU, que entretanto foram lançados, serão considerados encargo excessivo e como tal serão objeto de financiamento nos termos e nas condições fixados nos instrumentos do concurso e nos instrumentos de criação do fundo de compensação.

Relativamente aos procedimentos de auditoria aos CLSU comunicados pela PTC, sublinha-se que durante o ano de 2012 foram lançados dois concursos públicos, o primeiro para a auditoria aos valores de CLSU estimados pela PTC relativos a 2007-2009 e o segundo para a auditoria aos CLSU estimados pela PTC para 2010-2012 (em conjugação com a auditoria ao SCA para os mesmos anos, e ainda um projeto de revisão desse sistema, conforme já referido no ponto 6.1.4). As adjudicações ocorreram em 6 de agosto de 2012 e 3 de outubro de 2012, respetivamente. A auditoria aos CLSU 2007-2009 foi acompanhada de perto pelo ICP-ANACOM, tendo sido finalizada no início de 2013.

No âmbito do processo de auditoria aos CLSU 2007-2009 é necessário verificar a conformidade do cálculo dos CLSU apresentado pela PTC com a metodologia definida pelo ICP-ANACOM para apuramento desses custos. Nesse contexto, considerou-se necessário proceder à densificação do conceito de custos de acesso anormalmente elevados para efeitos de determinação dos clientes não rentáveis em áreas rentáveis e consequentemente para o apuramento dos CLSU.

18 Concursos relativos à ligação a uma rede de comunicações pública num local fixo e prestação de um serviço telefónico acessível ao público através daquela ligação e à oferta de postos públicos.

Note-se que a deliberação de 9 de junho de 2011, que definiu a metodologia de cálculo dos CLSU, refere que se devem incluir nesse cálculo os custos líquidos gerados pelos clientes não rentáveis em áreas rentáveis, decorrentes unicamente da existência de custos de acesso anormalmente elevados, admitindo também a adoção de abordagens metodológicas alternativas para a determinação dos custos evitáveis do acesso. A deliberação refere ainda que, idealmente, deverão ser identificados individualmente todos os clientes não rentáveis que residem em áreas rentáveis e que geram custos de acesso anormalmente elevados, devendo a causa desse custo elevado ser devidamente justificada pelo PSU.

Nesse sentido, e após processo de audiência prévia, o ICP-ANACOM adotou em 12 de outubro de 2012 a decisão final nesta matéria, tendo determinado que sejam considerados para o efeito os custos líquidos dos clientes que se situam no último terço de clientes com custos de acesso mais elevados.

7.1.5. Procedimento de designação de prestador do serviço universal

Em 2012, o ICP-ANACOM desenvolveu uma intensa atividade nesta matéria específica, quer no âmbito das suas funções de assessoria ao governo, quer no âmbito das suas funções de regulação. O procedimento de designação do(s) prestador(es) do SU de comunicações eletrónicas é tratado mais à frente neste relatório, no ponto 22, relativo à atividade de assessoria ao governo. Apenas se especifica nesta parte o esclarecimento emitido pelo ICP-ANACOM em 25 de outubro de 2012 relativo à deliberação de 17 de maio de 2007 sobre reformados e pensionistas. Relativamente a esta matéria específica dos reformados e pensionistas, nota-se que a deliberação de 17 de maio de 2007 estabeleceu no âmbito do SU um quadro de condições, indissociáveis entre si, para a concessão do desconto de 50 por cento aos assinantes reformados e pensionistas, que se traduzem, em síntese, a) nas condições de disponibilização do desconto enquanto SU; b) na repercussão do referido desconto na ORLA por via do PMS; e c) na clarificação dos custos líquidos associados e que serão considerados em sede de avaliação e cálculo dos CLSU.

Considerando o novo quadro aplicável ao SU, decorrente da publicação das peças dos concursos para a designação do PSU, incluindo as condições aplicáveis ao seu financiamento, o ICP-ANACOM considerou necessário dar um esclarecimento.

Deste modo, e no que respeita à disponibilização pela PTC do desconto de 50 por cento aos reformados e pensionistas, esclareceu que as novas condições fixadas no concurso 1 do SU (ligação a uma rede de comunicações pública num local fixo e prestação de um serviço

telefónico através daquela ligação) substituem em bloco essa obrigação que decorre da deliberação do ICP-ANACOM de 17 de maio de 2007.

Neste sentido, essa deliberação relativa às condições específicas disponibilizadas aos assinantes reformados e pensionistas no âmbito do SU torna-se inaplicável a partir do momento em que a prestação do SU ocorra ao abrigo do contrato celebrado no âmbito do concurso 1, sem prejuízo de o ICP-ANACOM se reservar o direito de reanalisar as condições em concreto previstas na ORLA no quadro da verificação do cumprimento das obrigações decorrentes da análise do mercado relevante.

O ICP-ANACOM esclareceu ainda, no que se refere especificamente aos CLSU, que é inaplicável a consideração dos custos líquidos identificados na deliberação de 2007, pois tal é incompatível com o regime de compensação/financiamento decorrente das peças dos concursos.

7.2. Serviço universal dos serviços postais

7.2.1. Novo quadro regulamentar dos serviços postais

Em 2012 houve uma alteração regulamentar importante no setor postal, decorrente da entrada em vigor da nova Lei Postal (Lei n.º 17/2012, de 26 de abril). Este diploma estabelece o regime jurídico aplicável à prestação de serviços postais em plena concorrência no território nacional, bem como de serviços internacionais com origem ou destino no território nacional, e transpõe para a ordem jurídica interna a Diretiva n.º 2008/6/CE, do Parlamento Europeu (PE) e do Conselho, de 20 de fevereiro de 2008. Esta lei, que entrou em vigor a 27 de abril de 2012, revogou a lei de bases então vigente (Lei n.º 102/99, de 26 de julho).

A nova lei procedeu à total liberalização do mercado postal, com exceção das atividades e serviços que, por razões de ordem e segurança pública ou do interesse geral, podem ficar reservados a determinados prestadores de serviços postais, como a colocação de marcos e caixas de correio na via pública destinados à aceitação de envios postais, a emissão e venda de selos postais com a menção Portugal e o serviço de correio registado utilizado em procedimentos judiciais ou administrativos (alínea b) do n.º 2 do artigo 3.º).

A Lei Postal, além de integrar um conjunto de disposições gerais que incluem a definição e a classificação das diversas operações que integram a atividade postal (artigo 4.º) e dos tipos de envios postais (artigo 5.º), contém um capítulo especialmente dirigido ao SU, entendido como a oferta de serviços postais definida na lei, com

qualidade especificada, disponível de forma permanente em todo o território nacional, a preços acessíveis a todos os utilizadores, visando a satisfação das necessidades de comunicação da população e das atividades económicas e sociais (artigo 10.º, n.º 1).

Integram-se no âmbito do SU as seguintes prestações (artigo 12.º), no âmbito nacional e internacional: i) um serviço postal de envios de correspondência, excluindo a publicidade endereçada, de livros, catálogos, jornais e outras publicações periódicas até dois quilogramas de peso e ii) encomendas postais até dez quilogramas de peso. Estão ainda compreendidos um serviço de envios registados e um serviço de envios com valor declarado, bem como a entrega no território nacional de encomendas postais recebidas de outros Estados-Membros da UE com peso até vinte quilogramas.

Assim, no atual enquadramento jurídico, e ao contrário do que sucedia no anterior, a publicidade endereçada e o envio de encomendas entre dez e vinte quilogramas¹⁹ não são serviços integrados no SU.

Neste quadro regulamentar, os CTT foram designados como a entidade prestadora do serviço postal universal até 31 de dezembro de 2020, estando assim obrigados a prestar o serviço postal universal.

A nova Lei Postal aborda ainda o financiamento do SU, no artigo 20.º, estabelecendo que os CLSU, quando representem um encargo financeiro não razoável para o respetivo prestador, são compensados através de um mecanismo de repartição pelos prestadores de serviços postais, devendo para o efeito ser estabelecido, por decreto-lei, um fundo de compensação, de acordo com os princípios da transparência, não discriminação e proporcionalidade, cujas regras estão definidas no artigo 21.º.

Os parâmetros de qualidade de serviço e os objetivos de desempenho associados à prestação do SU, bem como os critérios a que deve obedecer a formação dos preços, passam a ser fixados por decisão do ICP-ANACOM (artigos 13.º e 14.º). No entanto, até à sua fixação, mantêm-se transitoriamente em vigor, nos termos do n.º 7 do artigo 57.º da nova lei, o Convénio de Qualidade e o Convénio de Preços celebrados entre o ICP-ANACOM e os CTT, em 10 de julho de 2008.

Compete ao ICP-ANACOM, enquanto entidade reguladora postal, a fiscalização da prestação do SU, de acordo com a alínea e) do n.º 2 do artigo 8.º da Lei Postal.

Matéria igualmente importante é a do acesso às redes postais (artigo 38.º) e a elementos da infraestrutura postal (artigo 39.º). Os prestadores de SU ficam obrigados a assegurar o acesso às suas redes, mediante acordo a celebrar com os prestadores que o solicitem, sendo atribuídas ao ICP-ANACOM diversas competências de intervenção na matéria.

Por outro lado, todos os prestadores de serviços postais podem negociar e acordar entre si o acesso a elementos da sua infraestrutura postal ou a serviços por si prestados, podendo o ICP-ANACOM intervir caso as partes não cheguem a acordo e a pedido de qualquer uma delas. Estão aqui compreendidos elementos e serviços como o sistema de código postal, a base de dados de endereços, os apartados, as informações sobre a mudança de endereço, o serviço de reencaminhamento e o serviço de devolução ao remetente.

A Lei Postal instituiu um sistema de licença individual aplicável à prestação de serviços postais abrangidos pelo âmbito do SU, enquanto a prestação dos restantes serviços postais fica sujeita ao regime de autorização geral. Neste âmbito, o ICP-ANACOM publicitou no seu sítio na Internet um texto informativo sobre o novo regime de acesso e exercício da atividade de prestação de serviços postais, incluindo os procedimentos a observar para o efeito.

Por outro lado, de acordo com a Lei Postal, compete ao ICP-ANACOM proceder às alterações e às adaptações necessárias às licenças e às autorizações emitidas ao abrigo do Decreto-Lei n.º 150/2001, de 7 de maio. Para este efeito, os prestadores de serviços postais em atividade à data de entrada em vigor da Lei Postal deviam, no prazo de 60 dias a contar daquela data, informar o ICP-ANACOM dos serviços postais que prestam.

Em cumprimento com o citado no artigo 59.º da Lei Postal, o ICP-ANACOM emitiu novas licenças para os prestadores que oferecem serviços abrangidos pelo âmbito do serviço postal universal e declarações comprovativas da inscrição no registo dos prestadores, no caso de serviços não sujeitos a licença individual.

Espera-se que a liberalização do sector postal, ocorrida em 27 de abril de 2012, traga mudanças ao sector e ao funcionamento do mercado, a que se deverá responder acautelando a concorrência e salvaguardando os interesses dos consumidores e dos cidadãos em geral.

¹⁹ Mantendo-se no entanto no âmbito do SU, como antes referido, as encomendas até vinte quilogramas provenientes de outros Estados-Membros da UE.

Uma das apostas estratégicas definidas pelo ICP-ANACOM para o triénio 2012-2014 consiste na análise das necessidades regulatórias na sequência da liberalização dos serviços postais.

No que respeita aos CLSU do serviço postal, o PE 2012-2014 previa o desenvolvimento de uma consultoria para cálculo daqueles custos, a finalizar no terceiro trimestre de 2012.

Esta ação foi redefinida, sendo realizada por meios próprios do ICP-ANACOM e tendo em conta o prazo entretanto incluído na Lei Postal.

Neste quadro, o ICP-ANACOM prosseguiu os trabalhos relativos à definição da metodologia de cálculo dos CLSU e ao conceito de encargo excessivo. No seio do ERGP, esta Autoridade participou no grupo de custos líquidos das obrigações do SU (a matéria é desenvolvida no ponto 20.2.1.3. O ICP-ANACOM acompanhou também e procedeu à recolha da (pouca) informação existente de outros países e de estudos específicos sobre o SU, no seio do sector postal.

7.2.2. Preços do serviço postal universal

De acordo com o n.º 7 do artigo 57.º da nova Lei Postal, o Convénio de preços celebrado entre o ICP-ANACOM e os CTT em 10 de julho de 2008, com as alterações introduzidas em 9 de julho de 2010, encontra-se transitoriamente em vigor, no que ao SU diz respeito, até à fixação pelo ICP-ANACOM dos critérios a que deve obedecer a formação dos preços do SU (fixação prevista no n.º 3 do artigo 14.º da Lei Postal).

No quadro das regras fixadas pelo Convénio de Preços, os preços do SU devem obedecer aos princípios da orientação para os custos (introduzidas de forma progressiva, de modo a possibilitar um rebalanceamento gradual do tarifário e garantir que os preços se mantêm acessíveis), da transparência e da não discriminação (artigo 2.º).

Importa realçar que no atual quadro regulatório não é obrigatória a uniformidade tarifária, ao contrário do que sucedia anteriormente, salvo por motivos de interesse público, devidamente fundamentados, podendo nestes casos o ICP-ANACOM determinar que os envios de correspondência com peso até cinquenta gramas obedecem ao princípio da uniformidade tarifária (alínea a) do n.º 8 do artigo 14.º da nova Lei Postal). O ICP-ANACOM não impôs este princípio.

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.

Em 2012, o ICP-ANACOM não se opôs à entrada em vigor das seguintes propostas de alteração do tarifário, no âmbito do SU, apresentadas pelos CTT:

- Tarifário do serviço de jornais, publicações periódicas e livros, em vigor desde 1 de julho de 2012²⁰ – de referir que os preços deste serviço, por não se encontrarem reservados, 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 (conforme prevê o n.º 5 do artigo 5.º do Convénio de preços).
- Tarifário dos serviços de citações e notificações postais, em vigor desde 1 de outubro de 2012²¹. De salientar que os preços destes serviços, por serem serviços postais reservados ao abrigo do n.º 3 do artigo 57.º da Lei Postal, estão sujeitos ao regime de *price cap* previsto no Convénio de Preços. Assim, a sua variação média anual não pode ultrapassar, em termos nominais, o valor da inflação prevista para 2012 no Orçamento do Estado de 2012, deduzida de 0,4 pontos percentuais e acrescida do valor do fator de correção do índice de preços no consumidor (FCIPC), que correspondeu em 2012 à diferença entre o valor da inflação projetada para 2011 no Relatório do Orçamento do Estado de 2012 e o valor da inflação inicialmente prevista para 2011 e inscrita no Relatório do Orçamento do Estado de 2011. Neste contexto, a variação média anual dos preços do serviço de citações e notificações postais, proposta pelos CTT para 2012 (0,7 por cento), cumpriu o *price cap* aplicável em 2012 (4,0 por cento).

Entre 1993²² e 2012, a tarifa base do correio normal e do azul nacional²³ (tarifa de uma carta normalizada com peso até vinte gramas) conheceu uma evolução favorável para os utilizadores, caindo, em termos reais, 15,5 pontos percentuais e 25,8 pontos percentuais, respetivamente.

20 Deliberação do ICP-ANACOM de 28 de junho de 2012.

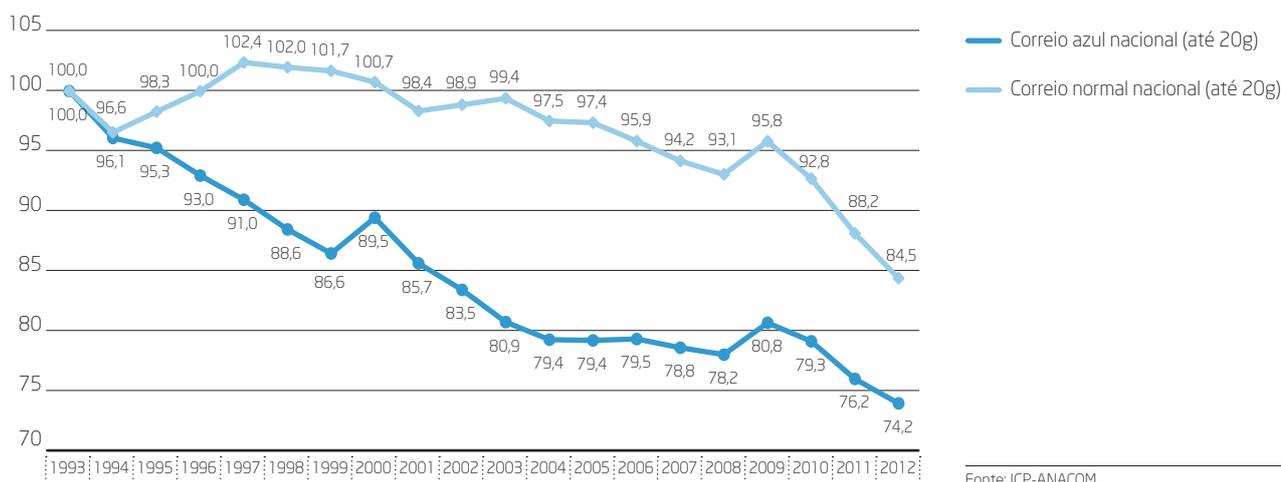
21 Deliberação do ICP-ANACOM de 6 de setembro de 2012, retificada em 13 de setembro de 2012.

22 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.

23 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 (uma e dez unidades). No cálculo de cada preço médio anual utilizou-se uma estrutura de tráfego fixa, correspondente a 2011. O cálculo da evolução real do índice dos preços levou em consideração a inflação registada em cada ano, segundo o Instituto Nacional de Estatística (INE).

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

Gráfico 15.



7.2.3. Qualidade do serviço postal universal

Tal como no caso do Convénio de Preços, também o Convénio de Qualidade celebrado entre o ICP-ANACOM e os CTT em 10 de julho de 2008 (com as alterações introduzidas em 10 de setembro de 2010), vigora transitoriamente até à fixação pelo ICP-ANACOM dos parâmetros de qualidade de serviço e dos objetivos de desempenho associados à prestação do SU (prevista no n.º 2 do artigo 13.º da Lei Postal).

O Convénio de qualidade define um conjunto de indicadores de qualidade de serviço (IQS) e respetivos níveis de qualidade, que os CTT se obrigam a cumprir anualmente (*vide* Tabela 8). O Convénio define ainda um indicador global de qualidade de serviço (IG), calculado em função dos níveis de qualidade de serviço atingidos pelos CTT para os anteriormente referidos IQS²⁴.

Neste contexto, e no âmbito do objetivo desta Autoridade de garantir e proteger os direitos dos utilizadores e dos cidadãos, o ICP-ANACOM monitorizou trimestralmente os IQS dos CTT e avaliou no final de 2012 o seu cumprimento face ao estipulado no Convénio de qualidade.

Em 2012 os IQS atingiram o respetivo valor objetivo e o IG registou um valor superior a 100 (ver Tabela 8).

O Convénio de Qualidade prevê²⁵, para os casos de incumprimento dos níveis de qualidade, a aplicação de uma dedução à variação máxima dos preços dos serviços reservados permitida para o ano seguinte, até ao máximo de 1 ponto percentual. É possível substituir a 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.

Uma vez que em 2012 o IG foi superior a 100 e todos os IQS superaram o correspondente valor mínimo, não se aplicou qualquer dedução à variação máxima dos preços dos serviços reservados permitida para 2013.

24 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 100, aplica-se proporcionalmente a dedução.

25 O Convénio de Qualidade prevê também, no seu artigo 6.º, que no caso da ocorrência de situações de força maior ou de fenómenos que escapam ao controlo dos CTT, e que tenham impacto no desempenho da qualidade do serviço prestado, possa ser solicitada, para cálculo dos IQS, a dedução dos registos relativos aos períodos e fluxos geográficos atingidos. A decisão de considerar ou não o pedido cabe ao ICP-ANACOM.

Indicadores de qualidade de serviço definidos no Convénio de Qualidade e atingidos pelos CTT em 2012

Tabela 8.

Indicadores de qualidade de serviço	Convénio de Qualidade			Qualidade de serviço observada em 2012 (a)
	IR	Valor definido		
		Min.	Obj.	
IQS1 Demora de encaminhamento no correio normal (D+3)	45,0%	95,5%	96,3%	98,0%
IQS2 Demora de encaminhamento no correio azul - Continente (D+1)	15,0%	93,5%	94,5%	94,9%
IQS3 Demora de encaminhamento no correio azul - CAM (D+2)	4,0%	84,0%	87,0%	94,2%
IQS4 Correio normal não entregue até 15 dias úteis (por cada mil cartas)	5,0%	2,3‰	1,4‰	1,4‰
IQS5 Correio azul não entregue até dez dias úteis (por cada mil cartas)	3,0%	2,5‰	1,5‰	1,5‰
IQS6 Demora de encaminhamento de jornais e publicações periódicas (D+3)	11,0%	95,5%	96,3%	97,3%
IQS7 Demora de encaminhamento no correio transfronteiriço intracomunitário (D+3)	3,5%	85,0%	88,0%	94,8%
IQS8 Demora de encaminhamento no correio transfronteiriço intracomunitário (D+5)	3,5%	95,0%	97,0%	99,2%
IQS9 Demora de encaminhamento na encomenda normal (D+3)	5,0%	90,5%	92,0%	96,7%
IQS10 Tempo em fila de espera no atendimento (eventos até dez minutos)	5,0%	75,0%	85,0%	90,9%
IG - INDICADOR GLOBAL DE QUALIDADE DE SERVIÇO (b)	N/A	N/A	N/A	N/A

Notas: 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.

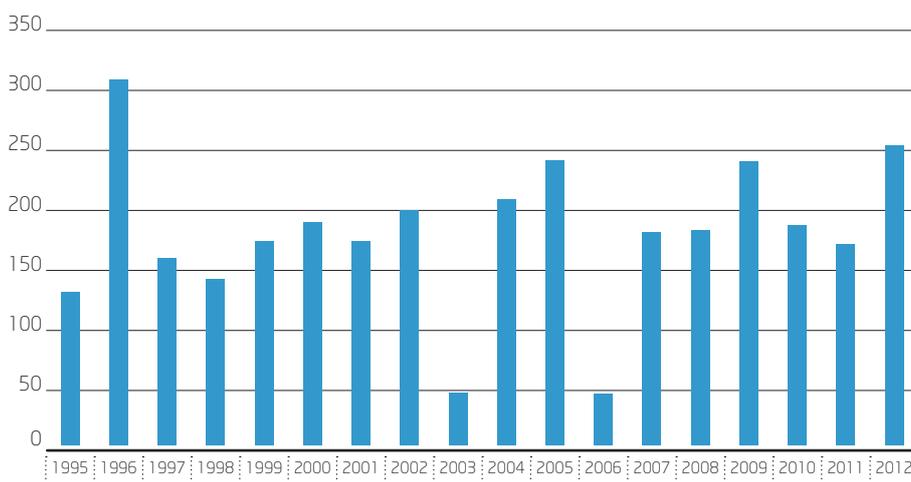
Fonte: (a) CTT. Valores ainda não auditados. (b) Cálculo ICP-ANACOM.

Os referidos valores anuais dos IQS de 2012 incorporam a dedução dos registos das expedições de correio normal e de correio azul afetados diretamente pela greve geral de 22 de março de 2012 (deliberação de 5 de julho de 2012) e pela greve geral de 14 de novembro de 2012 (deliberação de 7 de fevereiro de 2013), para efeitos de cálculo dos IQS definidos no Convénio de Qualidade.

Da observação do Gráfico 16, decorre que o IG apresenta uma tendência de evolução favorável de 1997 a 2012, situação apenas interrompida em 2003 e 2006, anos em que registou um valor abaixo dos 100 pontos.

Indicador global da qualidade de serviço

Gráfico 16.



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.

Fonte: Cálculos ICP-ANACOM.

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

No ano de 2012, os CTT responderam a 50 196 reclamações sobre o serviço postal universal, num prazo médio de 17,5 dias, e a 39 582

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

Reclamações e pedidos de informação registados em 2012

Tabela 9.

Categoria	Reclamações			Pedidos de informação		Processos recebidos no ano
	Respondidas no ano	Respondidas no ano em que originaram pagamento de indemnizações	Tempo médio de resposta (dias de calendário)	Respondidos no ano	Tempo médio de resposta (dias de calendário)	
Total	50 196	7 674	17,5	39 582	13,4	91 097
Nacional	32 798	1 676	7,9	21 597	4,6	54 369
Internacional	17 398	5 998	35,5	17 985	24,1	36 728

Fonte: CTT (valores ainda não auditados).

Além da monitorização periódica dos valores dos níveis de qualidade atingidos pelos CTT ao longo do ano, o ICP-ANACOM assegura, de forma independente do prestador de SU, o controlo dos níveis de qualidade de serviço efetivamente oferecidos, de forma a garantir a sua exatidão.

Neste contexto, já no início de 2013 foram divulgadas as conclusões da auditoria aos indicadores de qualidade de serviço, de reclamações e pedidos de reclamações dos CTT referentes ao exercício de 2010, auditoria que decorreu durante o ano 2012. Decorreu também em 2012 a auditoria aos indicadores de qualidade de serviço, de

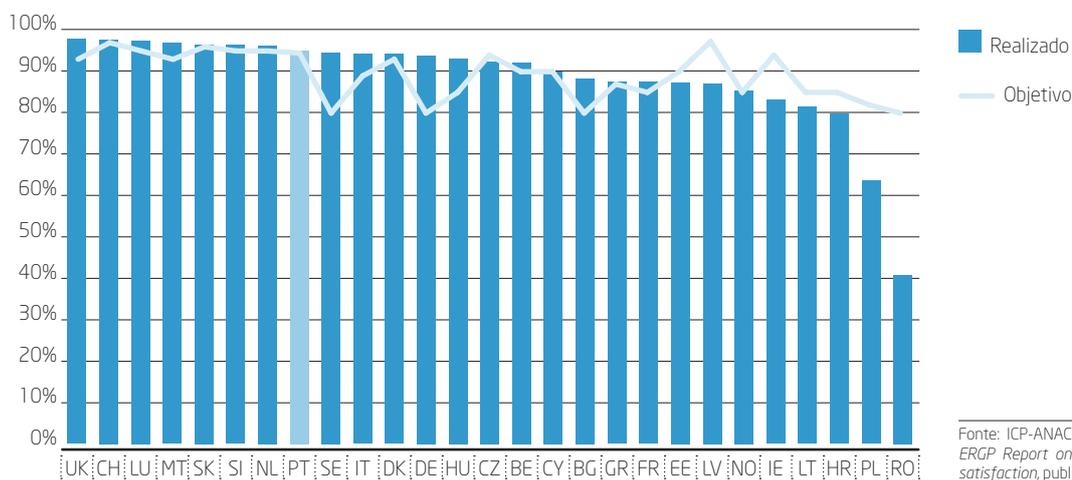
reclamações e pedidos de reclamações dos CTT, referentes ao exercício de 2011, aguardando-se para 2013 a publicação das respetivas conclusões e atuação subsequente.

Em termos comparativos, com base nos dados do relatório do Grupo de Reguladores Europeus dos Serviços Postais (ERGP) - *ERGP Report*

on the quality of service and end-user satisfaction, publicado no final de 2012, verifica-se o desempenho favorável do indicador Demora de encaminhamento no correio prioritário no caso português para o respetivo ano (2011), dado que ultrapassou o valor objetivo definido no Convénio de qualidade e encontra-se entre os valores realizados (e objetivos) mais elevados nos Estados-Membros da UE.

Comparação entre valores objetivos e valores atingidos na demora de encaminhamento no correio prioritário, 2011

Gráfico 17.



Fonte: ICP-ANACOM, com base nos dados do relatório *ERGP Report on the quality of service and end-user satisfaction*, publicado no final de 2012.

7.2.4. Rede de estabelecimentos postais

De acordo com n.º 3 da base XX das bases da concessão do serviço postal universal, compete à concessionária a criação e o encerramento dos estabelecimentos postais e a alteração do seu horário de funcionamento, tendo em conta as necessidades do serviço e os níveis de procura.

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, níveis de procura e de satisfação das necessidades de comunicação da população e de atividades económicas.

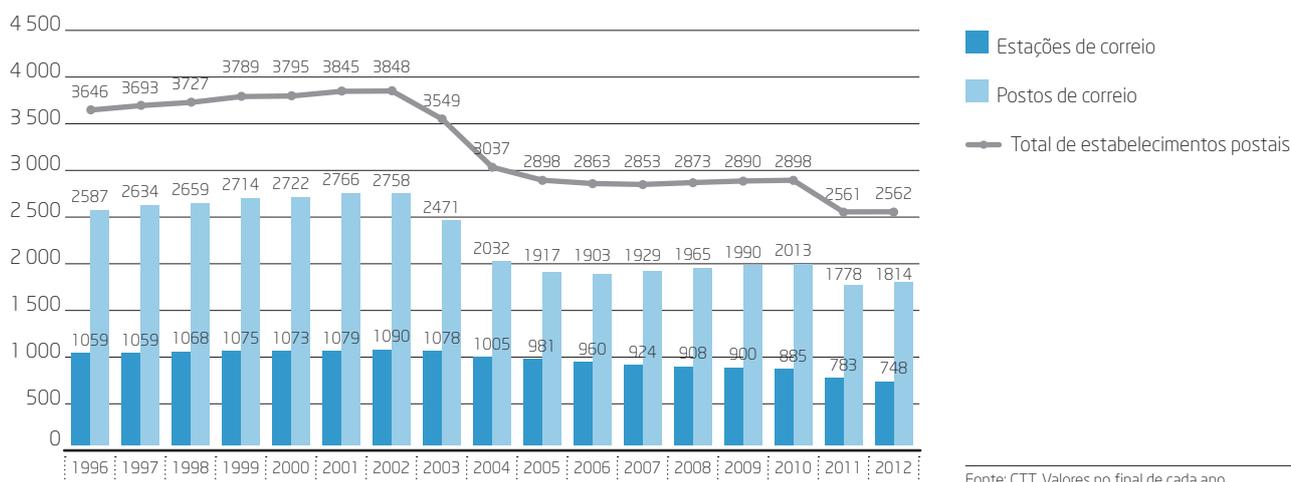
Neste âmbito, em 2012 foram recebidas comunicações dos CTT sobre 82 estações de correio, conforme desagregação seguinte:

- Encerramento de 5 estações de correio.
- Encerramento de 31 estações de correio, substituídas por postos de correio.
- Criação de 2 estações de correio.
- Redução do horário de funcionamento de 38 estações de correio.
- Aumento do horário de funcionamento de 6 estações de correio.

Verificou-se em 2012 uma estabilização do número total de estabelecimentos postais. Esta situação resulta do crescimento do número de postos de correio, que contrabalançou a redução do número de estações de correio, que manteve a tendência de redução verificada desde 2002 (*vide* gráfico seguinte).

Evolução do número de estabelecimentos postais

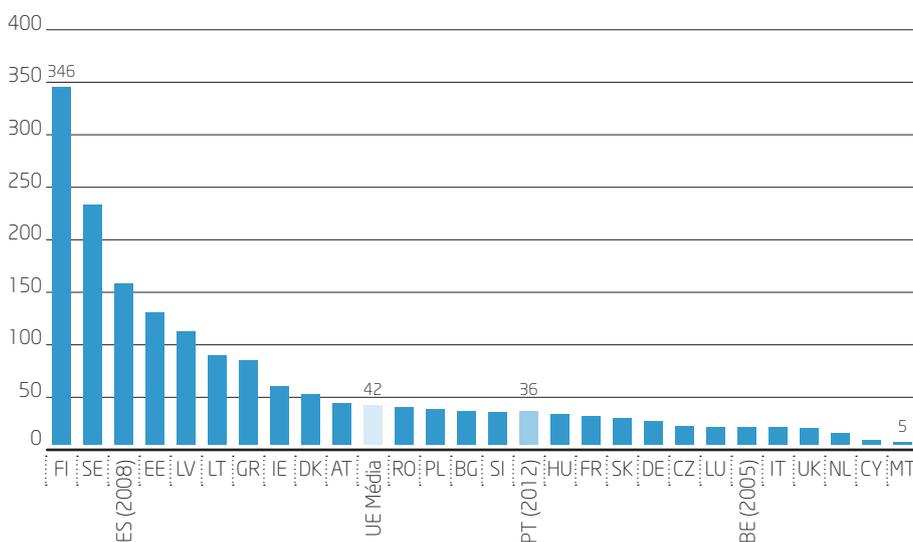
Gráfico 18.



Tendo por base os dados disponíveis na UPU sobre a rede de estabelecimentos postais fixos dos prestadores de SU nos Estados-Membros da UE referentes a 2011, pode-se concluir que Portugal compara favoravelmente com a média da UE (excluindo Portugal), quer em termos de índice de cobertura (ver Gráfico 19) quer de índice de densidade (ver Gráfico 20) da rede.

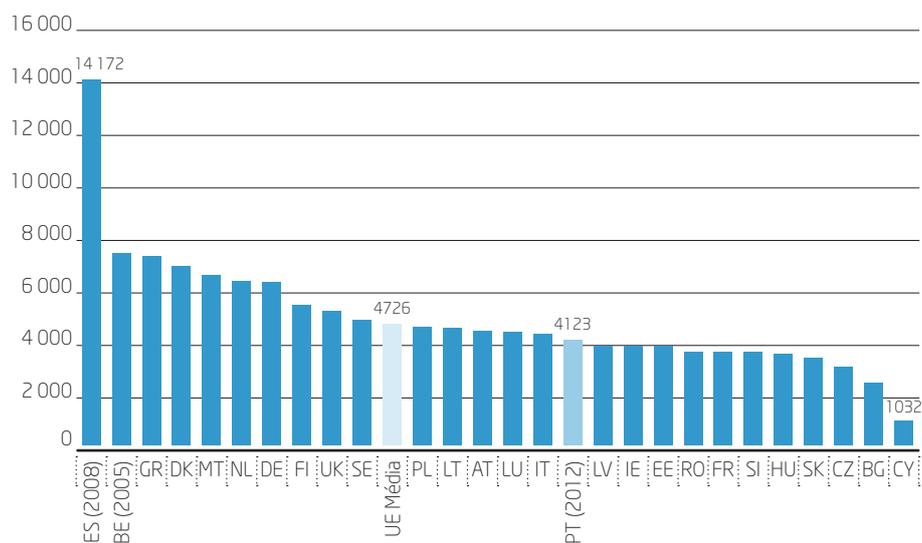
Cobertura de estabelecimentos postais fixos nos Estados-Membros da UE em 2011 (quilómetros quadrados por estabelecimento postal)

Gráfico 19.



Densidade de estabelecimentos postais nos Estados-Membros da UE em 2011 (população por estabelecimento postal)

Gráfico 20.



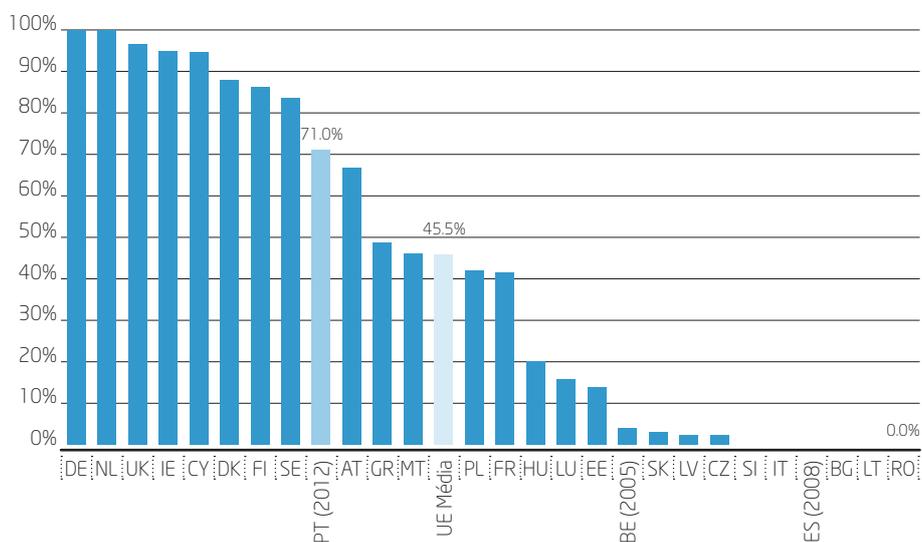
Nota: Para os países para os quais não havia dados de 2011 utilizaram-se os dados disponíveis na UPU mais recentes (ano de referência indicado entre parêntesis). UE sem Portugal. PT (2012): Valor para Portugal no final de 2012.

Fonte: UPU.

Em Portugal, cerca de 71 por cento dos estabelecimentos postais fixos são geridos por terceiros, sendo este valor superior à média da UE (de 46 por cento). Em todo o caso, e de acordo com os dados disponíveis da UPU, oito Estados-Membros apresentam uma percentagem de estabelecimentos postais geridos por terceiros superiores à de Portugal – ver Gráfico 21.

Importância relativa dos estabelecimentos postais fixos geridos por terceiros (ano 2011)

Gráfico 21.



Nota: Para os países para os quais não havia dados de 2011 utilizaram-se os dados disponíveis na UPU mais recentes (ano de referência indicado entre parêntesis). UE sem Portugal. PT (2012): Valor para Portugal no final de 2012.

Fonte: UPU.

8. PORTABILIDADE DO NÚMERO E PRÉ-SELEÇÃO

8.1. Alteração do regulamento e da especificação da portabilidade

Em resultado da aprovação, em 27 de outubro de 2011, de um projeto de regulamento de alteração ao Regulamento da Portabilidade²⁶, foi publicado o Regulamento n.º 114/2012 em 13 de março de 2012.

Com o novo regulamento, o prazo máximo de um dia útil contado da apresentação do pedido pelo assinante para a transferência efetiva do número tornou-se obrigatório, exceto nos seguintes casos: i) quando o assinante tenha solicitado ou acordado um prazo superior; ii) quando se trate de portabilidade de *Multiple Subscriber Number* (MSN) e *Direct Dialling In* (DDI) em que haja lugar a pedido de configuração ativa do prestador recetor ao prestador doador, por desconhecimento do assinante quanto a esta configuração; iii) sempre que a mudança de prestador a que a portabilidade está associada implique uma intervenção física na rede que suporta o serviço a prestar ou não exista disponibilidade de acesso a essa rede; e iv) quando a comercialização dos serviços relativamente aos quais a portabilidade é solicitada seja efetuada através de contratos à distância ou vendas porta a porta.

Em consequência das alterações introduzidas no Regulamento da Portabilidade foi necessário proceder à alteração da Especificação da Portabilidade, tendo esta sido aprovada por deliberação do ICP-ANACOM de 30 de abril de 2012, após reuniões havidas com todos os prestadores com responsabilidades na portabilidade que nelas entenderam participar, bem como a entidade de referência.

O Regulamento e a Especificação da Portabilidade alterados entraram em vigor a 13 de setembro de 2012.

8.2. Evolução dos números portados²⁷

Desde a introdução da portabilidade, em 2001, até 31 de dezembro de 2012, foram objeto de portabilidade 3 571 907 números de telefone (2 705 281 números geográficos, 864 061 números móveis e 2565 outros números não geográficos, incluindo, estes últimos, 57 números da gama de numeração 30 - serviço voz sobre o protocolo Internet (VoIP nómada).

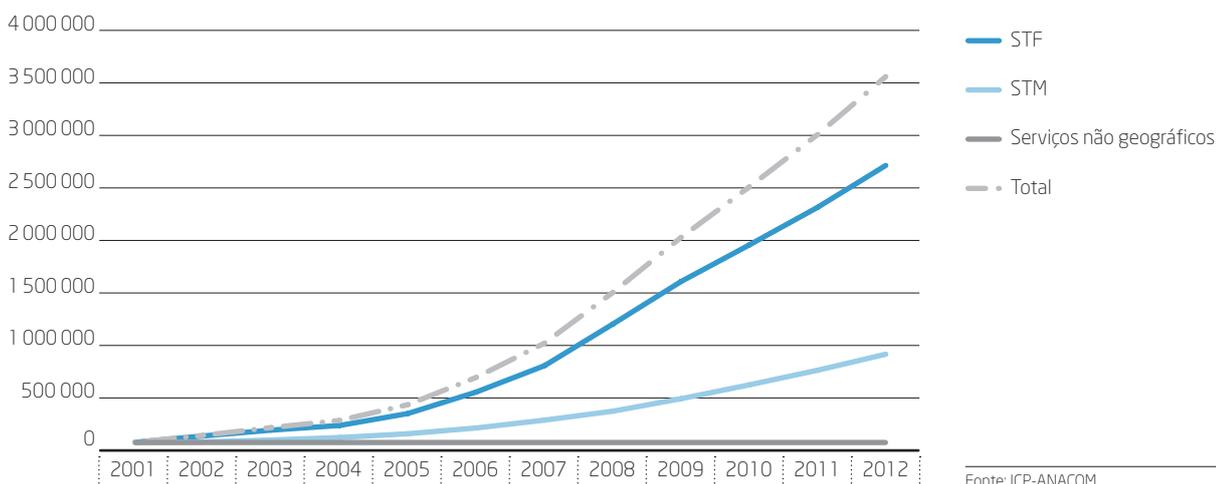
Apresenta-se no gráfico seguinte a evolução do volume de números portados para os números geográficos e para os números móveis, observando-se que a partir de 2004 se verifica uma taxa de crescimento mais acentuada, decorrente de um maior nível de concorrência no STF.

²⁶ 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.

²⁷ Os dados apresentados neste ponto não refletem as alterações decorrentes da fusão entre da PT Prime na PTC. Prevê-se a revisão desta informação, assim que estes dados sejam disponibilizados ao ICP-ANACOM.

Evolução do volume acumulado de números que já foram objeto de portabilidade

Gráfico 22.

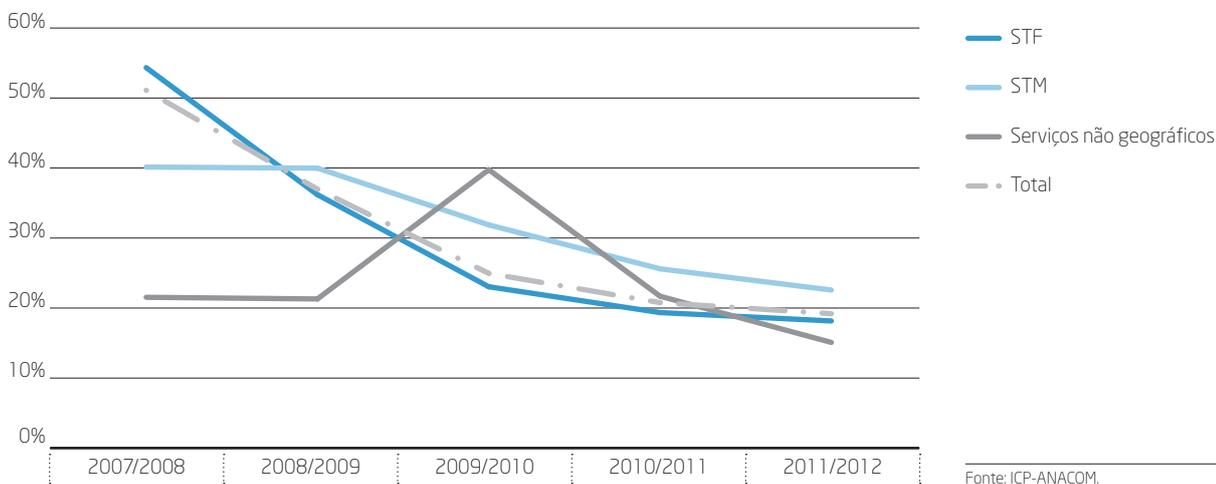


À semelhança do que aconteceu em 2011, continuou a registar-se em 2012 uma utilização relativamente baixa da portabilidade no STM. Todavia, de 2011 para 2012 registou-se uma taxa de crescimento na portabilidade dos números móveis (22,2 por cento) superior à taxa de crescimento da portabilidade de números geográficos (17,83 por cento), embora em valores absolutos a portabilidade no serviço móvel

continue a ser muito reduzida. Nota-se ainda o crescimento verificado na portabilidade dos números não geográficos (incluindo os números nómadas), de 14,8 por cento, e o facto de estas três taxas de crescimento se situarem abaixo das taxas homólogas dos anos anteriores desde 2007, como se pode observar no gráfico abaixo, e contrariando a tendência até aí verificada.

Evolução da taxa de crescimento do número acumulado de números que já foram portados

Gráfico 23.

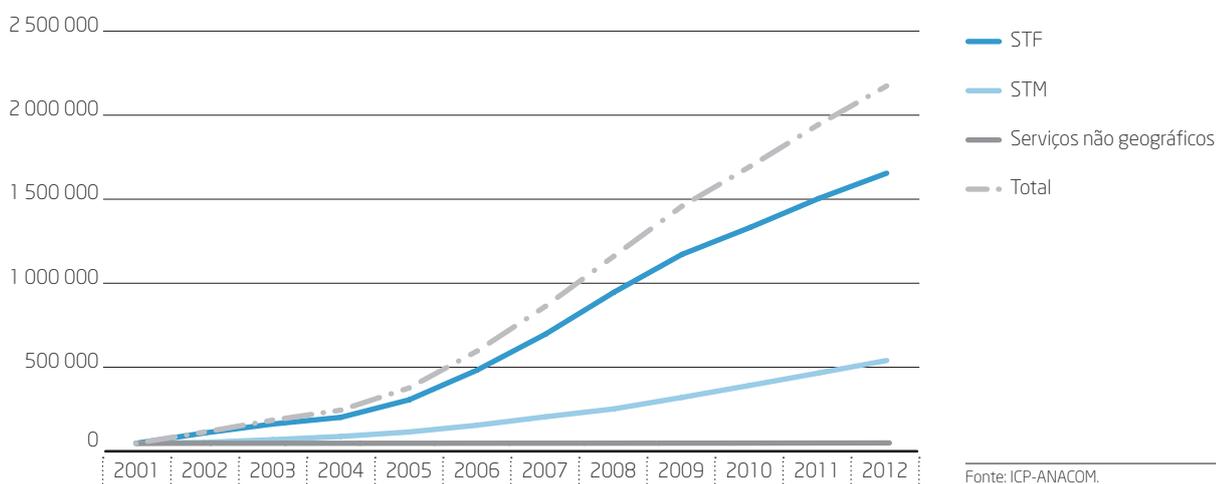


Apresenta-se igualmente a evolução em números portados efetivos (números que se encontram portados num determinado momento), de acordo com o registado na base de dados da entidade de referência. Os valores são inferiores aos registados no gráfico anterior, por a portabilidade ser utilizada várias vezes 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 2012 existiam 2 183 882 números de telefone portados, incluindo-se neste total 1 644 097 números geográficos (STF), 537 713 números móveis (STM) e 2072 outros números não geográficos (SNG), incluindo este último valor 49 números portados da gama de numeração 30 (VoIP nómada).

Evolução do volume de números portados efetivos em base de dados

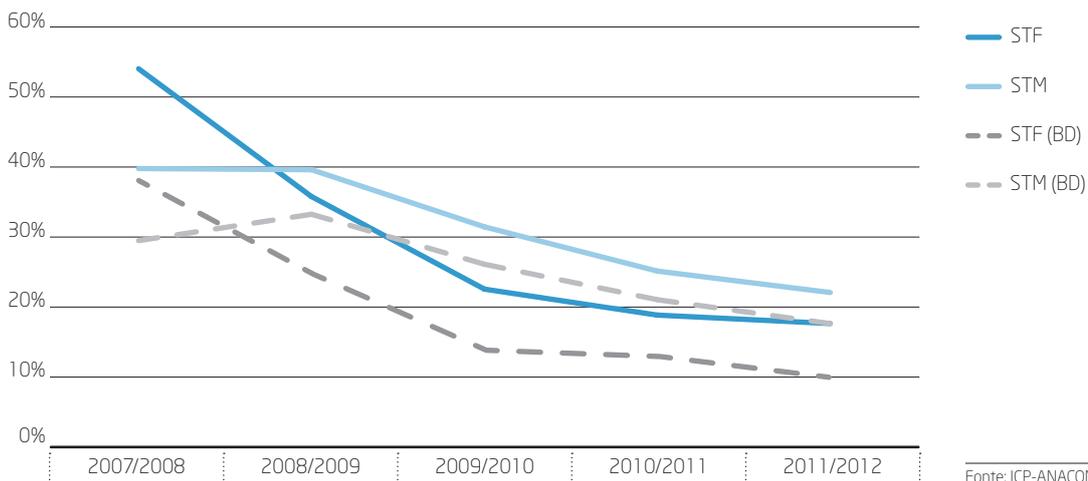
Gráfico 24.



Também aqui se nota que as taxas de crescimento se situaram abaixo das taxas homólogas, sendo esta redução mais acentuada nos números geográficos, como se pode observar no gráfico abaixo. A explicação poderá estar no regresso de assinantes do serviço telefónico em local fixo aos seus operadores de origem.

Evolução comparativa da taxa de crescimento do volume de números portados e do volume de números portados efetivos em base de dados

Gráfico 25.

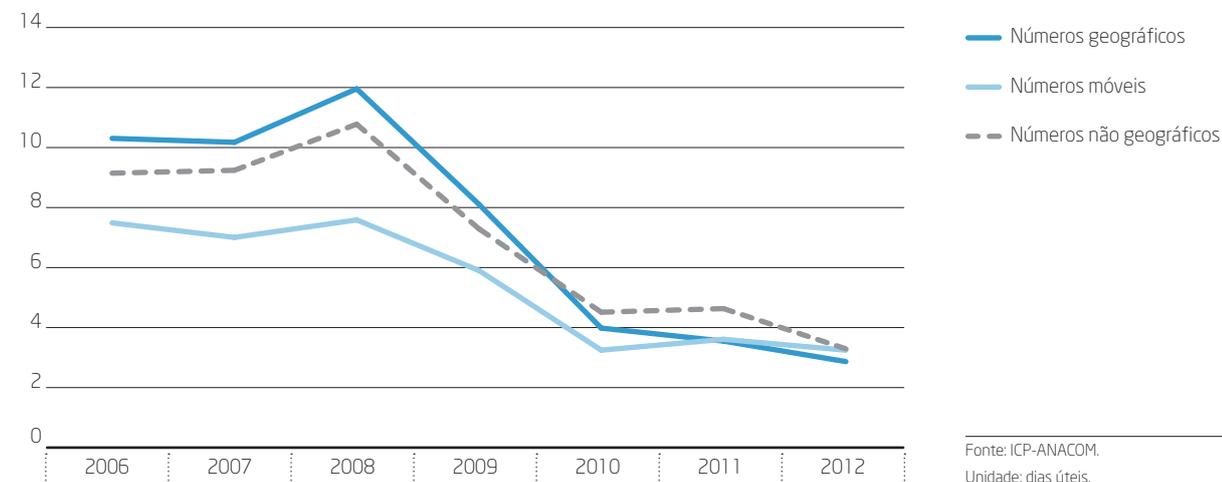


8.3. Evolução no prazo da portabilidade entre operadores

Com a entrada em vigor da alteração ao Regulamento da Portabilidade houve um efeito imediato na redução dos prazos de portação de números, conforme pode ser verificado nos gráficos seguintes.

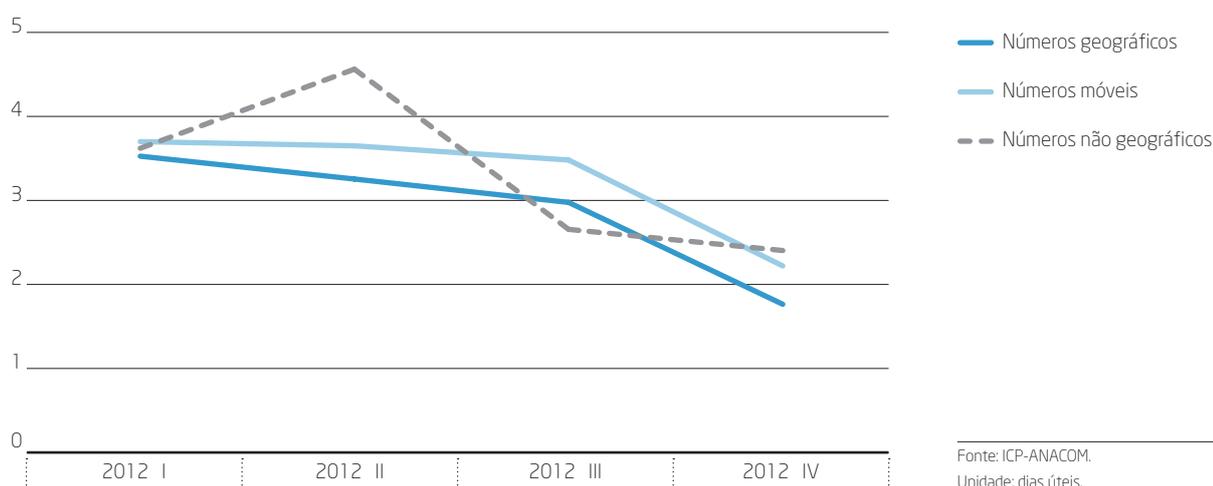
Evolução dos prazos de portação de números

Gráfico 26.



Evolução dos prazos de portação de números ao longo de 2012

Gráfico 27.



8.4. Evolução dos preços da portabilidade

A informação sobre os preços retalhistas de portabilidade (preços cobrados aos assinantes pela operação de portabilidade) é recolhida semestralmente pelo ICP-ANACOM 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 os elementos recebidos, à semelhança do registado em 2011, a portabilidade no âmbito do STM continuava a ser, no final de 2012, uma operação gratuita para os utilizadores finais.

No âmbito do STF, a operação de portabilidade era, no final de 2012, cobrada sistematicamente aos novos clientes do segmento residencial por apenas um dos treze prestadores do serviço, sendo de destacar que, entre o final de 2011 e o final de 2012, esta empresa reduziu o preço cobrado pela portabilidade de 40,54 euros para 12,20 euros (valores sem IVA), uma redução da ordem de 70 por cento. Um outro prestador, no âmbito de um dos seus tarifários destinados ao segmento residencial, cobrava também um preço pela operação de portabilidade, podendo, no entanto, esse valor não ser cobrado, consoante campanhas ou promoções em vigor em cada momento.

Relativamente ao mercado empresarial do STF, no final de 2012 apenas quatro prestadores cobravam aos novos clientes um preço pela operação de portabilidade do número - para um desses

prestadores, no entanto, poderia ser gratuita consoante campanhas ou promoções em vigor em cada momento. Para um outro prestador, o valor associado à operação de portabilidade tem sido oferecido aos clientes como crédito na fatura. O preço de portabilidade mais elevado cobrado a utilizadores do segmento empresarial ascendia, no final de 2012, a 16,26 euros (valor sem IVA).

No âmbito da numeração VoIP nómada, no final do segundo semestre de 2012 apenas um dos quatro prestadores atuantes no segmento residencial cobrava aos utilizadores finais do segmento residencial a operação de portabilidade (4,59 euros - sem IVA). No segmento empresarial a portabilidade era gratuita para 4 dos 8 prestadores, sendo o preço mais elevado cobrado pelos restantes prestadores de 15 euros (valor sem IVA).

Quanto à informação recolhida sobre os preços grossistas, as empresas prestadoras indicaram para o final do segundo semestre de 2012 valores que não ultrapassam os limites que se encontram definidos na ORI, cumprindo portanto o estabelecido no Regulamento da Portabilidade.

Sublinhe-se em matéria de preços da portabilidade a nova adenda ao contrato de prestação de serviços de portabilidade estabelecido entre o ICP-ANACOM, a entidade de referência e os prestadores com obrigações de portabilidade, assinada a 15 de novembro de 2012. Com esta adenda, os preços a pagar pelos prestadores por aqueles

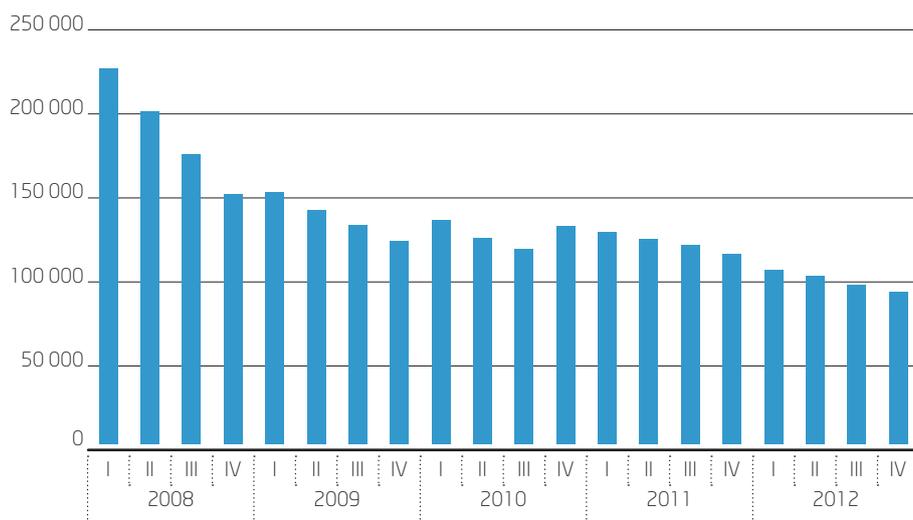
serviços foram reduzidos, com particular expressão para novos prestadores, que, com a evolução tecnológica no sentido das redes IP, podem ter pequena dimensão e concorrer no mercado dos serviços telefónicos, e, como tal, estão igualmente sujeitos às obrigações de portabilidade.

8.5. Pré-seleção

O ano 2012 confirmou a tendência de redução da utilização do acesso indireto por parte dos clientes do serviço de telefone em local fixo. O número de clientes nesta modalidade de acesso registou uma redução na ordem dos 20,4 por cento de 2011 para 2012 (gráfico abaixo), situando-se abaixo dos cem mil clientes, o que reflete a prioridade concedida pelos operadores alternativos a ofertas suportadas em rede própria e muitas vezes em pacote com outros serviços.

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

Gráfico 28.



Fonte: ICP-ANACOM.

9. ROAMING INTERNACIONAL

O Conselho da UE aprovou em 30 de maio de 2012 o novo regulamento do *roaming* internacional, que entrou em vigor a 1 de julho. O novo regulamento vigorará por um período de dez anos, até 30 de junho de 2022, e consagra diversas medidas para reduzir os preços máximos da eurotarifa-voz, da eurotarifa-SMS e da eurotarifa-dados, os preços máximos das tarifas médias grossistas de voz, SMS e dados, fomentar a concorrência e assegurar a transparência tarifária.

Este regulamento, na sua nova versão, prevê regras para permitir a venda de serviços regulamentados de *roaming* internacional separada da venda de serviços de comunicações móveis domésticas e define as condições de acesso grossista às redes de comunicações móveis públicas para a prestação de serviços regulamentados de *roaming*. Tal como o anterior regulamento, este prevê ainda regras transitórias aplicáveis às tarifas que podem ser cobradas pela prestação de serviços regulamentados de *roaming* para as chamadas de voz e para SMS originadas e terminadas na UE, bem como para os serviços de comunicação de dados com comutação de pacotes, utilizados pelos consumidores quando em *roaming* na UE. Aplicam-se tanto às tarifas cobradas pelos operadores de rede ao nível grossista como às tarifas cobradas pelos prestadores de serviços de *roaming* ao nível retalhista.

Em síntese, as medidas estruturais estabelecidas no regulamento visam a solução a longo prazo da falta de concorrência e a introdução de possibilidades de escolha para os consumidores, procurando garantir que o mercado se abre a diferentes tipos de fornecedores, aumentando as ofertas de *roaming* disponíveis e as possibilidades de escolha dos utilizadores finais. Deste modo é-lhes permitido subscrever o serviço de *roaming* como serviço autónomo, mantendo limites máximos para as tarifas grossistas, bem como limites de salvaguarda para esses serviços a nível retalhista, assegurando que os atuais benefícios dos consumidores sejam preservados durante um período transitório de aplicação das referidas medidas estruturais.

É de destacar a possibilidade de, a partir de 1 de julho de 2014, os clientes do serviço móvel subscreverem ofertas de *roaming* intra-EEE disponibilizadas por operadores de *roaming* que não o seu operador doméstico. Os clientes de *roaming* passam ainda, na mesma data, a ter o direito de mudar gratuitamente de prestador de *roaming* no prazo máximo de 3 dias úteis desde a conclusão do acordo com o novo operador de *roaming*.

Acresce que os operadores de redes móveis estão obrigados a satisfazer todos os pedidos razoáveis de acesso grossista à sua rede para oferta de serviços de *roaming*. Nesse sentido, devem publicar, desde 1 janeiro de 2013, uma oferta de referência, tendo em conta as linhas de orientação do BEREC. Regista-se que os três operadores de redes móveis portugueses tinham publicado as suas ofertas de referência à data referida.

O regulamento estabelece ainda regras para aumentar a transparência dos preços e para melhorar a prestação de informações sobre as tarifas aos utilizadores dos serviços de *roaming*.

Neste contexto, os operadores passam a ter a obrigação de disponibilizar automaticamente aos seus clientes, através de serviço de mensagens, informações personalizadas básicas sobre as tarifas de *roaming* aplicáveis às comunicações de voz, dados ou SMS quando os clientes entram em países não pertencentes à UE/EEE, à semelhança do que já se verificava anteriormente ao entrarem em países da UE/EEE.

A obrigação, já anteriormente estabelecida, de os operadores oferecerem aos seus clientes de *roaming*, a título gratuito, um serviço que dê informações sobre o consumo acumulado de dados em *roaming* e que garanta que a despesa acumulada relativa a este serviço não ultrapasse o limite de 50 euros, a partir do qual cessa a prestação do serviço, passou a aplicar-se também quando o cliente viaja para fora da UE. Só não é assim quando o operador da rede visitada não autorizar o operador de *roaming* a acompanhar a utilização pelos seus clientes em tempo real. Neste caso, a impossibilidade de obter informações sobre o seu consumo acumulado de dados e de garantir que esse consumo não ultrapassa um determinado limite financeiro deve ser comunicada gratuitamente por SMS ao cliente quando este entra em tal país.

Na sequência do regulamento, em 2012 prosseguiu-se a redução dos preços grossistas e retalhistas associados ao serviço de *roaming* internacional, tendo baixado os tetos tarifários que estavam em vigor. No entanto, os tetos da eurotarifa não invalidam a existência, em complemento, de tarifas de voz, dados e SMS em *roaming* intra-UE/EEE não sujeitas àqueles tetos.

Conforme se identifica na tabela seguinte, os valores máximos fixados no regulamento no âmbito das comunicações de voz em *roaming* intra-UE/EEE, são distintos consoante aplicáveis à eurotarifa (nível retalhista) ou a nível grossista (valores sem IVA).

Evolução dos preços máximos (grossista e retalhista) para os serviços de *roaming* - voz

Tabela 10.

Data entrada em vigor	Preço grossista voz	Preço retalhista voz (eurotarifa-voz)	
		Chamadas efetuadas	Chamadas recebidas
01.07.2011	0,18	0,35	0,11
01.07.2012	0,14	0,29	0,08

Fonte: ICP-ANACOM.

Unidade: Euros.

É ainda de sublinhar que, à semelhança do verificado em 2011, a faturação das chamadas de voz tem de ser efetuada ao segundo, podendo ser aplicado um período inicial de faturação não superior a 30 segundos. A possibilidade de faturação deste período inicial não se aplica, contudo, no caso das chamadas recebidas.

Foram ainda alterados naquela data os preços máximos que vigoravam desde 2009 para as tarifas retalhistas de SMS originadas e terminadas na UE (eurotarifa-SMS) e para a respetiva tarifa grossista média, conforme se identifica na tabela seguinte (valores sem IVA).

Evolução dos preços máximos (grossista e retalhista) para os serviços de *roaming* - SMS

Tabela 11.

Data de entrada em vigor	Preço grossista SMS	Preço retalhista SMS (eurotarifa SMS)
01.07.2009	0,04	0,11
01.07.2012	0,03	0,09

Fonte: ICP-ANACOM.

Unidade: Euros.

No âmbito dos serviços de comunicação de dados com comutação de pacotes utilizados em *roaming* intra-UE/EEE, o valor máximo da tarifa grossista média por *megabyte* foi também reduzido em 1 de julho de 2012, face ao valor máximo em vigor (ver tabela seguinte). Foi ainda introduzido um teto tarifário ao nível retalhista, para garantir que os utilizadores finais também beneficiariam das

diminuições dos valores grossistas máximos previstos no regulamento. Assim, o valor retalhista (excluindo IVA) da eurotarifa-dados que um prestador de serviços de *roaming* pode cobrar aos seus clientes pela prestação de serviços regulamentados de *roaming* de dados não pode exceder 0.70 euros por *megabyte* utilizado, a partir de 1 de julho de 2012.

Evolução dos preços máximos (grossista e retalhista) para os serviços de *roaming* - dados

Tabela 12.

Data entrada em vigor	Preço grossista dados	Preço retalhista dados (eurotarifa-dados)
01.07.2011	0,50	-
01.07.2012	0,25	0,70

Fonte: ICP-ANACOM.

Unidade: Euros.

É de referir 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.

10. OFERTAS RETALHISTAS ANALISADAS

A PTC, em 12 de novembro de 2012, apresentou ao ICP-ANACOM uma proposta de alteração do tarifário das comunicações destinadas a clientes diretos de outros prestadores (PTC-OPS), com data prevista de entrada em vigor a 1 de janeiro de 2013 (tarifário inter-redes), na sequência da proposta de alteração do tarifário base do serviço de telefone em local fixo no âmbito do SU.

O tarifário proposto pela PTC caracterizava-se por um aumento do preço das comunicações em horário normal para o tarifário do grupo 2²⁸, passando de 0,0371 euros para 0,0376 euros por minuto, o que representa uma variação pontual positiva de aproximadamente 1,3 por cento. A PTC indicou que este aumento decorria do valor observado na diferença entre os preços médios de terminação de chamadas na rede da PTC e nas redes dos OPS. Relativamente ao tarifário aplicável ao grupo 1 a PTC não propôs qualquer alteração.

Proposta de tarifário PTC-OPS proposto pela PTC para vigorar a partir de 1 de janeiro de 2013 (tarifário grupo 1)

Tabela 13.

	Tarifário grupo 1					
	Preço inicial (euros)		Crédito de tempo (minutos)		Preço por minuto (euros)	
	Dias úteis 9h-21h	Restantes horários	Dias úteis 9h-21h	Restantes horários	Dias úteis 9h-21h	Restantes horários
Local/nacional	0,0700	0,0700	1,00	1,00	0,0277	0,0084

Fonte: PTC. Valores sem IVA.

Proposta de tarifário PTC-OPS proposto pela PTC para vigorar a partir de 1 de janeiro de 2013 (tarifário grupo 2)

Tabela 14.

	Tarifário grupo 2					
	Preço inicial (euros)		Crédito de tempo (minutos)		Preço por minuto (euros)	
	Dias úteis 9h-21h	Restantes horários	Dias úteis 9h-21h	Restantes horários	Dias úteis 9h-21h	Restantes horários
Local/nacional	0,0700	0,0700	1,00	1,00	0,0376	0,0100

Fonte: PTC. Valores sem IVA.

A metodologia adotada pelo ICP-ANACOM para verificação da conformidade do tarifário PTC-OPS baseia-se na valorização das componentes associadas aos preços de terminação na rede da PTC, de terminação nas redes dos OPS e de retalho intra-rede PTC, em que

cada componente de cálculo indicada se refere ao preço médio por chamada utilizando os perfis de tráfego global PTC-OPS, de acordo com a regra definida na deliberação de 14 de dezembro de 2004, relativa aos mercados retalhistas de banda estreita, que estabeleceu

²⁸ Note-se que existem dois tarifários distintos aplicáveis às comunicações PTC-OPS, um aplicável aos operadores cujos preços médios de terminação se aproximam do preço médio de terminação na rede da PTC – tarifário grupo 1 –, e um segundo tarifário aplicável aos restantes operadores – tarifário grupo 2.

que «os preços das chamadas originadas na rede da PT e terminadas na rede de outros prestadores do serviço fixo de telefone (SFT) deverão ser idênticos aos preços das chamadas originadas e terminadas na rede da PT, podendo ser corrigidos pela diferença, devida e quantificadamente justificada, entre a terminação das chamadas na rede da PT e a terminação das chamadas na rede de cada prestador do SFT».

Na sequência da análise efetuada, o ICP-ANACOM concluiu que as alterações propostas pela PTC representavam um aumento médio de aproximadamente 0,7 por cento para o tarifário do grupo 2 e a manutenção do preço médio por chamada para o tarifário do grupo 1. Assim, o preço médio por chamada decorrente do tarifário proposto pela PTC não apresentava desvios significativos face ao que resultaria da aplicação da regra definida, sendo inclusive ligeiramente inferior.

Neste contexto, o ICP-ANACOM concluiu que o tarifário do grupo 2 proposto pela PTC estaria em conformidade com as obrigações aplicáveis. Quanto ao tarifário do grupo 1, concluiu-se que a proposta apresentada pela PTC se consubstanciava num tarifário idêntico ao já praticado por essa empresa para as chamadas intra-rede, pelo que estaria também em conformidade com as obrigações aplicáveis.

Em concomitância, o ICP-ANACOM concluiu pela conformidade da proposta da PTC com as obrigações aplicáveis, pelo que, por deliberação de 29 de novembro de 2012, se procedeu à aprovação do tarifário em questão.

11. SEGURANÇA DAS COMUNICAÇÕES

Em matéria de segurança das comunicações existem dois fatores registados em 2012, que se prolongarão para 2013, que levaram ao desenvolvimento de várias ações pelo ICP-ANACOM:

- A alteração ao sistema de planeamento civil de emergência, que passa a ser coordenado com a proteção civil e integrado em entidades públicas já existentes, abandonando o sistema de comissões que vinha a ser adotado. Neste domínio, a Lei Orgânica do Ministério da Economia e Emprego integra no ICP-ANACOM as atribuições e competências da Comissão de Planeamento de Emergência das Comunicações, havendo no entanto que proceder a alterações legislativas que operacionalizem essa integração.
- A evolução verificada em termos de privacidade e proteção dos dados pessoais nas comunicações eletrónicas, decorrente da entrada em vigor da Lei n.º 46/2012, de 29 de agosto, que republicou a Lei n.º 41/2004, de 18 de agosto, que veio clarificar as competências e atribuições do ICP-ANACOM e da Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPd).

Daqui resultarão novas atribuições para o ICP-ANACOM, que determinarão uma mudança nos processos desenvolvidos e a necessidade de recursos para os concretizar, bem como o aprofundamento da relação com a Autoridade Nacional de Proteção Civil (ANPC), a CNPD e a Autoridade Nacional de Segurança (ANS), pela integração de todo este processo no contexto do Tratado da União Europeia e da Organização do Tratado do Atlântico Norte (OTAN).

No respeitante à normalização técnica foi ativada a comissão relativa à segurança da informação no âmbito das tecnologias de informação e comunicação.

Em 2012, o ICP-ANACOM integrou a Comissão Instaladora do Centro Nacional de Cibersegurança, criada pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 12/2012, de 7 de fevereiro.

11.1. Implementação das alterações ao quadro regulatório

Em matéria de implementação das alterações que decorrem do novo quadro regulamentar, designadamente no que respeita a medidas técnicas de execução e a auditorias de segurança, o ICP-ANACOM realizou durante o ano uma avaliação da situação actual, tendo

como referência as linhas de orientação técnicas publicadas pela Agência Europeia para a Segurança das Redes e da Informação (ENISA).

Foi feito um questionário às empresas que oferecem redes de comunicações públicas ou serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público no qual se solicitava informação sobre: *a)* a adoção de medidas técnicas e organizacionais adequadas à prevenção, à gestão e à redução dos riscos para a segurança das redes e dos serviços, visando impedir ou minimizar o impacto dos incidentes de segurança nas redes interligadas, a nível nacional e internacional, e nos utilizadores, e *b)* a adoção de medidas adequadas para garantir a integridade das respetivas redes, assegurando a continuidade da prestação dos serviços que nelas se suportam.

A informação recolhida está a ser utilizada na caracterização e no desenvolvimento do projeto de medidas e de procedimentos que o ICP-ANACOM pretende adotar no respeitante às medidas técnicas e organizacionais e às auditorias de segurança.

Sublinhe-se ainda, no que respeita à consulta pública do SPD concluída em 27 de janeiro de 2012, relativa à fixação de obrigações às empresas quanto à notificação de violações de segurança ou perdas de integridade com impacto significativo e respetiva divulgação pública, que o conhecimento trazido ao ICP-ANACOM a destempo não permitiu a conclusão deste processo em 2012.

No âmbito das comunicações de emergência, o ICP-ANACOM privilegiou o acompanhamento de soluções e sistemas existentes e/ou em desenvolvimento, que permitam concretizar as medidas previstas no artigo 51.º da Lei das Comunicações Eletrónicas (LCE) quanto às informações sobre a localização de pessoas que efetuem chamadas para o 112 e quanto à disponibilização aos utilizadores finais com deficiência do acesso aos serviços de emergência em termos equivalentes aos dos restantes utilizadores.

11.2. Número único de emergência europeu 112

Sobre o número de emergência europeu 112 continua a aguardar-se a conclusão da nova infraestrutura 112.pt.

Em 2012, o ICP-ANACOM elaborou, em articulação com o Ministério da Administração Interna (MAI), a resposta ao 6.º questionário da CE relativo à implementação do 112 em Portugal, e participou nos

trabalhos do grupo de peritos do Grupo de Peritos em Acesso de Emergência (EGEA).

No que respeita à operacionalização do serviço harmonizado, interoperável e pan-europeu *eCall* – resposta a chamadas de emergência para o 112 espoletadas manual ou automaticamente a partir de viaturas automóveis, com início em 1 de janeiro de 2015 –, o ICP-ANACOM participou em algumas das reuniões da plataforma europeia de implementação do *eCall* e do seu grupo HeERO (em que se desenvolvem pilotos sobre a matéria), sendo de destacar o forte empenho da CE em tornar mandatária a implementação deste serviço.

11.3. Articulação com a proteção civil

A ANPC solicitou alguma informação ao ICP-ANACOM, no âmbito das competências e das atribuições cometidas a esta Autoridade em sede de planeamento civil de emergência, nomeadamente quanto a pontos de contacto. As alterações legislativas introduzidas neste domínio, seja por efeito do quadro regulatório seja por fusão dos sistemas de proteção civil e de planeamento civil de emergência, terão profundas consequências na articulação entre a ANPC e o ICP-ANACOM.

11.4. Exercício de segurança de comunicações

Destaca-se, neste âmbito, a participação nacional no segundo Exercício Cibernético Pan-Europeu, o Cyber Europe 2012, realizado a 4 de outubro de 2012 e organizado pelos Estados-membros da UE e pelos países subscritores da Associação Europeia de Comércio Livre (EFTA). No exercício, mais de 300 profissionais de segurança no ciberespaço da Europa uniram forças para contrariarem um ataque cibernético simulado a redes e serviços de comunicações eletrónicas, mais concretamente a sítios na Internet de governo eletrónico e a sítios na Internet de entidades financeiras. Este exercício deu continuidade ao realizado em 2010, com o objetivo do aumento da resiliência das infraestruturas críticas de informação. A prossecução do objetivo concretizou-se através do reforço da cooperação, da preparação e da capacidade de resposta na Europa a crises cibernéticas.

Em Portugal, o ICP-ANACOM estabeleceu a célula nacional, assegurou a participação no planeamento do exercício e a representação na célula central, tendo também envolvido outras entidades nacionais públicas e privadas, alargando assim a base de participação nacional.

Este exercício foi facilitado pela ENISA, com o apoio do serviço científico interno da CE – o Centro Comum de Investigação (JRC). Em comparação com o exercício de 2010, o Cyber Europe 2012 cresceu consideravelmente em termos de âmbito, escala e complexidade.

O Cyber Europe 2012 foi preparado e executado tendo em vista três objetivos:

- Testar a eficácia e a escalabilidade dos mecanismos, procedimentos e fluxos de informação existentes para a cooperação das autoridades públicas na Europa em resposta a um ataque cibernético.
- Explorar a cooperação entre os agentes públicos e privados na Europa durante um ataque.
- Identificar lacunas e desafios sobre como os incidentes cibernéticos de grande escala poderão ser tratados mais eficazmente na Europa.

11.5. Sensibilização e promoção de boas práticas de segurança

Foram realizadas várias apresentações públicas sobre segurança de comunicações em diversas instâncias e conferências, a nível nacional e internacional, tendo em vista a sensibilização e a promoção de boas práticas de segurança e dar a conhecer a atividade realizada pelo ICP-ANACOM neste âmbito.

Foi ainda realizado um *workshop* na Fundação Portuguesa das Comunicações (FPC), a 19 de dezembro, no qual foi constituída a comissão técnica de normalização para a segurança das tecnologias de informação.

11.6. Sub-registo e segurança interna do ICP-ANACOM

Em termos do sub-registo do ICP-ANACOM, é de salientar a instalação de terminais do sistema de informação na sede.

Sublinhe-se ainda que teve início a elaboração do manual de segurança em conformidade com as normas e as deliberações da ANS.

12. SISTEMA DE INFORMAÇÃO CENTRALIZADO (SIC)

O SIC, criado pelo Decreto-Lei n.º 123/2009, de 21 de maio, alterado e republicado pelo Decreto-Lei n.º 258/2009, de 25 de setembro, visa assegurar a disponibilização de informação relativa à globalidade das infraestruturas aptas ao alojamento de redes de comunicações eletrónicas.

No SIC, será agregada toda a informação dos cadastros, mas também toda a informação relativa aos procedimentos e às regras que sejam aplicáveis à construção de novas condutas e ao acesso às já existentes. Serão também aí publicados os projetos de construção de infraestruturas, de modo a permitir que todos os operadores planeiem e se associem a essa intervenção numa base coordenada de partilha de custos.

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

O concurso público internacional para implementação e gestão do SIC foi lançado em novembro de 2010, tendo o procedimento administrativo sido concluído ainda em 2011. Porém, além de ter sido apresentado um pedido cautelar de suspensão do concurso, foi impugnada judicialmente a admissão de um candidato, e, mais tarde, também a decisão final, em processos distintos. Apesar de, ainda em 2012, terem sido proferidas decisões, de primeira e segunda instância, nesses processos, e de num deles ter havido até trânsito em julgado – de decisão desfavorável à recorrente –, no outro processo foram interpostos recursos, pelo que não foi concluído em 2012.

É de sublinhar que em 2012 muito poucas entidades, nomeadamente autarquias, deram corpo às várias disposições do Decreto-Lei n.º 123/2009, nomeadamente publicando os regulamentos de acesso ao domínio público e de acesso a infraestruturas aptas ao alojamento de redes de comunicações eletrónicas.

13. GESTÃO DO ESPECTRO RADIOELÉTRICO

No respeitante à gestão de espectro, destacam-se nas páginas seguintes os factos mais relevantes ocorridos durante 2012.

13.1. Leilão multifaixa

Por deliberação de 17 de outubro de 2011, o ICP-ANACOM aprovou o regulamento que fixou o regime aplicável ao leilão para a atribuição de direitos de utilização de frequências nas faixas de 450 MHz, 800 MHz, 900 MHz, 1800 MHz, 2,1 GHz e 2,6 GHz (designado leilão multifaixa) – Regulamento n.º 560-A/2011, de 19 de outubro.

Na sequência deste procedimento de seleção, que se desenvolveu ainda em 2011, o ICP-ANACOM, a 6 de janeiro de 2012, aprovou o relatório final do leilão multifaixa, que inclui a decisão e a atribuição dos direitos de utilização de frequências nas faixas de 800 MHz, 900 MHz, 1800 MHz, 2,1 GHz e 2,6 GHz. A tabela seguinte lista o número de lotes ganhos por licitante, bem como os lotes não atribuídos, por faixa de frequências.

Resultados do leilão multifaixa

Tabela 15.

Faixa de frequências	Número de lotes a leilão	Tamanho do lote	Espectro ganho na fase de licitação			Número de lotes não atribuídos
			Optimus	TMN	Vodafone	
450 MHz	1	2 X 1,25 MHz	-	-	-	1
800 MHz	6	2 X 5 MHz	2 X 10 MHz	2 X 10 MHz	2 X 10 MHz	-
900 MHz	2	2 X 5 MHz	-	-	2 X 5 MHz	1
1800 MHz	9	2 X 5 MHz	2 X 14 MHz	2 X 14 MHz	2 X 14 MHz	3
	3	2 X 4 MHz				-
2,1 GHz	2	5 MHz	-	-	-	2
2,6 GHz FDD	14	2 X 5 MHz	2 X 20 MHz	2 X 20 MHz	2 X 20 MHz	2
2,6 GHz TDD	2	25 MHz	-	-	25 MHz	1

Fonte: ICP-ANACOM.

Em termos de valores financeiros, a Optimus, e a TMN, têm de despendar, pelos referidos direitos de utilização, um total de 113 milhões de euros cada, e a Vodafone, 146 milhões de euros.

Nos termos do artigo 31.º do Regulamento do leilão multifaixa, os operadores tinham de acordar entre si a localização exata do espectro a consignar na faixa dos 1800 MHz, cabendo ao ICP-ANACOM homologar o referido acordo, nos termos dos princípios enunciados no n.º 2 do mesmo artigo.

Assim, por deliberação de 9 de março de 2012, o ICP-ANACOM aprovou a decisão de homologação do acordo firmado entre a Optimus, a TMN

e a Vodafone, relativo à localização exata do espectro atribuído a estes operadores na faixa dos 1800 MHz.

Por deliberação da mesma data, o ICP-ANACOM, na sequência dos adequados procedimentos de consulta, emitiu para cada um dos três operadores móveis com rede própria em Portugal, que foram, simultaneamente, os licitantes vencedores no referido leilão, os respetivos títulos unificados dos direitos de utilização de frequências para serviços de comunicações eletrónicas terrestres. Neste contexto, o ICP-ANACOM considerou oportuno e adequado reunir num único título as condições aplicáveis aos direitos de utilização das frequências, eliminando sempre que admissível e justificável a distinção entre

tecnologias e faixas de frequências utilizadas para a prestação do SMT, reforçando dessa forma a efetiva aplicação do princípio da neutralidade tecnológica.

Relativamente às obrigações de cobertura que decorrem do leilão multifaixa, note-se que o Regulamento do Leilão determina que cada lote de 2 x 5 MHz na faixa de frequências dos 800 MHz tem uma obrigação de cobertura associada de, no máximo, 80 freguesias que tendencialmente se encontram sem cobertura de banda larga móvel. Deste modo, tendo em conta que resultou do leilão a atribuição de dois lotes de 2 x 5 MHz na referida faixa dos 800 MHz a cada um dos três operadores móveis, cada uma das referidas empresas ficou obrigada a assegurar a cobertura de um conjunto de 160 freguesias (correspondente ao resultado de 80 freguesias x 2 lotes), conforme veio a ser fixado nos respetivos títulos dos direitos de utilização de frequências.

Assim, o ICP-ANACOM, por deliberação de 9 de novembro de 2012, aprovou e publicou a lista final das 480 freguesias tendencialmente sem cobertura de banda larga móvel que terão de ser cobertas pelos três operadores móveis no prazo de seis meses (50 por cento) e um ano (100 por cento) após a notificação, por parte do regulador, do fim das restrições à operação na faixa de frequências dos 800 MHz. Nos termos do regulamento do leilão, e conforme estabelecido na referida deliberação, a Vodafone foi a primeira a exercer o direito de escolha das 160 freguesias, tendo-o feito já em 2013. Subsequentemente, a TMN também procedeu à sua escolha, tendo mais tarde sido comunicada à Optimus a lista de freguesias remanescentes que este operador terá de cobrir. Para completar o processo de fixação das obrigações de cobertura será ainda especificada a metodologia conducente à aferição dos parâmetros inerentes aos níveis de cobertura.

Resulta também do leilão multifaixa a imposição de obrigações de acesso. Neste contexto, a Vodafone (nas faixas dos 800 MHz e dos 900 MHz), a TMN e a Optimus (ambas apenas na faixa dos 800 MHz) têm a obrigação de aceitar negociar de boa-fé, e em condições de não discriminação, acordos com vista a permitir o acesso às suas redes nas referidas faixas. Ambas as obrigações terão a duração de 10 anos, contados a partir da emissão dos títulos (no que à faixa dos 900 MHz diz respeito) e da notificação do ICP-ANACOM relativa ao fim das restrições à operação na faixa dos 800 MHz (no que a esta faixa diz respeito).

O ICP-ANACOM acompanha proximamente o cumprimento das obrigações especificadas, pelo importante papel que cumprem para que um número maior de consumidores possa beneficiar de meios efetivos para aceder à sociedade de informação. Estas obrigações promovem melhores condições de concorrência e contestabilidade no sector, promovendo o investimento e os ganhos para os consumidores em todo o espaço nacional. Ainda relativamente a este último objetivo, nota-se que o leilão multifaixa contém outros mecanismos com horizonte temporal alargado, destacando-se em particular o limite de espectro (*spectrum cap*) diferido no tempo que, atentos os resultados do leilão, determinam que a Vodafone terá de, após 30 de junho de 2015, proceder à venda a terceiros do excedente do referido limite ou, caso esta não seja efetuada, à devolução de tal espectro ao ICP-ANACOM e à avaliação do mercado das comunicações eletrónicas móveis, que o ICP-ANACOM se comprometeu a conduzir no prazo máximo de dois anos após a conclusão do leilão, e que irá apurar a existência de eventuais distorções de concorrência e a necessidade de adoção de medidas adequadas à sua eliminação, ao abrigo das suas competências de gestão do espectro.

13.2. Quadro Nacional de Atribuição de Frequências (QNAF)

Foi efetuada em 2012 a revisão do QNAF 2010/2011, nomeadamente de forma a incluir as novas decisões da UE (Decisão 2011/829/UE e Decisão 2011/485/UE), bem como a clarificação das condições técnicas para a utilização de aplicações SAB/SAP (auxiliares de radiodifusão) na subfaixa 470-862 MHz (deliberação do ICP-ANACOM de 10 de maio).

Refiram-se a este propósito os desenvolvimentos finais sobre a plataforma de informação de frequências (designada e-QNAF), permitindo a visualização e pesquisa, em modo interativo, de informação no âmbito do planeamento de frequências, atribuições e utilizações nacionais do espectro.

13.3. Dividendo Digital

Na conferência mundial de radiocomunicações realizada de 23 de janeiro a 17 de fevereiro de 2012 (WRC-12), foi atribuído espectro adicional ao serviço móvel na faixa 694-790 MHz²⁹ na Região 1 (que inclui Europa, África e Médio Oriente) em modo co-primário com a radiodifusão, e identificando-o para IMT (International Mobile Telecommunications), com vista a facilitar o desenvolvimento de aplicações de banda larga móvel terrestre. Contudo, esta atribuição

²⁹ Designado também segundo Dividendo Digital, Dividendo Digital 2 ou faixa dos 700 MHz.

na faixa dos 700 MHz apenas ficará efetiva após a conferência WRC-15, cuja realização está prevista para o período de 2 a 27 de novembro de 2015, ou seja, depois de estudados *a)* os requisitos de espectro da radiodifusão e do móvel, *b)* a canalização a adotar para o móvel e *c)* a validação do limiar inferior da faixa, bem como *d)* a compatibilidade com os serviços existentes e as faixas adjacentes.

Paralelamente, estão em curso diversas iniciativas na UE com vista a planear uma implementação harmonizada do Dividendo Digital 2, sendo de destacar que o Comité de Espectro Radioelétrico (Radio Spectrum Committee - RSC) da CE está a finalizar um mandato à Conferência Europeia das Administrações de Correios e Telecomunicações (CEPT) para elaborar estudos técnicos (incluindo canalizações) e identificar as condições técnicas comuns e mínimas para a introdução de sistemas de banda larga sem fios na faixa dos 694-790 MHz.

Refira-se que esta atribuição, cuja probabilidade de concretização não é despreciable, irá implicar uma modificação na topologia da rede de TDT associada ao Mux A, uma vez que não está planeada e coordenada a nível internacional para Portugal nenhuma rede de frequência única abaixo dos 694 MHz para onde a atual rede pudesse migrar.

De notar, contudo, que mesmo com a provável libertação do espectro da faixa dos 700 MHz e a consequente alteração da topologia da rede de TDT atualmente em exploração de SFN para rede multifrequência (MFN), existirá ainda espectro radioelétrico disponível, nomeadamente as três redes MFN planeadas no âmbito do Acordo de Genebra de 2006 (GE06) para receção móvel, que poderão vir a ser adaptadas, dentro de certas condicionantes, por forma a dar resposta ao que vier a ser definido para o futuro da televisão em Portugal, cabendo no entanto ao governo a definição da política do audiovisual em Portugal.

Com a implementação da TDT e o consequente desligamento das emissões analógicas, em 26 de abril, registou-se a libertação de uma quantidade significativa de espectro radioelétrico, dada a maior eficiência das emissões em formato digital.

As emissões em formato analógico ocupavam cerca de 400 MHz de espectro radioelétrico, enquanto as mesmas emissões em formato digital no território continental são todas acomodadas num único *Multiplexer*, que, associado a uma rede de frequência única (SFN), ocupa 8 MHz.

Assim, o espectro libertado em virtude do desligamento da televisão analógica permite, mesmo descontando a parte que já foi atribuída a serviços de comunicações eletrónicas no âmbito do processo

relacionado com o Dividendo Digital da faixa dos 800 MHz (790-862 MHz), acomodar também o Dividendo Digital 2 e ainda assim a alocação de espectro a atividades de audiovisual.

13.4. Serviço móvel terrestre (SMT)

Em final de outubro de 2011, a Optimus solicitou ao ICP-ANACOM, ao abrigo do artigo 33.º da LCE, a renovação, pelo prazo de 15 anos, dos direitos de utilização que lhe foram atribuídos na faixa de frequências dos 900 MHz e dos 1800 MHz, para a prestação do serviço móvel terrestre, cujos termos estavam definidos no Direito de Utilização de Frequências ICP-ANACOM n.º 01/2010.

Assim, por deliberação de 17 de maio de 2012, o ICP-ANACOM decidiu renovar pelo prazo de 15 anos os direitos de utilização de frequências (DUF) que entretanto passaram a constar do título n.º 01/2012 atribuído à Optimus, para a prestação de serviços de comunicações eletrónicas terrestres acessíveis ao público, na faixa de 900 MHz (880-915 MHz / 925-960 MHz) e na faixa de 1800 MHz (1710-1785 MHz / 1805-1880 MHz) para os sistemas identificados no anexo da Decisão 2009/766/CE, alterada pela Decisão 2011/251/UE, bem como para outros sistemas que venham a constar do mesmo.

13.5. Sistema de comunicações móveis de terceira geração (UMTS FDD)

Em janeiro de 2012, a Optimus renunciou, com efeitos imediatos, ao direito de utilização do bloco de 2 x 5 MHz de frequências UMTS FDD, correspondente às frequências 1954,9-1959,9 MHz (*uplink*) e 2144,9-2149,9 MHz (*downlink*), requerendo consequentemente a adaptação do DUF ICP-ANACOM n.º 01/2010 e da respetiva licença radioelétrica n.º 507034, pedido este que a Optimus esclareceu não prejudicar o cumprimento das obrigações vertidas no direito de utilização de frequências.

O pedido da Optimus foi diferido por deliberação do ICP-ANACOM de 3 de fevereiro de 2012, e a readaptação do título vertida no novo título dos direitos de utilização aprovado na sequência do leilão multifaixa em 9 de março de 2012 - título n.º 01/2012.

13.6. Fixed Wireless Access (FWA)

Na sequência de pedido da WTS - Redes e Serviços de Telecomunicações, S.A. (WTS), de 16 de dezembro de 2011, para a revogação do DUF de que é titular, o ICP-ANACOM aprovou, por deliberação de 9 de fevereiro de 2012, a revogação do DUF para a exploração de sistemas de FWA detido por aquela empresa (DUF ICP-ANACOM n.º 10/2006 - FWA), bem como da licença radioelétrica de rede n.º 504 400 associada a esse direito de utilização, com efeitos a partir de 31 de dezembro de 2012.

Em 25 de setembro de 2012, a Optimus comunicou a esta Autoridade que, após 31 de dezembro de 2012, não pretenderia continuar a utilizar as frequências cujos DUF lhe foram atribuídos para exploração do sistema acesso fixo via rádio (FWA).

Por deliberação de 13 de dezembro o ICP-ANACOM decidiu revogar o ato de atribuição do DUF de frequências para a exploração de sistemas de FWA detido pela Optimus e, conseqüentemente, o título que consubstancia o direito de utilização que lhe foi atribuído (ICP-ANACOM n.º 08/2006 – FWA), com efeitos a 31 de dezembro de 2012. Do mesmo modo se decidiu revogar a licença radioelétrica n.º 504 240, de que é titular a Optimus, no contexto da prestação do FWA ao abrigo DUF ICP-ANACOM n.º 08/2006.

A OniTelecom – Infocomunicações, S.A. (Onitelecom) é titular do DUF ICP-ANACOM n.º 6/2006, emitido a 23 de novembro de 2006, que a habilita à utilização de um bloco de 2x56 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.

Na sequência da deliberação de 15 de abril de 2011, mediante a qual foi aprovado o plano de desativação faseada da sua rede FWA, a Onitelecom solicitou em 2012 a alteração do DUF ICP-ANACOM n.º 6/2006, no que respeita ao número de estações instaladas e por isso à alteração da correspondente licença radioelétrica de rede. Por deliberação de 29 de maio de 2013, o ICP-ANACOM aprovou a alteração do DUF para a exploração de sistemas FWA detido pela Onitelecom - Infocomunicações, S.A., e conseqüentemente do título que o consubstancia (ICP-ANACOM n.º 06/2006 - FWA), bem como da licença radielétrica n.º 504 242, associada a esse direito de utilização. Esta decisão produz efeitos a 12 de dezembro de 2012.

A Vodafone é titular do DUF ICP-ANACOM n.º 9/2006, emitido a 23 de novembro de 2006, para exploração de sistemas FWA. Em finais de 2012, a Vodafone solicitou a revogação desse título, com efeitos a partir de abril de 2014, e a revisão dos compromissos inscritos no mesmo, em particular no que respeita ao número de estações centrais instaladas, e portanto a alteração da correspondente licença radielétrica de rede. Por deliberação de 15 de fevereiro de 2013, o ICP-ANACOM aprovou a alteração do DUF para a exploração de sistemas FWA detido pela Vodafone Portugal – Comunicações Pessoais, S.A., e, conseqüentemente, do título que o consubstancia (ICP-ANACOM n.º 09/2006 - FWA), bem como da licença radielétrica n.º 504 740, associada a esse direito de utilização.

13.7. Serviço móvel de recursos partilhados (SMRP)

Relativamente ao SMRP, são de salientar as deliberações tomadas por esta Autoridade decorrentes de solicitações da Repart em matéria de alteração do direito de utilização de frequências e do plano de frequências.

Relativamente à alteração do DUF, o ICP-ANACOM deliberou em 16 de fevereiro de 2012 alterar o direito de utilização atribuído àquela empresa para exploração deste serviço, no que respeita à cessação da utilização do sistema analógico MPT 1327. Foi ainda determinado que a cessação total da utilização de frequências relativas ao sistema analógico, bem como a conseqüente devolução do espectro consignado para o efeito, deveria ocorrer em 31 de março de 2012, conforme solicitado pelo operador.

Em relação ao plano de frequências, e decorrente da solicitação da Repart de janeiro de 2012, de alteração do seu plano de frequências, atribuído no âmbito do DUF para a prestação do serviço móvel com recursos partilhados (SMRP) (rede TETRA), foram atribuídos seis novos canais a duas frequências e substituídos outros seis.

13.8. Radiodifusão sonora

Na sequência de pedidos de cessação de serviços de programas radiofónicos e das respetivas licenças para exercício da atividade de rádio, formulados por operadores de rádio, a Entidade Reguladora para a Comunicação Social (ERC) submeteu ao ICP-ANACOM, nos termos conjugados do n.º 9 do artigo 4.º e do n.º 7 do artigo 22.º da Lei n.º 54/2010, de 24 de dezembro (Lei da Rádio), os respetivos processos para decisão quanto à transmissão dos DUF, de acordo com o regime aplicável às redes e serviços de comunicações eletrónicas e às radiocomunicações.

Os pedidos recebidos foram analisados tendo presentes os requisitos que, de acordo com o disposto no n.º 5 do artigo 34.º da LCE, devem estar preenchidos para que o ICP-ANACOM se possa pronunciar sobre as projetadas transmissões.

Assim, atento o previsto no n.º 7 do artigo 34.º da LCE, foram solicitados os respetivos pareceres à AdC e, em cumprimento do disposto no alínea a) do n.º 5 do artigo 34.º da LCE, o ICP-ANACOM tornou públicos no seu sítio na Internet os diversos pedidos da ERC quanto à decisão sobre a intenção manifestada pelos operadores de rádio de transmitirem os direitos de utilização de frequências de que são titulares para o exercício da atividade de rádio.

Nestes termos, em 2012 o ICP-ANACOM decidiu não se opor à transmissão dos direitos de utilização, na faixa de frequências dos 87,5-108 MHz, e respetivas licenças radioelétricas, bem como das

autorizações para a operação do sistema de transmissão de dados digitais via rádio (RDS) nos seguintes casos:

- Da Maisactual para a titularidade da Rádio Comercial (deliberação de 16 de fevereiro de 2012).
- Do Centro de Inspeção Periódica de Veículos Automóveis Castanheirense (CIPO) para a titularidade da Fercober (deliberação de 17 de maio de 2012).
- Da Cooperativa Rádio Bandarra para a titularidade da Rádio João Bosco (deliberação de 27 de setembro de 2012).
- Da Rádio Racal para a titularidade da R. T. A. - Sociedade de Radiodifusão e Telecomunicações de Albufeira (deliberação de 18 de outubro de 2012).
- Da Rádio Cávado para a titularidade da Globinóplia (deliberação de 31 de outubro de 2012).
- Da E.D.R. - Empresa de Difusão de Rádio, S.A. para a titularidade da Narrativas & Melodias (deliberação de 31 de outubro de 2012).
- Da Editorialcult para a titularidade da Globinóplia e da Cloverpress (deliberação de 31 de outubro de 2012).
- De Cristina Maria da Silva Rede, Lda., para a titularidade da Rádio João Bosco (deliberação de 13 de dezembro de 2012).

13.9. Licenciamentos radioelétricos

Esta área de atividade tem por objetivo a emissão de licenças de rede e estação para os diversos serviços de radiocomunicações, 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 assegura a análise e a tramitação dos respetivos processos de licenciamento, incluindo a consignação de frequências. A distribuição das atividades de licenciamento radioelétrico pelos diversos serviços de radiocomunicações, durante 2012, é apresentada na tabela seguinte.

Atividades de licenciamento radielétrico por serviço de radiocomunicações em 2012

Tabela 16.

Serviço de radiocomunicações		Novas licenças		Alteração de licenças		Licenças temporárias/ aplicações	
		Estação	Rede	Estação	Rede	Estação	Rede
Móvel	Terrestre Redes privativas	-	75	-	166	-	740
	Terrestre Redes públicas (SCET) ³⁰	-	3	-	84	-	-
	Terrestre Redes recursos partilhados	-	-	-	3	-	-
	Marítimo Redes privativas	16	-	13	-	-	-
	Marítimo Redes públicas	-	-	-	-	-	-
	Aeronáutico	9	-	23	-	-	-
Fixo	Redes ligações ponto-ponto (Faixas < 1 GHz)	-	2	-	1	-	1
	Redes ligações ponto-ponto (Faixas > 1 GHz)	-	16	-	71	-	-
	Redes ligações ponto-multiponto (Faixas < 1 GHz)	-	2	-	1	-	-
	Redes ligações estúdio-emissor	-	2	-	28	-	10
Serviços por satélite	Fixo por satélite Estações terrenas	-	-	8	-	-	-
	Fixo por satélite Estações SNG	3	-	5	-	111	-
	Fixo por satélite Redes VSAT	-	1	-	1	-	-
Radiodifusão	Sonora (analógica)	17	-	27	-	31	-
	Televisiva (digital)	-	-	-	48	-	1
Radiodeterminação	Estações de radiodeterminação	9	-	27	-	-	-
Aplicações SAP/SAB		-	-	-	-	194	

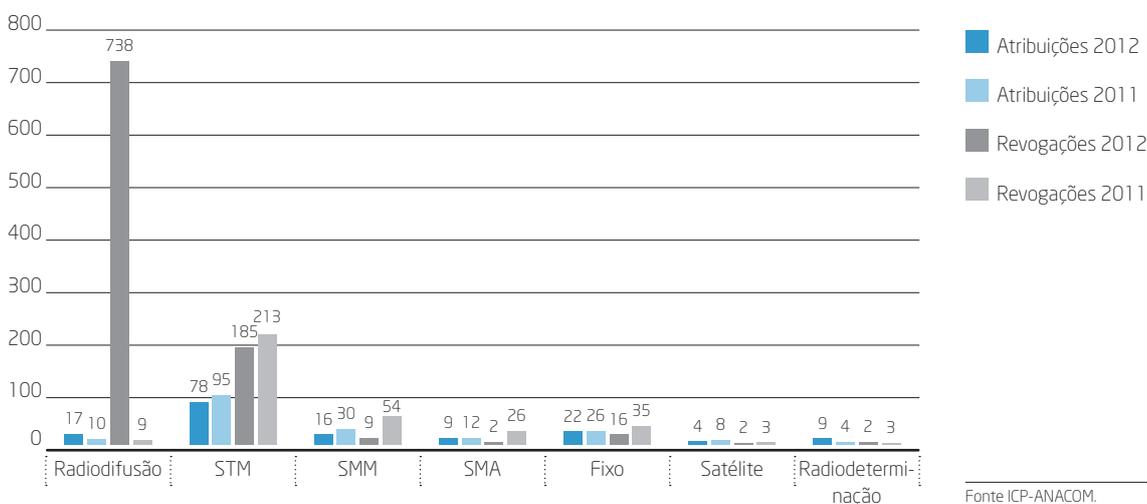
Fonte ICP-ANACOM.

³⁰ Serviços de Comunicações Eletrónicas Terrestres (SCET) cujas licenças foram emitidas em abril.

Apresenta-se nos gráficos seguintes a atividade de licenciamentos por tipo de serviço relativa aos anos de 2011 e 2012.

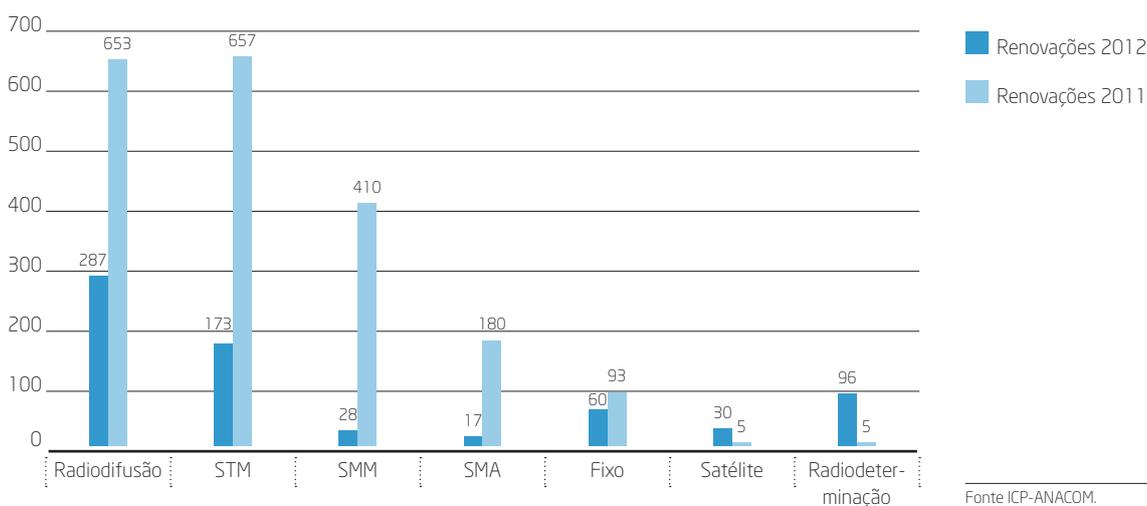
Atribuições e revogações de licenças no período de 2011-2012

Gráfico 29.



Renovações de licenças no período 2011-2012

Gráfico 30.



De referir que no total foram tratadas 2266 solicitações com a seguinte distribuição pelos diversos serviços de radiocomunicações:

Distribuição de solicitações tratadas por serviço

Tabela 17.

Solicitações	Serviço radiodifusão	Serviços móveis e radiodeterminação	Serviço fixo	Serviços por satélite	Licenciamento temporário
Licenciamentos	118	477	525	17	601
Solicitações diversas	205	174	63	86	0
Totais	323	651	588	103	601

Fonte ICP-ANACOM.

Na sequência do leilão para a atribuição de direitos de utilização de frequências nas faixas de frequências de 450 MHz, 800 MHz, 900 MHz, 1800 MHz, 2,1 GHz e 2,6 GHz (leilão multifaixa), o ICP-ANACOM emitiu os títulos unificados com as condições aplicáveis aos DUF atribuídos aos operadores para a prestação de serviços de comunicações eletrónicas terrestres acessíveis ao público, tendo presente o princípio da neutralidade tecnológica. Consequentemente, os títulos de licenciamento radioelétrico do Serviço Móvel Terrestre Público – sistema global para comunicações móveis (GSM) e sistema de comunicações móveis de terceira geração (UMTS) – foram igualmente reformulados e, em abril de 2012, foram emitidas em seu lugar as licenças de rede de radiocomunicações do SCET, passando cada licença a abranger as várias faixas de frequências atribuídas a cada operador e as respetivas tecnologias associadas. Na mesma data entrou igualmente em funcionamento a nova aplicação de licenciamento eletrónico para esse serviço em particular.

Foi assim adotada uma nova metodologia de licenciamento, que conduziu a uma redução acentuada do número de estações até aí registadas, passando o seu número de 20 747 para 10 888 no final de 2012, discriminadas por operador da seguinte forma: a TMN passou de 8704 estações registadas para 4182, a Vodafone passou de 6819 estações registadas para 3954 e a Optimus de 5224 estações registadas para 2752.

Note-se que tal não significa que tenha ocorrido uma efetiva redução do número de estações no terreno; apenas ocorreu uma alteração da sua designação e conceito.

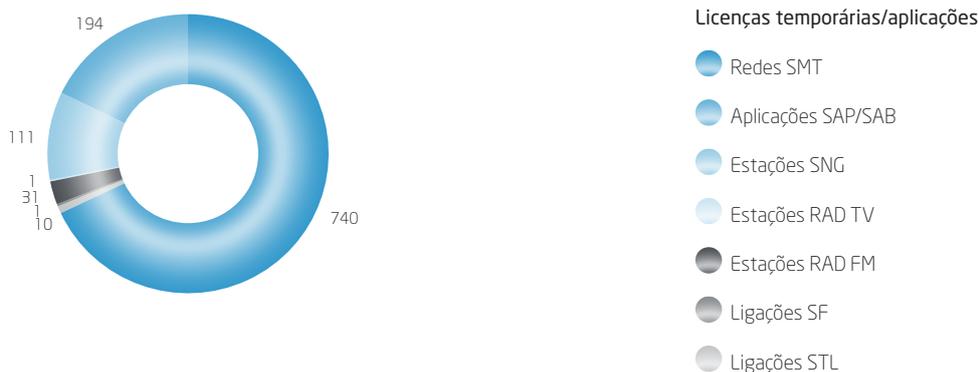
No que respeita ao serviço fixo, saliente-se a atribuição de 16 licenças e a alteração de 71, correspondentes a redes de feixes hertzianos dos operadores, dos quais se destacam a Vodafone, a Optimus, a Onitelecom, a PTC e a RTP, que, no seu conjunto, instalaram 2020 estações fixas, as quais asseguram 1010 novas ligações ponto-ponto.

No âmbito do serviço de radiodifusão televisiva digital, a licença de rede da PTC foi alterada em 2012 com a ativação de 68 novas estações e, no âmbito da otimização de redes SFN a funcionar no canal 56 no território continental, foram também alterados os dados técnicos de 48 estações. Foi ainda emitida e renovada a licença temporária, composta por três estações.

Em matéria de licenciamento temporário, convirá referir que foram atribuídas 558 licenças temporárias, compostas por 111 aplicações de estações SNG, 194 aplicações SAP/SAB, e 740 redes de SMT privativo.

Distribuição de solicitações de licenciamento temporário

Gráfico 31.



Fonte ICP-ANACOM.

A estas há a acrescentar 31 licenças temporárias de estações de radiodifusão sonora em FM, 10 licenças de rede para ligações estúdio-emissor, uma licença de rede de radiodifusão televisiva digital e uma licença de rede do serviço fixo.

É 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, sendo de salientar em 2012 o Open de Portugal de Golfe, a Volta a Portugal em Bicicleta e o MotoGP no Estoril.

13.10. Serviços de amador e de amador por satélite

No âmbito da gestão dos serviços de amador e de amador por satélite, o ICP-ANACOM prosseguiu em 2012 a consolidação dos procedimentos fixados no Decreto-Lei n.º 53/2009, de 2 de março, sendo de destacar o desenvolvimento das seguintes atividades:

- Especificação funcional do projeto IGE-SAAS, que fornece dados para análise interna e eventual disponibilização ao exterior de informação relativa aos serviços de amador e de amador por satélite, nomeadamente exames de aptidão de amador, distribuição por áreas geográficas, faturação por faixas etárias e evolução das categorias de amador.
- Especificação funcional para melhoria dos formulários eletrónicos e interativos na área reservada dos utilizadores dos serviços de amador e de amador por satélite no balcão de serviços/formulários.

- Especificação funcional para o desenvolvimento de uma área de pesquisas de dados dos serviços de amador e de amador por satélite, nomeadamente sobre estações de uso comum licenciadas – associações, estações individuais de amador e indicativos de chamada ocasionais.

- Atribuição de licenças de estações de uso comum (que registou um aumento para cerca de 100) relativas a ligações simplex à rede fixa (LSF) e televisão de amador (TVA), introduzindo-se novas para repetidores analógicos na faixa 50-52 MHz, repetidor de televisão (SSTV), repetidores de dados APRS e PACKET.

- Prosseguimento dos processos de adequação do quadro regulamentar em vigor, revisão do Decreto-Lei n.º 53/2009 e dos procedimentos para o serviço de amador.

Ao nível operacional em 2012 foram recebidas 1354 solicitações: 1160 em Portugal Continental, 133 nos Açores e 61 na Madeira. Foram tratadas e concluídas 1313 solicitações: 1117 em Portugal Continental, 134 nos Açores e 62 na Madeira, o que representa uma taxa média de tratamento de 96 por cento. O tempo médio de tratamento destas solicitações foi de sete dias.

Foram também emitidas 14 autorizações para a realização de testes de propagação ionosférica na faixa dos 5 MHz.

13.11. Proteção de estações e redes de radiocomunicações

No âmbito das competências que lhe estão atribuídas, o ICP-ANACOM deve assegurar a necessária e possível proteção das estações e das redes licenciadas ou autorizadas, salvaguardando a sua operacionalidade.

Algumas das ligações hertzianas e estações de radiocomunicações usufruem de proteção especial por via da constituição de servidões administrativas que condicionam a edificação e a 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 Diretor Municipal (PDM), em representação do governo, participando nas reuniões dessas comissões, fornecendo elementos com vista à elaboração desses PDM e emitindo pareceres sobre eles.

Durante o ano 2012 foram tratados 316 pedidos, número sensivelmente igual ao de 2011. Destaca-se um aumento de pedidos de parecer relativos aos PDM (30 por cento do total) e uma diminuição dos pedidos de parecer relativos à instalação de parques eólicos (14 por cento do total). Esta variação justifica-se por um lado pelo facto de se verificar uma tentativa de finalização de inúmeros PDM de segunda geração por parte das câmaras municipais e, por outro lado, pela desaceleração na aposta na energia eólica.

14. NUMERAÇÃO

14.1. 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 2008, em que se destaca o volume de números resultante de atribuições efetuadas em 2012, bem como o volume de números recuperados.

Números geográficos - evolução da situação nacional

Tabela 18.

Ano	Atribuídos e/ou reservados (A) ou recuperados (R)	Números geográficos ³¹			
		Área geográfica de Lisboa	Área geográfica do Porto	Restantes áreas geográficas	Totais
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
2012	A	30 000	20 000	200 000	250 000
	R	0	0	0	0

Fonte: ICP-ANACOM.

³¹ Os números são atribuídos em blocos de 10 000 com exceção da gama 80 080, 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.

Números não geográficos - evolução da situação nacional

Tabela 19.

Ano	Atribuídos e/ou reservados (A) ou recuperados (R)	Serviços VoIP nómadas ³²	Números curtos ³³	Serviços de tradução e de correio de voz ³⁴	Serviços de dados (ISP) ³⁵	STM ³⁶	Totais ³⁷
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	4	0	0	1 500 000	1 570 004
	R	120 000	6	160 000	0	0	580 006
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	-	1 160 006
2012	A	10 000	1	10 000	0	600 000	620 001
	R	20 000	4	60 000	200	0	80 204

Fonte: ICP-ANACOM.

Apresenta-se de seguida a evolução desde 2008 dos valores acumulados de números atribuídos a nível nacional, sendo de salientar a inversão da redução de números atribuídos em 2011. Isto deve-se à estabilização da situação resultante da introdução de taxas de numeração em 2009 e à inexistência de fusões e extinções de empresas ocorridas neste

período. O aumento do volume de números não geográficos atribuídos em 2012 deve-se ao aparecimento de novos prestadores do STM.

Foi alterado em 2009 o valor de dois para quatro números curtos atribuídos.

Valor acumulado de números atribuídos a nível nacional

Tabela 20.

Ano	Números geográficos	Números não geográficos
2008	7 250 000	6 474 055
2009	7 030 000	7 764 053
2010	7 640 000	7 875 151
2011	7 170 000	6 735 145
2012	7 420 000	7 274 942

Fonte: ICP-ANACOM.

32 VoIP – Voice over Internet Protocol.

33 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.

34 Os números são atribuídos em blocos de 10 000 com a exceção da gama 80 080 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.

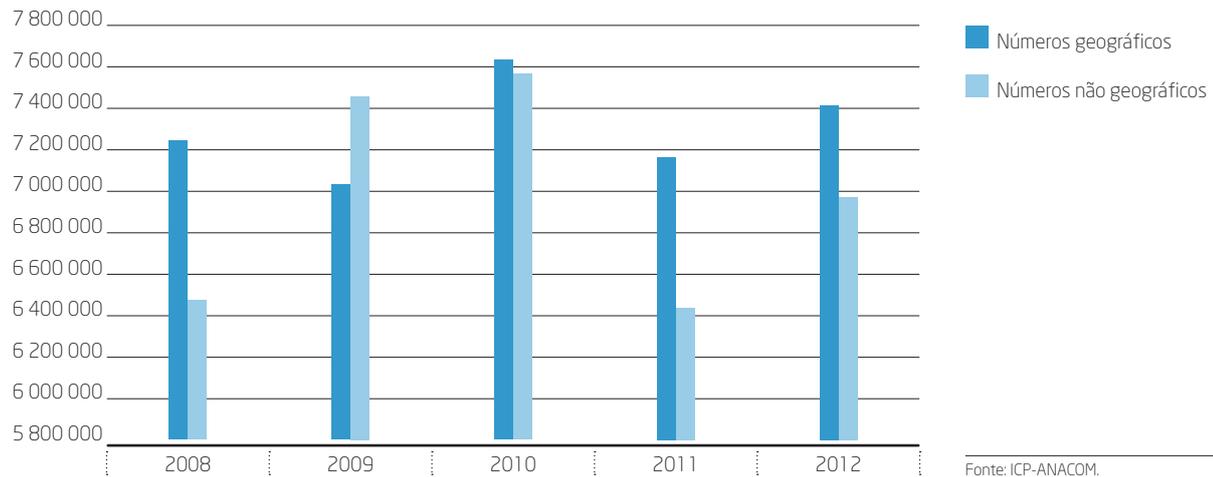
35 Os números são atribuídos em blocos de 100, por os últimos três dígitos estarem predefinidos a zeros para a gama 67 (serviços de dados).

36 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.

37 Os totais não incluem os números devolvidos do Serviço Móvel de Recursos Partilhados, no valor de 300 000 e 1 000 000 de números, respetivamente em 2009 e 2011.

Valor acumulado de números atribuídos a nível nacional

Gráfico 32.



14.2. 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, em que se destaca em 2012 um decréscimo na atribuição de números em todos os serviços de audiotexto, incluindo para o serviço de televoto.

Números de audiotexto - evolução nacional

Tabela 21.

Ano	Atribuídos e/ou reservados (A) ou recuperados (R)	Números para serviços de audiotexto ³⁸					Totais
		Geral (601)	Televoto (607)	Vendas (608)	Concursos e passatempos (646)	Eróticos (648)	
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
2012	A	0	2 000	0	0	0	2 000
	R	2 000	3 000	1 000	1 000	2 000	9 000

Fonte: ICP-ANACOM.

Valor acumulado de números atribuídos a nível nacional

Tabela 22.

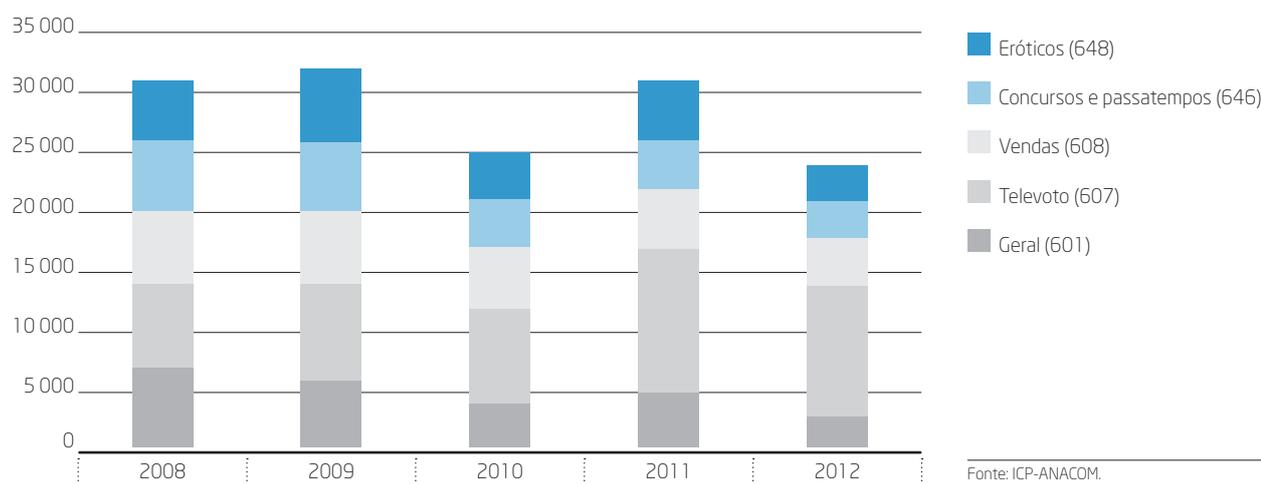
Ano	Audiotexto					Totais
	Geral (601)	Televoto (607)	Vendas (608)	Concursos e passatempos (646)	Eróticos (648)	
2008	7 000	7 000	6 000	6 000	5 000	31 000
2009	6 000	8 000	6 000	6 000	6 000	32 000
2010	4 000	8 000	5 000	4 000	4 000	25 000
2011	5 000	12 000	5 000	4 000	5 000	31 000
2012	3 000	11 000	4 000	3 000	3 000	24 000

Fonte: ICP-ANACOM.

³⁸ Os números são atribuídos em blocos de 1000.

Valor acumulado de números de audiotexto atribuídos a nível nacional

Gráfico 33.



Em 2012 continua a registar-se uma quebra no valor acumulado dos números de audiotexto atribuídos. O volume total de números recuperados é maior do que o volume de números atribuídos, situando-se a diferença em 10 números. A devolução deste tipo de

números pode estar associada à maior eficiência na gestão dos recursos pelas empresas, bem como à introdução do barramento por defeito do serviço de valor acrescentado baseado no envio de mensagem.

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

Tabela 23.

Números para serviços de valor acrescentado baseados no envio de mensagens

Ano	Atribuídos e/ou reservados (A) ou recuperados (R)	Para angariação de donativos sujeitos a regime fiscal diferenciado (61xxx)	Para 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)	Total
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
2012	A	0	4	9	1	14
	R	1	8	10	5	24

Fonte: ICP-ANACOM.

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

Tabela 24.

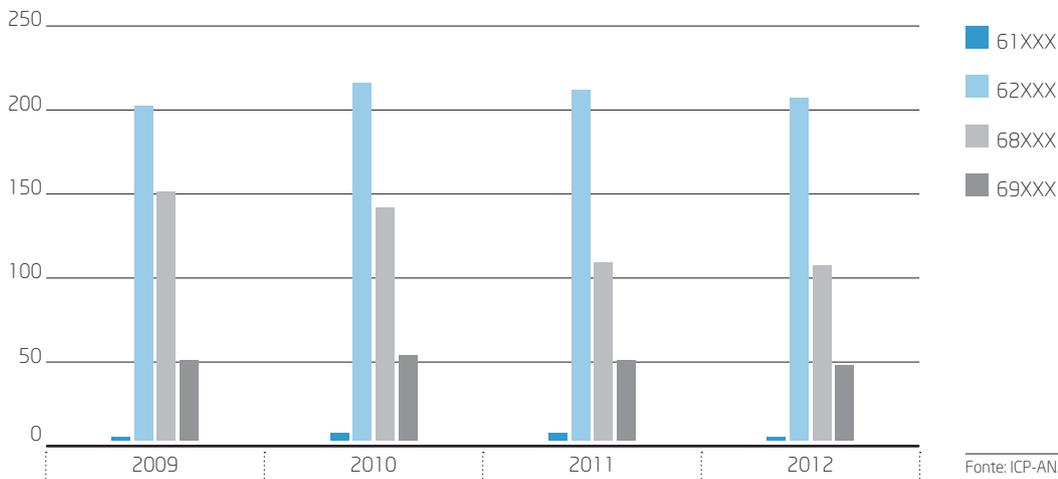
Valor acumulado de números atribuídos para serviços de valor acrescentado baseados no envio de mensagens³⁹

Ano	Para angariação de donativos sujeitos a regime fiscal diferenciado (61xxx)	Para 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
2012	3	207	108	48	366

Fonte: ICP-ANACOM.

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

Gráfico 34.



Fonte: ICP-ANACOM.

³⁹ Os números [61 abc, 62abc, 68abc e 69abc (a≠0)] para os serviços de valor acrescentado baseados no envio de mensagem são atribuídos, segundo preferência manifestada pelos prestadores dos serviços através de três opções, após registo convenientemente instruído do prestador, em que a=9 para atribuições em blocos de 10 números e a=9 para atribuições número a número, até 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.

14.3. Electronic Numbering (ENUM)

Após a designação da Fundação para a Computação Científica Nacional (FCCN) como ENUM *Tier 1 Registry* para a gestão do domínio 1.5.3 e 164.arpa no âmbito de um piloto sobre o *User-ENUM* por deliberação do ICP-ANACOM de 13 de janeiro de 2011, foi constituído um grupo de trabalho que incluía, além do ICP-ANACOM e da FCCN, empresas que aderiram ao Protocolo do Projeto Piloto do U-ENUM em Portugal.

O projeto foi implementado com sucesso, estando a funcionar desde o segundo trimestre de 2012.

Até ao final de 2012 foram criados mais de 47 mil registos NAPTR⁴⁰, todos relativos a números de utilizadores da rede gerida pela FCCN, nomeadamente a rede académica, pelo que mais de 47 mil números têm mapeamento na base de dados ENUM, podendo ser encaminhadas chamadas para esses números, quer pela Internet, quer através da rede telefónica pública comutada (PSTN) – caso haja na origem da comunicação uma consulta à base de dados ENUM.

Em 2013 está prevista a reavaliação do projeto e ações decorrentes a serem tomadas em função do interesse de manutenção deste tipo de serviço e da infraestrutura associada.

14.4. Base de dados dos recursos de numeração

Em 2012 entrou em produção a solução de gestão de numeração que permitiu ao ICP-ANACOM melhorar a gestão do plano nacional de numeração (PNN), incluindo os recursos de numeração geridos por outras organizações internacionais em que o ICP-ANACOM tem competências de notificação.

Além disso, esta solução permitiu em 2012 aperfeiçoar e/ou agilizar procedimentos associados à gestão da numeração, em que se destaca a integração dos sistemas de informação e aplicações existentes no ICP-ANACOM, e permitirá, num futuro próximo, a consulta, a publicação e o descarregamento de dados dos recursos do PNN no sítio do ICP-ANACOM na Internet.

14.5. Transmissão de direitos de utilização de números

Em termos de transmissão de direitos de utilização de números há a destacar em 2012:

- A aprovação, por deliberação de 4 de maio de 2012, da transmissão dos direitos de utilização dos recursos de numeração titulados pela AR Telecom – Acessos e Rede de Telecomunicações, S.A. (AR Telecom) para a AR Telecom, designação adotada pela SGC Ar Telecom – SGPS, S.A., no âmbito do processo de fusão por incorporação da AR Telecom e da WTS, sem prejuízo da garantia do cumprimento da condição de utilização efetiva e eficiente dos números, nos termos da alínea b) do n.º 1 do artigo 37.º da LCE.
- A aprovação, em 7 de dezembro de 2012, do projeto de decisão sobre a transmissão para a PTC dos direitos de utilização de recursos de numeração detidos pela PT Prime – Soluções Empresariais de Telecomunicações e Sistemas, S.A..

14.6. Regras de utilização de números 18xy do Plano Nacional de Numeração (PNN) para serviços informativos – outras listas

Por deliberação de 11 de outubro de 2012, o ICP-ANACOM aprovou o projeto de Regras de utilização de números 18xy do Plano Nacional de Numeração para serviços informativos – outras listas. Esse projeto de decisão definiu as regras de utilização destes números, que passam a poder prestar serviços informativos de carácter geral, como sejam a localização de farmácias, hospitais, horários de transportes públicos e outros serviços de interesse social ou público, complementares relativamente ao serviço informativo de listas telefónicas, o único que era possível prestar nesta gama de numeração. Os serviços informativos a prestar estão tipificados⁴¹.

14.7. Condições de utilização de números geográficos, nómadas e móveis

Na sequência da consulta promovida pelo ICP-ANACOM em 5 de agosto de 2010 relativa à Implementação da Posição Comum do Grupo de Reguladores Europeus (ERG) para VoIP e condições de utilização de números geográficos, nómadas e móveis, esta Autoridade, no decurso de 2012, procedeu à análise dos contributos recebidos, prevendo-se a adoção de uma decisão sobre a matéria em 2013.

⁴⁰ NAPTR - Name Authority Pointer.

⁴¹ A decisão final veio já a ser adotada em 18 de abril de 2013 com a subsequente publicação em Diário da República – Regulamento n.º 169/2013, de 15 de maio.

14.8. MVNO - atribuição de números de endereçamento em sinalização n.º 7

Por deliberação de 9 de março de 2012, o ICP-ANACOM aprovou uma clarificação do Enquadramento regulatório da atividade dos operadores móveis virtuais (MVNO), divulgado na sequência de deliberação de 9 de fevereiro de 2007 em relação à atribuição de números de endereçamento em sinalização n.º 7.

Esclareceu esta Autoridade que, mantendo-se o espírito que presidiu à aprovação do referido enquadramento MVNO, a atribuição em causa é feita de acordo com o estabelecido nos Princípios e Critérios para a Gestão e Atribuição de Recursos de Numeração, não sendo assim aplicável a exigência de existência física, no território nacional, de um ou mais elementos de comutação de tráfego no caso de atribuição de códigos para pontos de sinalização nacional (NSPC) a MVNO.

14.9. Acumulação de números para o serviço de acesso a redes de dados

Por deliberação de 30 de agosto de 2012, o ICP-ANACOM aprovou a decisão sobre a acumulação de números para o serviço de acesso a redes de dados no código 67 do PNN num mesmo prestador, em resultado de processos de fusão e/ou aquisição de empresas. Esta medida pretendeu evitar quer as dificuldades e os custos associados à migração dos serviços de uns para outros números para os prestadores que se encontravam já nesta situação, quer o impacto negativo que estas mudanças trazem também para os utilizadores.



SUPERVISÃO E ACOMPANHAMENTO DE MERCADO

[\[Voltar ao índice \]](#)

Cabe ao ICP-ANACOM verificar o cumprimento da legislação sectorial em vigor e das suas próprias deliberações, de modo a garantir a legalidade do quadro no qual os operadores se movem. Com esse objetivo, esta Autoridade desenvolve uma intensa atividade de supervisão e acompanhamento do mercado, que lhe permite, além de verificar incumprimentos e punir comportamentos irregulares, detetar falhas regulatórias e recolher um importante conjunto de informação, ficando assim habilitada a melhor decidir e, nessa medida, tornar-se mais eficiente e eficaz.

Esta atividade envolve uma grande diversidade de ações: receção e análise de reclamações, ações de fiscalização, monitorização da utilização do espectro e das obrigações que impendem sobre os operadores, incluindo as obrigações de informação ao público, e a realização de diversos estudos. Na sua sequência, fica o ICP-ANACOM mais habilitado a corrigir as irregularidades detetadas, seja por via sancionatória, na sequência de processos de contraordenação instaurados, seja por via preventiva, definindo regras apropriadas a evitar os comportamentos irregulares.

Nas páginas seguintes passaremos em revista as várias ações que a Autoridade realiza na sua atividade de supervisão e acompanhamento de mercado.

Neste âmbito é fundamental destacar a receção de reclamações, cujo número tem subido todos os anos, o que poderá ser explicado pelo facto de os consumidores estarem cada vez mais informados, o que lhes dá maior consciência dos seus direitos.

A análise das reclamações é um importante barómetro para aferir do cumprimento da legislação em vigor e das decisões do ICP-ANACOM, bem como da necessidade de disponibilizar mais informação ao mercado. Se em muitos casos as reclamações versam sobre temas que se situam fora da alçada de atuação desta Autoridade, noutros revelam indícios de incumprimentos e servem para desencadear ações de fiscalização para verificar esses indícios. Confirmando-se as irregularidades, seguem para contencioso, para instauração de processos de contraordenação.

Além das ações de fiscalização, o acompanhamento do mercado é feito por via de ações de monitorização, quando se trate de verificar a utilização do espectro radioelétrico ou os comportamentos dos operadores, nomeadamente no que respeita ao relacionamento com os consumidores, verificando a informação que disponibilizam, formulando questionários ou solicitando informação diversa.

Em regra, as ações de fiscalização são feitas presencialmente, de forma direta, com ações no terreno, mas também podem ser feitas de forma indireta, à distância, através da análise de informação publicada ou de dados fornecidos pelos operadores.

No total, em 2012, foram realizadas cerca de três mil ações de fiscalização, entre ações sobre o mercado e equipamentos, monitorização e controlo do espectro e cumprimento das normas e procedimentos relativos a infraestruturas de telecomunicações em edifícios e urbanizações.

A portabilidade do número, os serviços de audiotexto, o processo de migração para a TDT e o cumprimento das normas relativas aos livros de reclamações foram áreas em que a fiscalização esteve particularmente ativa no último ano.

15. EVOLUÇÃO DAS RECLAMAÇÕES

Em 2012 foram registadas pelo ICP-ANACOM 57 220 solicitações do tipo reclamação de utilizadores de serviços de comunicações e do público em geral, mais 24,3 por cento que em 2011. O número médio mensal de reclamações recebidas cifrou-se em 4768.

O livro de reclamações⁴² registou em 2012 um aumento de 4 por cento e continua a ser o principal meio de entrada de reclamações no ICP-ANACOM, representando cerca de 66 por cento do volume total das recebidas por esta Autoridade. O universo de reclamações dirigidas diretamente ao ICP-ANACOM subiu significativamente neste período, cerca de 99 por cento, para 19 547 reclamações, sendo a migração para a TDT (nomeadamente as questões ligadas ao sinal de TDT) o principal motivo desta subida.

As 57 220 solicitações referidas acima correspondem a um total de 80 883 registos do tipo reclamação (uma solicitação pode visar mais de um prestador, serviço ou assunto).

Do total de registos, cerca de 1,8 por cento encontravam-se ilegíveis, sem conteúdo ou foram anulados pelo próprio reclamante e 11,9 por cento respeitam a questões fora do domínio de intervenção desta Autoridade. Neste caso incluem-se os registos cujo conteúdo não se insere nos sectores regulados pelo ICP-ANACOM e aqueles que se situam nas áreas de regulação desta Autoridade mas respeitam a questões que escapam ao seu âmbito de intervenção, caso das questões relativas a avarias e assistência técnica de equipamento ou a 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 detetaram-se indícios de incumprimento da legislação sectorial aplicável nos seguintes assuntos:

- Desbloqueamento de equipamentos para o acesso a serviços de comunicações eletrónicas.
- Suspensão de serviços de comunicações eletrónicas.

- Alteração das condições nos contratos de serviços de comunicações eletrónicas.
- Periodicidade da faturação de serviços de comunicações eletrónicas.
- Cancelamento de serviços de comunicações eletrónicas.
- Desativação da pré-seleção no serviço telefónico em local fixo.
- Funcionamento dos *call centers* de prestadores de serviços de comunicações.
- Disponibilização e condições de utilização do livro de reclamações.
- Barramento de serviços de valor acrescentado baseados no envio de SMS e serviço de mensagens multimédia (MMS).
- Transição para a TDT (práticas comerciais desleais, recusa de atribuição de participações e outras irregularidades).

Nos registos em que se verificou a inexistência de indícios de incumprimento da legislação aplicável, que se referem na sua esmagadora maioria a situações estritamente contratuais (relativas a alguns aspetos 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 se pode recorrer para resolver o respetivo 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, através da qual o reclamante pode consultar o estado das reclamações apresentadas através do livro de reclamações.

⁴² Instituído pelo Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro (e subsequentes alterações).

15.1. Registos⁴³ do tipo de reclamação por sector

No que se refere aos sectores visados, em 2012, a maioria das reclamações incidiu, tal como nos anos anteriores, no sector das comunicações eletrónicas, onde foram contabilizados 60 103 registos, mais 2,2 por cento do que no ano anterior. O sector postal surge em segundo lugar, tendo contado com 9083 registos, menos 21,2 por cento que em 2011, e o terceiro lugar foi, neste período, ocupado pela TDT, com 8132 registos⁴⁴.

Registos do tipo reclamação por sector, 2012

Gráfico 35.



15.1.1. Comunicações eletrónicas

O serviço de acesso fixo à Internet motivou o maior número de registos por cada mil clientes (4,28), seguido do serviço de televisão por subscrição (4,26) e do serviço telefónico em local fixo (2,77).

43 Dado que uma solicitação pode visar mais de um prestador, serviço ou assunto, foi considerado, para a análise dos pontos seguintes, o número de casos reclamados em cada solicitação, o que é designado por número de registos. Utilizando este indicador, o universo de registos a considerar para as 57 220 solicitações do tipo reclamação recebidas pelo ICP-ANACOM em 2012 é de 80 883. Assim, cada solicitação do tipo reclamação teve em 2012 em média 1,4 registos.

44 Em 2011 o número de reclamações associadas à TDT foi de 651, tendo este número aumentado substancialmente em 2012 devido ao desligamento do sinal analógico.

Serviços com mais reclamações (comunicações eletrónicas)

Tabela 25.

Serviço	Registos 2012	Peso dos registos de 2012	Cientes (média de 2012) ⁴⁵	Reclamações por mil clientes 2012	Reclamações por mil clientes 2011	Variação homóloga
Serviço de acesso fixo à Internet	9 657	16,07%	2 258 339	4,28	4,19	2,1%
Serviço de televisão por subscrição	13 330	22,18%	3 126 015	4,26	3,44	23,9%
Serviço telefónico em local fixo ⁴⁶	10 466	17,41%	3 774 743	2,77	2,74	1,4%
Serviço de acesso móvel à Internet ⁴⁷	4 600	7,65%	3 107 791	1,48	1,85	-20,1%
Serviço de postos públicos ⁴⁸	25	0,04%	24 567	1,02	1,88	-45,8%
Serviço telefónico móvel ⁴⁹	11 628	19,35%	16 673 153	0,70	0,83	-15,6%
Serviço de voz através da Internet (VoIP nómada) ⁵⁰	17	0,03%	77 297	0,22	0,28	-20,5%
Serviço de cartões virtuais de chamadas	14	0,02%	1 259 449	0,01	0,01	-6,6%
Outros serviços de comunicações eletrónicas e serviços não identificados ⁵¹	10 366	17,25%	n. a.	n. a.	n. a.	n. a.

Fonte: ICP-ANACOM.

Os assuntos que são objeto de mais reclamações no sector das comunicações eletrónicas estão relacionados com o contrato, o cancelamento do serviço, os equipamentos, a faturação e as avarias.

45 A média anual é calculada com base na informação trimestral enviada pelos prestadores de serviço ao ICP-ANACOM dividida pelos quatro trimestres do ano, à exceção do serviço telefónico móvel, cuja informação é atualizada mensalmente, pelo que a média é mensal.

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

47 No serviço de acesso móvel à Internet foi considerado o número de estações móveis/equipamentos de utilizadores ativos e com acesso através de placas/modem e de telemóveis, smartphones, PDA, etc.

48 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.

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

50 Utilizadores com uma relação contratual com o prestador de VoIP nómada e a quem foi atribuído um recurso de numeração que usaram 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.

51 Dos 60 103 registos do tipo reclamação sobre o sector das comunicações eletrónicas 10 366, ou seja, 17 por cento, respeitam a outros serviços do sector ou a serviços que dentro do sector não foi possível identificar em concreto.

Total de registos do tipo reclamação por assunto (comunicações eletrónicas)

Tabela 26.

Assunto	Registos 2011	Registos 2012	Peso dos registos de 2012	Variação homóloga	Peso da variação por serviço na variação homóloga
Contrato	8 177	10 064	16,74%	23,08%	12,96%
Cancelamento do serviço	5 692	9 916	16,50%	74,21%	29,02%
Equipamento	8 514	7 105	11,82%	-16,55%	9,68%
Faturação	7 741	6 382	10,62%	-17,56%	9,34%
Avaria	5 923	5 926	9,86%	0,05%	0,02%
Tarifários	3 810	4 834	8,04%	26,88%	7,03%
Fornecimento de ligação inicial ou instalação	5 107	4 267	7,10%	-16,45%	5,77%
Atendimento ao cliente	4 699	3 054	5,08%	-35,01%	11,30%
Suspensão do serviço	2 266	1 954	3,25%	-13,77%	2,14%
Velocidade	965	1 647	2,74%	70,67%	4,69%
Portabilidade	1 279	1 397	2,32%	9,23%	0,81%
Assistência técnica	2 107	1 249	2,08%	-40,72%	5,89%
Outros assuntos	2 504	2 308	3,84%	-7,83%	1,35%
Total	58 784	60 103	100%	2,24%	

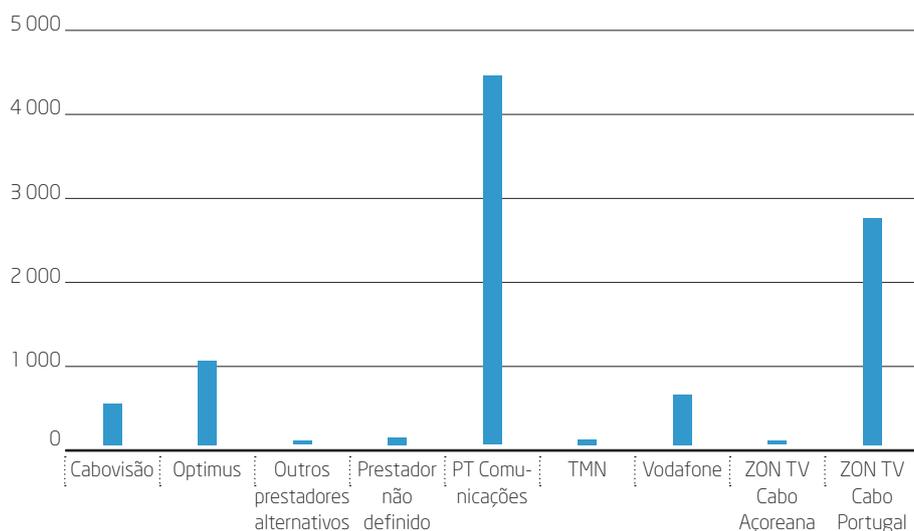
Fonte: ICP-ANACOM.

Relativamente aos prestadores de serviços de comunicações eletrónicas visados nas reclamações, apresentam-se nos gráficos seguintes o número de registos por serviço, bem como o número de reclamações por 1000 clientes, comparando-se o ano de 2012 com o período homólogo anterior e a quota de mercado por prestador e por serviço⁵².

52 Há 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 prestadores nos segmentos em que atuam. Por outro lado, na análise dos registos do tipo reclamação 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 de esperar 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 de reclamações sobre o serviço de acesso fixo à Internet por prestador⁵³

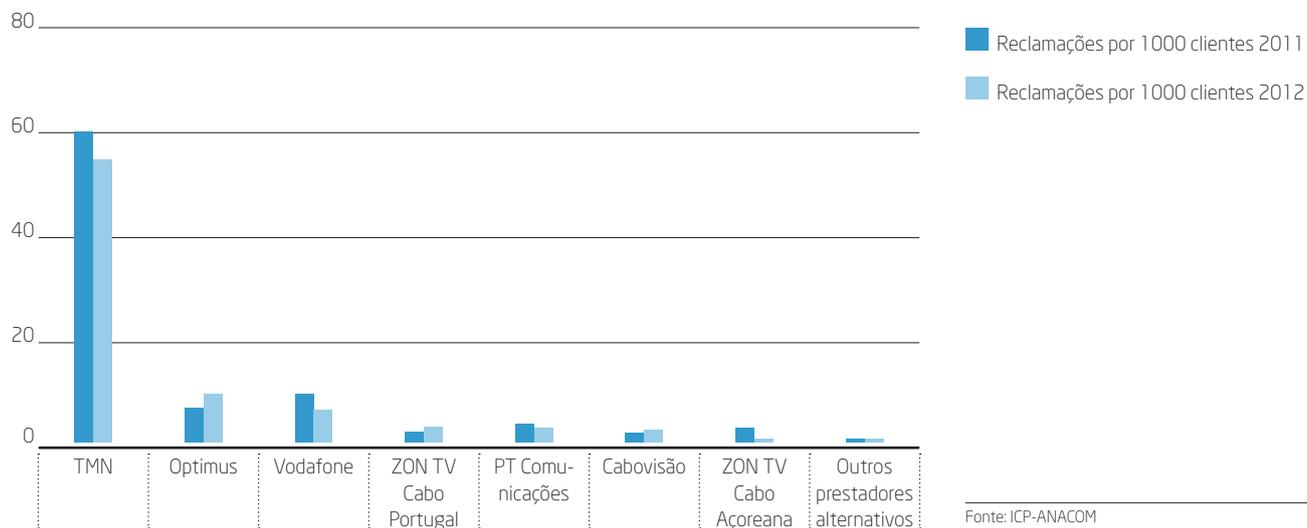
Gráfico 36.



Fonte: ICP-ANACOM.

Registos do tipo reclamação por mil clientes sobre o serviço de acesso fixo à Internet por prestador⁵⁴

Gráfico 37.



Fonte: ICP-ANACOM

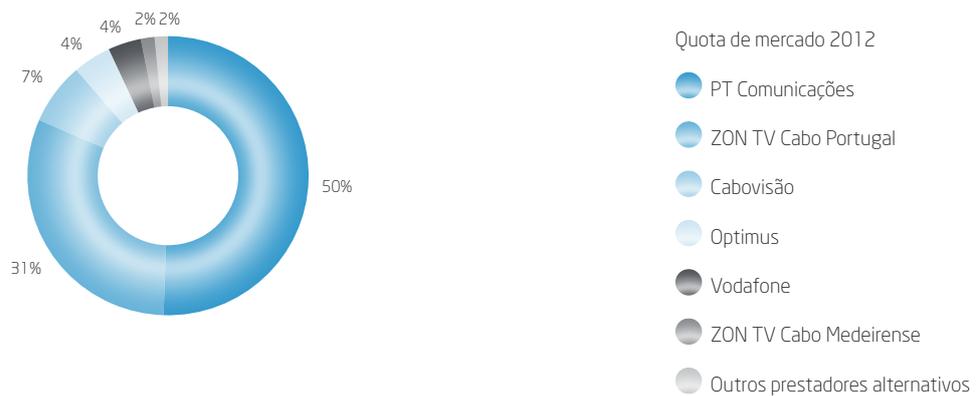
53 Na análise do número de registos do tipo reclamação a categoria Outros prestadores alternativos inclui os prestadores de serviços de comunicações eletrónicas sobre os quais em 2012 incidiu pelo menos 1 (um) registo do tipo reclamação e menos de 100 (cem) registos para o conjunto de serviços de comunicações eletrónicas aqui considerados (serviço de acesso fixo à Internet, serviço de acesso móvel à Internet, serviço telefónico em local fixo, serviço telefónico móvel, serviço de televisão por subscrição).

54 Na análise dos registos do tipo reclamação por 1000 (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 2012 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 de 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 por prestador⁵⁵

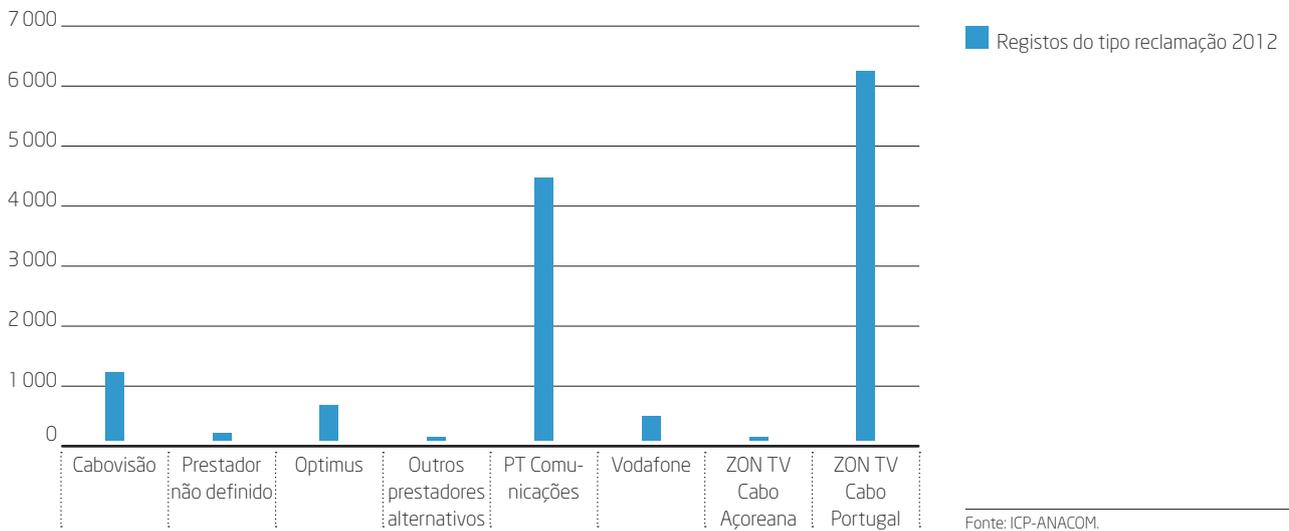
Gráfico 38.



Fonte: ICP-ANACOM.

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

Gráfico 39.

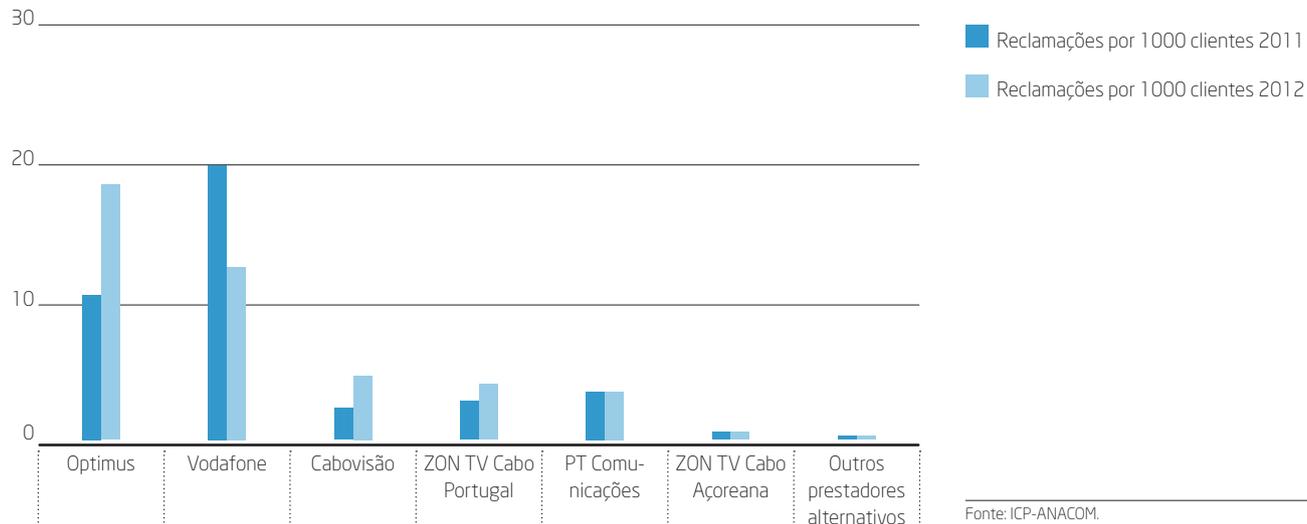


Fonte: ICP-ANACOM.

⁵⁵ 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 por cento.

Registos do tipo reclamação por mil clientes sobre o serviço de televisão por subscrição por prestador

Gráfico 40.



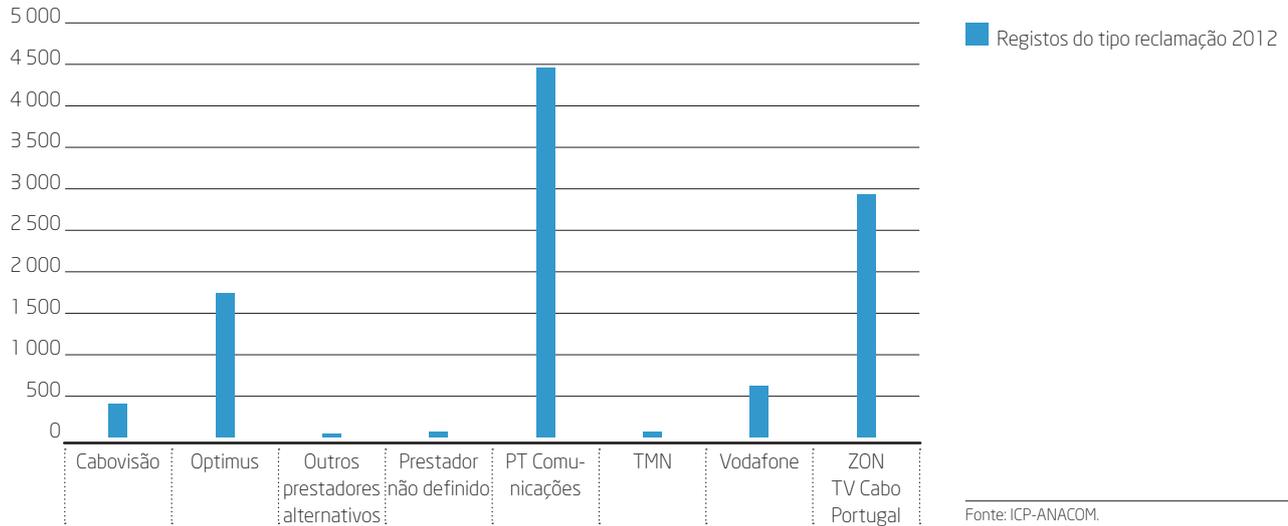
Quota de mercado do serviço de televisão por subscrição por prestador

Gráfico 41.



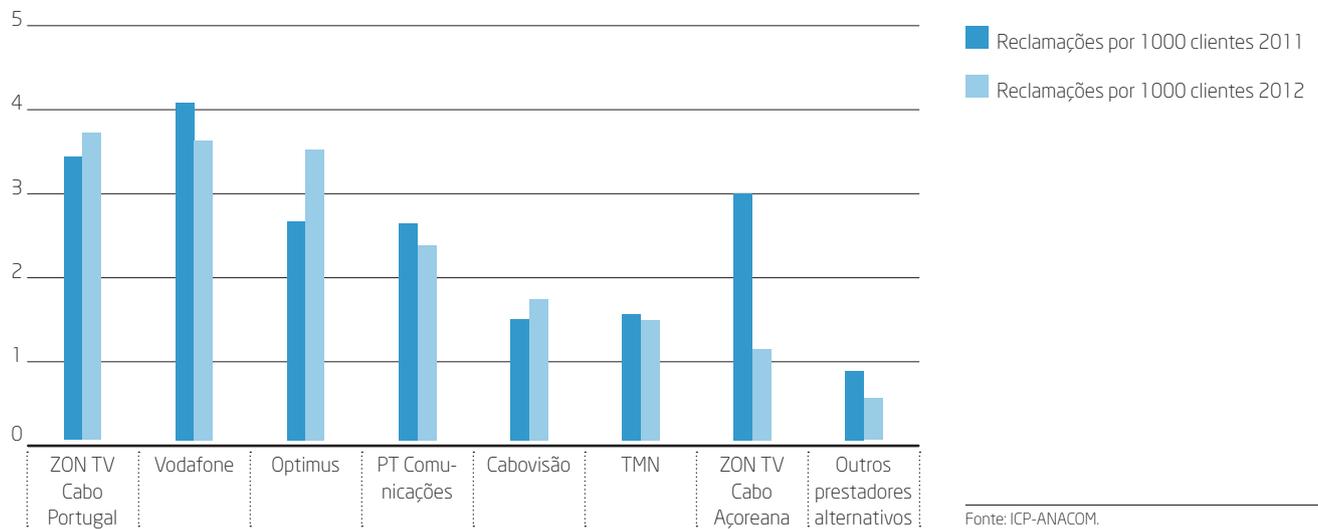
Número de registos do tipo reclamação sobre o serviço telefónico em local fixo por prestador

Gráfico 42.



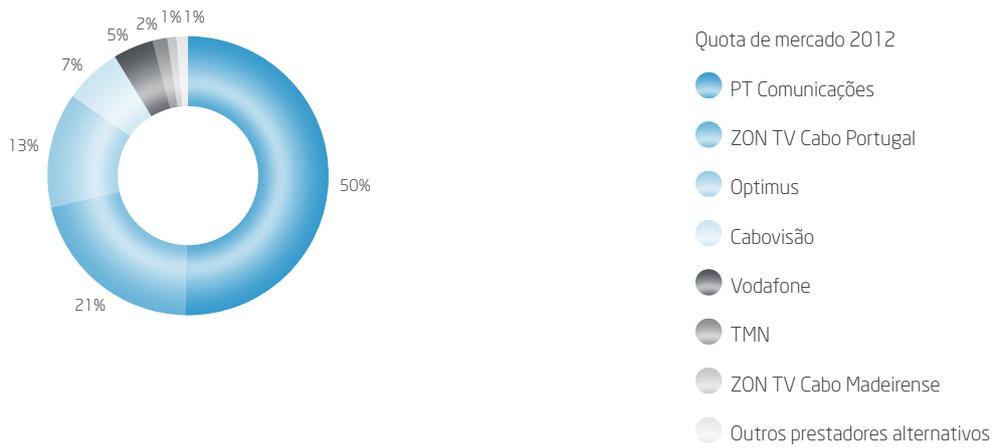
Registos do tipo reclamação por mil clientes sobre o serviço telefónico em local fixo por prestador

Gráfico 43.



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

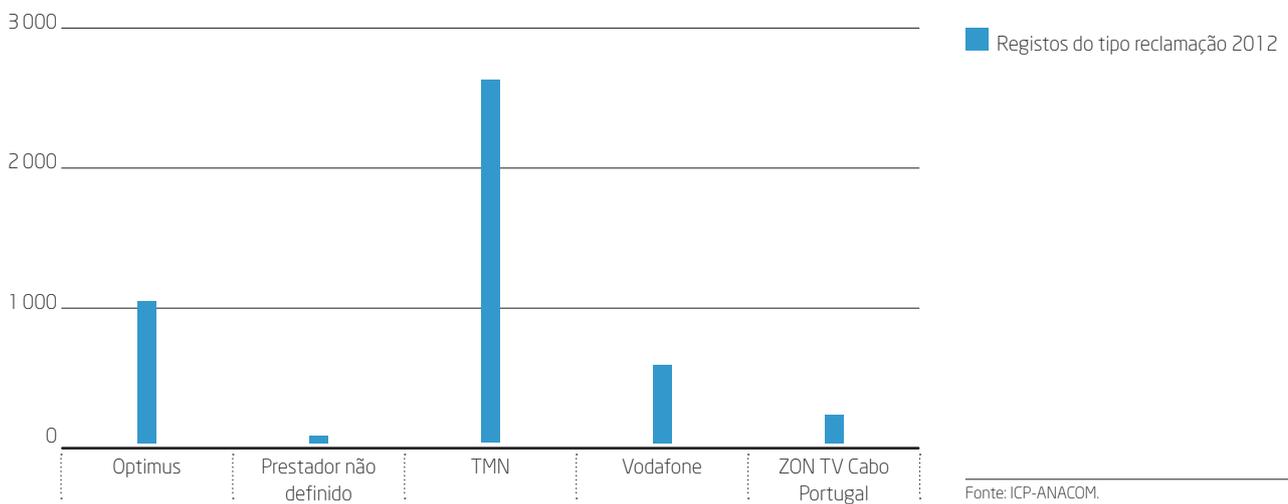
Gráfico 44.



Fonte: ICP-ANACOM.

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

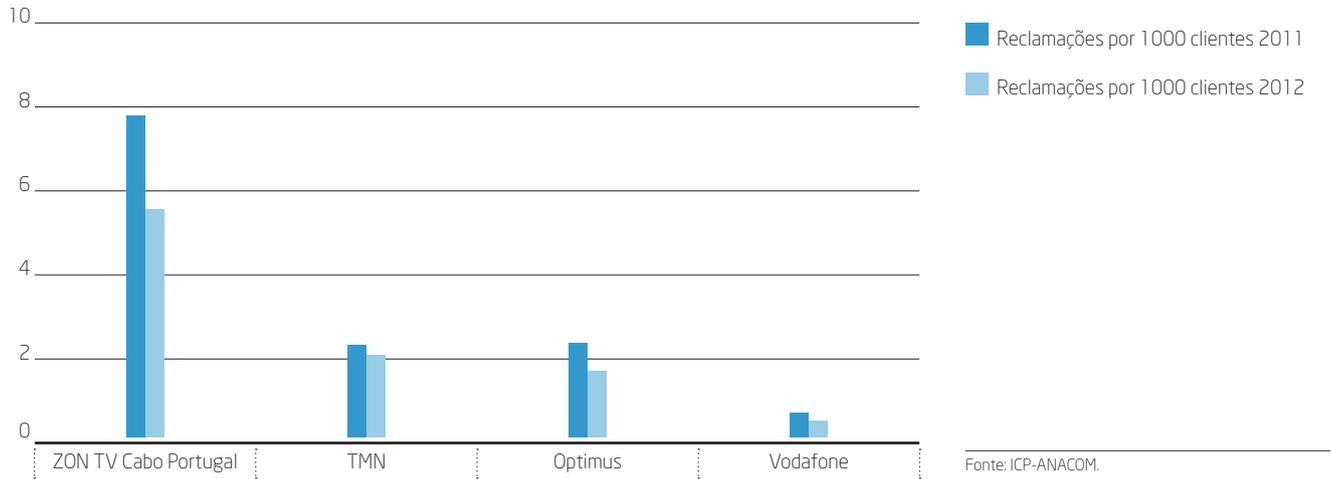
Gráfico 45.



Fonte: ICP-ANACOM.

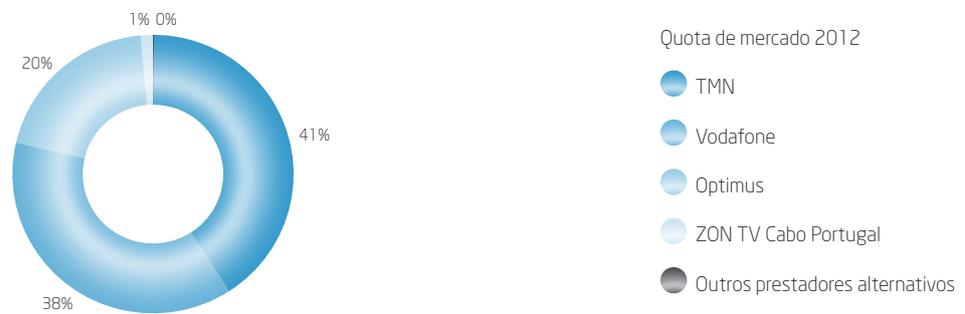
Registos do tipo reclamação por mil clientes sobre o serviço de acesso móvel à Internet por prestador

Gráfico 46.



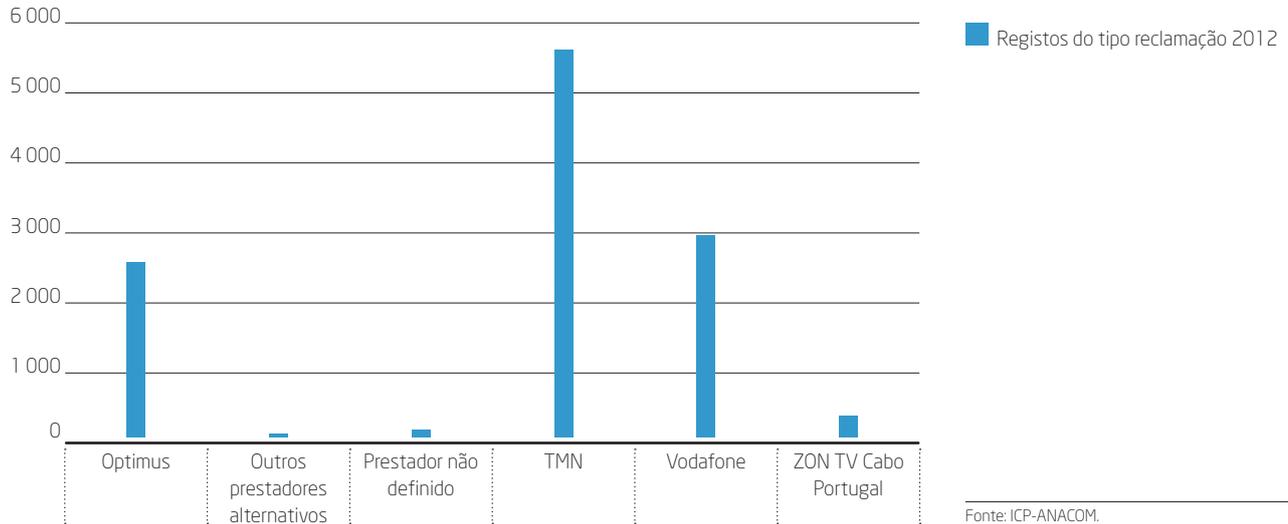
Quota de mercado do serviço de acesso móvel à Internet por prestador

Gráfico 47.



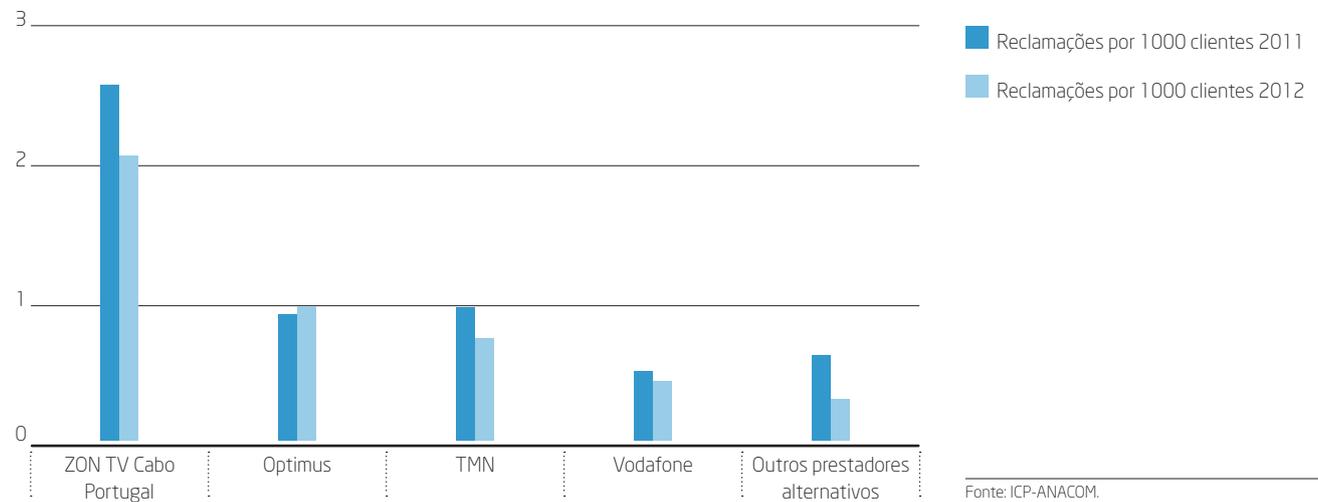
Número de registos do tipo reclamação sobre o serviço telefónico móvel (STM) por prestador

Gráfico 48.



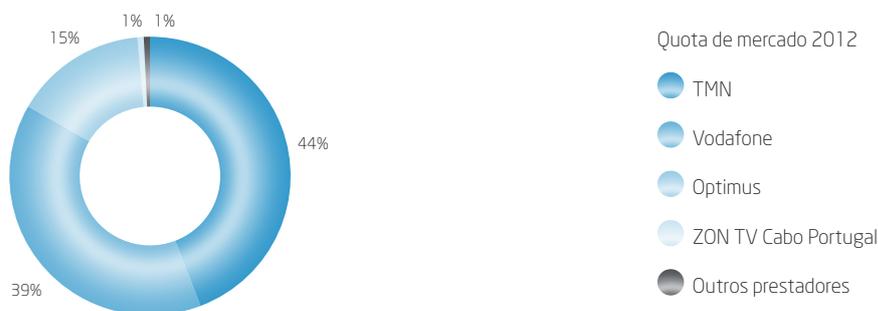
Registos do tipo reclamação por mil clientes sobre o serviço telefónico móvel (STM) por prestador

Gráfico 49.



Quota de mercado do serviço telefónico móvel (STM) por prestador

Gráfico 50.



Fonte: ICP-ANACOM.

15.1.2. Rede e serviços postais

Nos 9083 registos do tipo reclamação contabilizados em 2012 sobre o setor postal, o serviço de correspondência foi o mais visado.

Serviços que foram objeto de mais reclamações (sector postal)

Gráfico 51.



Fonte: ICP-ANACOM.

O assunto que foi objeto de mais reclamações foi o atendimento ao cliente, que contou com 2175 registos, menos 28,8 por cento do que no período homólogo. Outros assuntos com objeto de grande número de reclamações neste período foram o extravio (1157 registos), a falta de tentativa de entrega no domicílio (1155 registos) e o atraso na entrega de correspondência (953 registos).

15.1.3. Televisão digital terrestre (TDT)

A TDT foi em 2012 um dos serviços em relação ao qual houve mais reclamações (8132 registos), o que esteve associado ao processo de transição da televisão analógica para a televisão digital ocorrido no primeiro quadrimestre desse ano. O assunto mais visado pelas reclamações foi a falta de sinal TDT, que representou 80,1 por cento do total das reclamações sobre TDT registadas pelo ICP-ANACOM.

16. FISCALIZAÇÃO E ATIVIDADES LABORATORIAIS

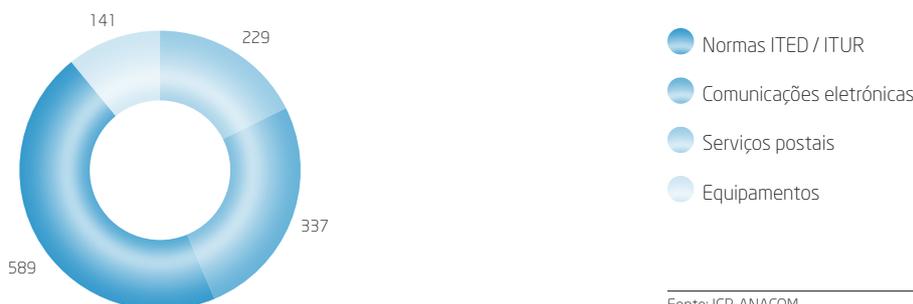
No desempenho da sua missão, cabe ao ICP-ANACOM fiscalizar o mercado para verificar o seu correto funcionamento e o cumprimento da legislação em vigor e das suas próprias determinações. Estas ações são, em regra, realizadas por duas formas: preventiva e reactivamente. As ações com natureza preventiva são programadas anualmente e incidem nos setores que revelam preocupação quanto ao seu normal funcionamento. As ações reativas decorrem habitualmente de

reclamações recebidas dos consumidores que indiciam a existência de irregularidades que importa confirmar.

Em 2012 realizaram-se cerca de 1 300 ações de fiscalização, que incidiram sobre os serviços de comunicações eletrónicas, sector postal, serviços de audiotexto, TDT, infraestruturas de telecomunicações em edifícios e em urbanizações, colocação de equipamentos no mercado entre outras.

Ações de fiscalização sobre o mercado realizadas em 2012

Gráfico 52.



Fonte: ICP-ANACOM.

16.1. Comunicações eletrónicas

As ações de fiscalização realizadas no âmbito dos serviços de comunicações eletrónicas têm como principal objetivo a prevenção de situações que possam gerar distorções no normal funcionamento dos mercados, bem como a procura de soluções para resolver litígios entre operadores e/ou entre aqueles e os consumidores.

Estas ações visam verificar e garantir o cumprimento das obrigações constantes dos títulos habilitantes ao exercício de atividade e da legislação aplicável por parte das entidades habilitadas.

São igualmente realizadas ações que visam verificar o exercício de atividade e oferta de serviços por entidades não detentoras de qualquer título habilitante para o efeito.

No total, e em matéria de serviços de comunicações eletrónicas, foram realizadas durante o ano 337 intervenções, abrangendo um mercado de serviços relativamente massificado.

Do conjunto de ações concretizadas, destacam-se:

- 26 ações de fiscalização que incidiram sobre a prestação de serviços de audiotexto e de serviços de valor acrescentado baseados no envio de SMS, 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, em primeiro lugar, apurar indícios sobre o modo de angariar clientes para a realização de chamadas de audiotexto, bem como o cumprimento de regras relativas ao anúncio de preços e à existência de sinais sonoros

avisadores da duração daquele tipo de chamadas. Fiscalizaram-se igualmente o cumprimento, pelos prestadores de SVA baseados no envio de SMS, dos procedimentos de contratação e os respetivos operadores de suporte no que respeita ao cumprimento de pedidos de barramento do acesso àquele tipo de serviço, precisamente os aspetos que com maior frequência são objeto de reclamação junto desta Autoridade. Verificou-se a existência de irregularidades, pelo que foi determinada a instauração de vários processos de contraordenação.

- 8 ações de fiscalização, abrangendo uma amostra global de 1000 processos, envolvendo situações anómalas na portabilidade do número. A portabilidade continuou a ser eleita pelo ICP-ANACOM como prioritária para a sua atuação em 2012. 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, o cumprimento de prazos, a análise dos motivos de recusa invocados para a não concretização da portação do número e o pagamento de compensações devidas. Também aqui os processos seguiram para contencioso e culminaram na instauração de processos de contraordenação.
- 33 ações de fiscalização em condutas da PTC, no âmbito do acompanhamento da ORAC, visando a melhoria das condições de partilha dessas infraestruturas. As situações detetadas seguiram para contencioso.
- 8 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 LCE.
- 5 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.
- 165 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.
- 28 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 concorrencial realizadas por empresas que distribuem sinal de

televisão por cabo, que deram origem a alguns processos de contraordenação.

- 39 ações de fiscalização para verificação do cumprimento de determinações do ICP-ANACOM sobre o tratamento de informação estatística.
- 11 ações de fiscalização para recolha de todo o tipo de contratos de adesão utilizados pelos principais prestadores de serviços de comunicações eletrónicas, visando a sua análise em pormenor e a respetiva conformidade com as normas legais aplicáveis.
- 9 ações de fiscalização sobre o funcionamento dos serviços informativos dos preços das chamadas para números portados.
- 4 ações de fiscalização a condutas da PTC, para avaliação da conformidade da informação inserida na base de dados ORAC.
- 1 ação de fiscalização sobre os serviços prestados e preços praticados na gama 1 do PNN.

16.2. Serviços postais

As ações de fiscalização realizadas no mercado dos serviços postais têm como objetivo aferir o cumprimento dos títulos de exercício de atividade e verificar situações reportadas através de reclamações de consumidores e/ou dos prestadores e operadores do serviço postal.

Durante 2012 foram realizadas 229 ações de fiscalização no mercado dos serviços postais. Estas ações visaram a verificação das atividades desenvolvidas por nove empresas que exercem atividade no domínio do correio acelerado, tendo ainda analisado a informação divulgada em 200 estabelecimentos da rede dos CTT sobre condições de funcionamento.

16.3. Infraestruturas de telecomunicações em edifícios (ITED) e infraestruturas de telecomunicações em loteamentos, urbanizações e conjuntos de edifícios (ITUR)

Em matéria de infraestruturas de telecomunicações em edifícios e em urbanizações, em 2012 realizaram-se 598 ações de fiscalização, tendo 512 incidido sobre infraestruturas ITED e 77 sobre Infraestruturas de Telecomunicações em Loteamentos, Urbanizações e conjuntos de edifícios ITUR.

Nestas fiscalizações foram detetadas 175 infraestruturas com não conformidades técnicas (em relação ao respetivo projeto e às normas

técnicas aplicáveis), o que corresponde a 34 por cento de instalações não conformes.

Estas ações visam verificar a conformidade da atuação dos agentes de mercado (projetistas, instaladores, donos de obra, prestadores de serviços de comunicações eletrónicas) com o regime aplicável⁵⁶ à construção de infraestruturas aptas ao alojamento de redes de comunicações eletrónicas, à instalação de redes de comunicações eletrónicas e à construção de infraestruturas de telecomunicações em loteamentos, urbanizações e conjunto de edifícios.

Nos termos do regime legal vigente, compete ao fabricante ou representante demonstrar a conformidade dos equipamentos, dispositivos e materiais das ITED com os requisitos legais e técnicos estabelecidos. Assim, o ICP-ANACOM desencadeou ações de fiscalização para determinar a conformidade de equipamentos das ITED junto de catorze fabricantes e representantes de fabricantes, num total de vinte e um modelos de armário de telecomunicações individual (ATI) no mercado. O objetivo das ações era verificar dois tipos de documentação técnica:

- A referente a avaliação de conformidade dos modelos com os requisitos aplicáveis.
- A que acompanha os ATI, nomeadamente instruções ou guias de instalação e utilização.

Nos termos do regime jurídico em vigor, a conformidade das infraestruturas de telecomunicações em edifícios é da responsabilidade dos projetistas, em fase de projeto, e dos instaladores, em sede de execução, devendo uns e outros emitir os respetivos termos de responsabilidade e entregá-los aos donos de obra e ao ICP-ANACOM. A emissão e a entrega dos termos de responsabilidade são essenciais pois condicionam a possibilidade de ligação às redes públicas dos prestadores de serviços.

Com o objetivo de verificar o cumprimento desta obrigação, o ICP-ANACOM desenvolveu em 2012 um conjunto de ações com mais de 40 câmaras municipais, permitindo a recolha de diversos elementos documentais para cruzamento de dados. Esta atividade serviu de base à realização de 301 ações de fiscalização, por haver fortes indícios de violação da obrigatoriedade de entrega dos respetivos

termos de responsabilidade ao ICP-ANACOM e de não cumprimento das normas técnicas e legais aplicáveis.

Foram ainda realizadas 9 ações de verificação do cumprimento dos requisitos exigíveis ao registo de entidades formadoras de ITED/ITUR.

Relativamente à atividade de fiscalização ITUR, realizaram-se 77 análises documentais, de forma a verificar a conformidade dos respetivos projetos ITUR com as regras técnicas aplicáveis (manual ITUR), tendo ainda sido analisada a restante documentação associada à emissão dos respetivos termos de responsabilidade.

Refira-se que, no âmbito do ITED/ITUR, se procedeu ainda ao esclarecimento de dúvidas técnicas e jurídicas levantadas por diversos agentes do mercado, num total de 325 respostas a pedidos de informação.

16.4. Mercado de equipamentos

No âmbito da fiscalização do cumprimento do Decreto-Lei n.º 192/2000, de 18 de agosto, que estabelece o regime de livre circulação, colocação no mercado e colocação em serviço, no território nacional, dos equipamentos de rádio e equipamentos terminais de telecomunicações, em 2012 o ICP-ANACOM realizou 141 ações de fiscalização diretas aos agentes económicos (distribuidores, importadores, comerciantes). No total, foram fiscalizados 1491 equipamentos, apreendidos 1274 e enviados 105 processos para contencioso.

O acompanhamento do mercado também exige o recurso a ensaios laboratoriais (efetuados no laboratório do ICP-ANACOM) e a análise de documentação técnica para verificação da conformidade dos equipamentos. Neste contexto foram iniciados durante o ano 132 processos e ensaiados 133 equipamentos (dos quais 124 foram equipamentos de rádio e 9 equipamentos terminais).

Em consequência destas ações de fiscalização, bem como das subsequentes análises laboratoriais e de documentação técnica, foram detetadas não conformidades, o que suscitou o envio de 158 processos para contencioso. Destas não conformidades destaca-se o incumprimento na disponibilização da documentação técnica (designadamente os relatórios de ensaios que comprovam a sua conformidade), bem como a ausência de declaração de conformidade CE e de manuais em língua portuguesa.

⁵⁶ Decreto-Lei n.º 123/2009, de 21 de maio, com a redação dada pelo Decreto-Lei n.º 258/2009, de 25 de setembro.

No caso dos equipamentos de rádio que utilizam faixas de frequência cuja utilização não está harmonizada em toda a UE, o fabricante, o seu representante legal ou importador, têm de fazer uma comunicação ao ICP-ANACOM, quatro semanas antes da colocação do equipamento 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 da Autoridade. O não cumprimento de indicações do ICP-ANACOM relativas a estes equipamentos pode traduzir-se numa restrição à colocação em serviço. Além disso, as restrições indicadas aos responsáveis por colocação em mercado deverão aparecer refletidas nas informações ao utilizador.

Em 2012 houve 765 notificações ao abrigo do artigo 6.º, n.º 4 da Diretiva 99/5 equipamento terminal de rádio e telecomunicações (R&TTE), 108 delas incorretas, e foram recebidas 29 respostas/análises a notificações (correspondente ao artigo 9.º do Decreto-Lei n.º 192/2000, de 18 de agosto, anteriormente referido). No mesmo período foram registadas quatro cláusulas de salvaguarda, no âmbito do artigo 9º desta Diretiva, relativas a equipamentos proibidos no mercado europeu.

Ainda durante o ano 2012 foram concluídos 23 pedidos de informação no âmbito de R&TTE, quer de representantes de fabricantes de equipamento, quer de outros responsáveis pela colocação em mercado, que na maior parte dos casos implicaram uma análise técnica.

Atualmente está em curso a discussão de uma proposta da CE para a revisão da diretiva R&TTE, que poderá determinar alterações no mercado de equipamentos.

16.4.1. Atividades laboratoriais

O ICP-ANACOM realiza ainda uma importante atividade laboratorial que complementa a sua ação de fiscalização, uma vez que das ações de acompanhamento do mercado resulta, em muitos casos, o envio de equipamento para laboratório para realização de ensaios. A atividade do Laboratório de Ensaios e Calibração (LEC), no entanto, não se esgota no apoio à fiscalização, uma vez que também realiza ensaios de compatibilidade eletromagnética e calibração de equipamentos para clientes externos.

O laboratório foi sujeito a uma auditoria de acompanhamento por parte da equipa de avaliação do Instituto Português de Acreditação (IPAC) em junho de 2012, tendo mantido a acreditação.

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

programas de comparações interlaboratoriais). Sublinha-se que os resultados obtidos nos dois laboratórios foram similares, o que permite concluir que existe uma elevada reprodutibilidade dos métodos utilizados.

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

- **Ações desenvolvidas no âmbito do mercado de equipamentos de rádio e equipamentos terminais de telecomunicações**

Em 2012 foram 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, além de terem sido emitidos pareceres técnicos para processos em contencioso.

Foram ainda efetuadas ações de verificação técnica em laboratório, envolvendo equipamentos que utilizam a tecnologia *Powerline Communication* (PLC), além de se ter acompanhado a atividade normativa internacional ao nível do Comité Europeu de Normalização Eletrotécnica, TC210 do CENELEC e, a nível nacional, os trabalhos da Comissão Técnica Especializada CTE210.

- **Área de ensaios radioelétricos (RAD)**

No que respeita à fiscalização do mercado de equipamento de rádio (Diretiva R&TTE), foram ensaiados 230 equipamentos de radiocomunicações, 158 dos quais no âmbito da fiscalização de mercado, 70 decorrentes de ações de fiscalização de utilização do espectro radioelétrico e 2 referentes à participação na 5.ª Campanha Europeia de Fiscalização respeitante a equipamentos WLAN na faixa dos 5 GHz.

Ainda no tocante à área de ensaios radioelétricos, são de salientar as seguintes ações ocorridas em 2012:

- Estabelecimento de um protocolo de cooperação com a Vodafone tendo em vista a comparação interlaboratorial na área da medição de campos eletromagnéticos, provenientes de estações de base do serviço GSM e UMTS, tendo sido já efetuada uma ação nas instalações do LEC (câmara semi-anechoica).

- Estudo/desenvolvimento da estimativa de incertezas associadas às medições por radiação, nomeadamente a potência efetiva radiada, tendo em vista a possibilidade de acreditação do LEC nesta área.

– Desenvolvimento de uma folha de cálculo de incertezas inicial, com base no estudo dos relatórios técnicos: TR 102 273 e TR 100 028, sendo, nesta primeira abordagem, contabilizadas as fontes de incerteza de acordo com os exemplos apontados nos referidos relatórios técnicos.

– Prosseguimento da realização de estudos e ensaios tendentes a alargar o número de características passíveis de verificação laboratorial.

– Conclusão do projeto ANACOM – IST, que visava determinar a separação mínima entre canais que permita a comunicação sem interferências, tendo por base as separações de canal de 12,5 kHz e 25 kHz.

– Elaboração de um procedimento de ensaio, tendo em vista otimizar/agilizar as medições por radiação de sinais de RF, na faixa de 30 MHz a 4 GHz na câmara semi-aneecóica do LEC.

– Definição das especificações mínimas para aquisição de equipamento de medição dedicado, com o objetivo de implementar novos métodos de medição de acordo com a versão 1.8.1 da norma EN 300 328.

• **Área de ensaios de compatibilidade eletromagnética (CEM)**

O número de equipamentos ensaiados durante o ano ascendeu a 138, dos quais 125 para efeitos de fiscalização de mercado no âmbito da Diretiva R&TTE e 13 por solicitação de entidades externas.

Durante o ano foi concretizado o apetrechamento da área com geradores vetoriais de banda larga (LTE e DVB-T) para apoio na resposta aos problemas de compatibilidade eletromagnética e outros, resultantes do novo ambiente radioelétrico no âmbito do Dividendo Digital. Foram desenvolvidos os ensaios a aplicar na caracterização de filtros LTE para DVB-T e de eficiência de blindagem.

• **Área de calibração (CAL)**

Em 2012 foram efetuados 189 trabalhos de calibração de aparelhagem de medida, dando-se cumprimento ao plano de calibrações do equipamento do ICP-ANACOM. No que respeita à calibração de equipamento de clientes externos, foram efetuados 25 trabalhos.

No período em análise 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 potência corrente alterna e resistência.

Foi assegurado o funcionamento da frequência padrão do LEC e dos centros de monitorização de Barcarena, Porto, Madeira e Açores.

16.5. Monitorização e controlo do espectro (MCE)

Tal como na atividade de fiscalização sobre o mercado, também na atividade de gestão de frequências são efetuadas ações de fiscalização, preventivas e reativas.

As ações preventivas são as que visam a verificação do cumprimento da regulamentação associada à gestão do espectro e das condições de operação das redes e estações de radiocomunicações, bem como 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 74 por cento dos 58 processos enviados para contencioso, com base nos quais serão instaurados processos de contraordenação.

As ações reativas são todas as que não decorrem da iniciativa desta Autoridade, sendo desencadeadas por solicitação externa. Das fiscalizações reativas resultaram 26 por cento dos processos que seguiram para contencioso.

Em 2012 registaram-se 1265 solicitações externas, das quais 531 respeitantes a interferências, que culminaram na emissão de determinações de alterações técnicas para repor a normalidade.

Das restantes 734, cerca de 37 por cento dizem respeito a ações de fiscalização especificamente efetuadas a estações e redes de radiocomunicações, derivando desta atividade os restantes 26 por cento de processos enviados para contencioso.

A tabela seguinte apresenta a informação detalhada da atividade reativa desenvolvida no território continental relativa a 2012.

Atividade da motorização e controlo do espectro (MCE) em 2012

Tabela 27.

1265 processos (100%)	531 interferências (42%)	259 interf. serv. radiodifusão televisiva - receção televisão (49%)
		112 interf. serv. móvel terrestre público - operadores públicos (21%)
		42 interf. serv. móvel aeronáutico (8%)
		31 interf. serv. amador e amador por satélite (6%)
		29 interf. serv. móvel terrestre - redes privadas (5%)
		26 interf. isentos de licença (5%)
		32 interf. restantes serviços (6%)
	734 restantes solicitações (58%)	276 ações de fiscalização direta sobre estações e redes de radiocomunicações (37%)
		226 pedidos de colaboração de outras entidades nacionais e internacionais (31%)
		100 pedidos de colaboração internacionais - autoridades congéneres (44%)
		126 pedidos de colaboração de entidades nacionais (PSP, GNR, ERC,...) (56%)
		78 queixas/reclamações sobre radiações não ionizantes (11%)
		43 pedidos de elaboração de estudos e análises de níveis de cobertura de redes de radiocomunicações (6%)
111 ações em resposta a outro tipo de solicitações relacionadas com a atividade (15%)		

Fonte: ICP-ANACOM.

Nas 531 situações de interferências que o ICP-ANACOM foi chamado a solucionar durante o ano, 49 por cento respeitavam a dificuldades de receção do sinal de televisão digital.

É também de destacar a resolução de 112 casos de interferência que afetavam as redes dos operadores móveis públicos, pelo impacto na atividade económica e na vida dos cidadãos, dada a alta taxa de penetração que o serviço móvel terrestre apresenta.

Em 2012, esta Autoridade recebeu ainda 42 processos de interferência nas comunicações do serviço móvel aeronáutico, cerca de 8 por cento do total de interferências reportadas.

Quanto a processos relativos a representação internacional e institucional do país são de destacar: a) 100 processos de cooperação internacional com as entidades congéneres e b) 126 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 sublinhar a monitorização com carácter regular de eventos lúdicos, desportivos e/ou oficiais de curta duração. 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.

Ainda durante o ano 2012, o ICP-ANACOM deu o contributo à organização dos Jogos Olímpicos de Londres, através da sua integração (com colaboradores da área da gestão do espectro) em duas equipas que tiveram como missão a monitorização e o controlo do espectro e nomeadamente a resolução de problemas de interferências/anomalias nos vários sistemas que fazem uso do espectro radioelétrico.

Até ao final de 2012, a área de MCE recebeu ainda 1621 solicitações relacionadas com radiações não ionizantes, para análise de situações concretas, tendo sido terminados 1603 processos (que envolveram a análise de 237 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 57 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.

17. ATIVIDADE DE MONITORIZAÇÃO

Além das ações de fiscalização sobre o mercado e sobre o espectro, o ICP-ANACOM realiza ainda um importante conjunto de ações de monitorização sobre uma diversidade de áreas, que vão da informação disponibilizada pelos prestadores de serviços nos seus sítios na Internet à análise das cláusulas dos contratos, à resposta a inquéritos e à recolha de informação estatística. Desta forma, fica esta Autoridade com conhecimento da forma como os prestadores estão a cumprir as obrigações a que estão sujeitos.

Em regra, as ações de monitorização não são feitas de forma direta ou presencialmente, mas sim à distância.

17.1. Monitorização do cumprimento das obrigações no âmbito da portabilidade

Realizou-se em 2012 o questionário semestral de portabilidade, que congrega e sistematiza informação que as empresas com obrigações de portabilidade devem remeter ao ICP-ANACOM, para efeitos do acompanhamento da evolução daquela funcionalidade e para verificação do cumprimento das obrigações decorrentes do regulamento da portabilidade e da LCE.

No âmbito do referido questionário, e no que se refere à monitorização das obrigações de transparência tarifária, em 2012 foi recolhida informação reportada ao final de 2011 e ao final do primeiro semestre de 2012, incluindo dados relativos 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/reactivação do anúncio de portabilidade, a qual foi também utilizada para a atualização da informação disponibilizada ao público em geral no sítio do ICP-ANACOM.

Tendo por base a informação recolhida, em julho de 2012 foram levadas a cabo diversas ações de fiscalização para confirmar/verificar o efetivo cumprimento, nos casos aplicáveis, das obrigações de informação ao consumidor constantes no artigo 21.º 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.

No decorrer das referidas ações de fiscalização foram encontradas algumas anomalias relativamente a um prestador, nomeadamente: a) o incorreto funcionamento do respetivo serviço informativo sobre os preços de chamadas para números portados, b) a audição de um

aviso *online* com uma mensagem diferente da definida no regulamento da portabilidade e c) a não disponibilização da desativação do anúncio de portabilidade sem encargos para o utilizador. A situação viria a ser corrigida no prazo estabelecido pelo ICP-ANACOM.

17.2. Monitorização de obrigações fixadas nos direitos de utilização de frequências (DUF) para serviços de comunicações eletrónicas terrestres

Na sequência do leilão multifaixa e da atribuição dos novos direitos de utilização de frequências à Optimus, à TMN e à Vodafone, bem como da unificação dos títulos, foi-lhes determinado o envio de informações que permitissem monitorizar as obrigações estabelecidas nos referidos títulos. Neste âmbito, os prestadores em 2012 têm de reportar:

- (i) Informação relativa à cobertura atingida.
- (ii) Informação relativa aos parâmetros de qualidade de serviço.
- (iii) Moldes de implementação da política de partilha de sítios na Internet.

Estes elementos destinam-se à monitorização dos moldes de implementação de partilha de sítios na Internet e do cumprimento das obrigações de cobertura e de qualidade de serviço associadas aos direitos de utilização de frequências atribuídos em momento anterior ao leilão multifaixa. As obrigações de cobertura associadas aos direitos de utilização de frequências atribuídos na sequência do leilão multifaixa ainda se encontram a ser definidas em detalhe, nos termos do artigo 34.º do regulamento do leilão.

As informações sobre cobertura, qualidade de serviço e implementação da partilha de sítios reportadas ao final de 2012 foram remetidas ao ICP-ANACOM dentro do prazo fixado (20 de janeiro de 2013), encontrando-se em análise por esta Autoridade.

No contexto da monitorização do cumprimento das obrigações de cobertura, da qualidade de serviço e da partilha de sítios referentes ao final de 2011, que se encontravam estabelecidas nos DUF anteriormente em vigor (DUF para a prestação serviço móvel terrestre - Sistema de posicionamento global - GSM e UMTS), os operadores remeteram a esta Autoridade no início de 2012 a informação fixada na deliberação do ICP-ANACOM de 17 de novembro de 2011.

17.3. Monitorização do cumprimento de obrigações fixadas nos direitos de utilização de frequências (DUF) para a televisão digital terrestre (TDT)

Em 2012 manteve-se a monitorização do cumprimento das obrigações da PTC fixadas no direito de utilização de frequências de âmbito nacional para o serviço de radiodifusão televisiva digital terrestre a que está associado o Multiplexer A. Entre os aspetos monitorizados destacam-se os seguintes:

- Obrigações de cobertura respeitantes ao final de 2011: esta monitorização foi levada a efeito mediante análise dos elementos específicos sobre cobertura remetidos pela PTC ao ICP-ANACOM e subsequente realização de testes. Os resultados obtidos permitiram concluir que a PTC cumpria no final de 2011 os limites referentes à cobertura da rede de difusão terrestre estabelecidos no DUF para receção fixa no território continental (90,12 por cento da população coberta), na Região Autónoma dos Açores (87,36 por cento da população coberta) e na Região Autónoma da Madeira (cobertura de 85,97 por cento da população).
- As obrigações de utilização do DUF, nas frequências estabelecidas, para a transmissão de programas televisivos de acesso não condicionado livre, bem como a obrigação de reserva de capacidade e transporte no Mux A.
- A informação dada pela PTC em 31 de janeiro de 2012 para efeitos da monitorização da obrigação de implementação de medidas com impacto no nível da atividade económica do país, no âmbito do desenvolvimento da indústria nacional de equipamentos, aplicações e conteúdos.
- A obrigação de implementar um plano de promoção e informação sobre a TDT, de âmbito regional e nacional, suportado em múltiplos meios.
- A disponibilização de todas as medidas de apoio ao consumidor constantes da proposta: criação de um sítio na Internet com toda a informação sobre o serviço e de um *contact center* com atendimento telefónico 24 horas por dia, sete dias por semana; assegurar a verificação online das condições de cobertura do serviço em qualquer ponto do país; e assegurar níveis de serviço na relação com os utilizadores de TDT.

- Obrigação de disponibilizar a quem recebe o sinal através de meio complementar - DTH - 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.

- Obrigação de subsidiar a aquisição de equipamentos descodificadores TDT e DTH a cidadãos com necessidades especiais, grupos populacionais mais desfavorecidos e instituições de comprovada valia social.

- Obrigação de comparticipação de instalações e equipamentos nas zonas abrangidas por meios complementares de cobertura. O acompanhamento foi feito com base na informação solicitada à PTC.

- Obrigação da PTC de realizar e divulgar, pelo menos até à cessação das emissões televisivas analógicas terrestres, nomeadamente junto do ICP-ANACOM, estudos e inquéritos de acompanhamento da transição para a TDT.

- Verificação das obrigações decorrentes da deliberação de 18 maio de 2012, relativas à necessidade de otimizar e estabilizar a rede, à existência de um plano de comunicação destinado a informar sobre a entrada em funcionamento dos três emissores adicionais, Monte da Virgem, Lousã e Montejunto, e ao estabelecimento de procedimentos para ressarcir os utilizadores dos custos incorridos com a entrada em funcionamento dos três novos emissores.

A verificação do cumprimento das várias obrigações foi feita através da análise de informação fornecida pela PTC e pela realização de ações de fiscalização.

17.4. Monitorização da informação sobre qualidade de serviço fixada no regulamento respetivo

O ICP-ANACOM procedeu ao longo do ano 2012 à recolha e ao tratamento da informação sobre qualidade de serviço que, no âmbito do Regulamento sobre Qualidade de Serviço (RQS)⁵⁷, foi reportada trimestralmente a esta Autoridade pelas empresas prestadoras do STF.

⁵⁷ 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.

A informação recebida, desagregada em termos de ofertas destinadas ao segmento residencial e de ofertas standardizadas⁵⁸ destinadas ao segmento empresarial foi sintetizada e sistematizada em relatórios trimestrais divulgados no sítio do ICP-ANACOM.

Atendendo a que os prestadores são também obrigados a disponibilizar nos seus próprios sítios informações sobre *a)* os objetivos de desempenho que se propõem oferecer em cada ano e *b)* os níveis de desempenho anuais registados no ano antecedente, devendo para o efeito utilizar o modelo indicado pelo ICP-ANACOM, esta Autoridade procedeu à verificação do grau de adesão das empresas a esse modelo. Essa verificação foi feita no final de 2012, através de pesquisas aos sítios das empresas.

Em resultado destas consultas concluiu-se que a generalidade das empresas utilizava o referido Modelo de Divulgação. Não obstante, foram detetadas desconformidades face ao recomendado no Modelo, bem como informação menos precisa (por exemplo, referências temporais não atualizadas), pelo que o ICP-ANACOM alertou os prestadores em causa para a necessidade de divulgarem informação rigorosa e clara para os utilizadores finais.

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

Face à nova LCE, foi iniciada a sistematização da informação constante dos contratos de adesão depositados no ICP-ANACOM, relativa aos seguintes aspetos:

- Níveis de qualidade mínima dos serviços oferecidos, designadamente o tempo necessário para a ligação inicial.
- Indemnizações e reembolsos relativamente ao incumprimento dos níveis de qualidade de serviço fixados no contrato.
- Restrições impostas à utilização de equipamentos terminais fornecidos, eventuais limitações no acesso e na utilização de serviços, bem como medidas para condicionar o tráfego de modo a evitar esgotar ou ultrapassar a capacidade contratada, indicando, neste caso, o modo como esses procedimentos se poderão repercutir na qualidade do serviço.
- Outra informação relacionada com qualidade de serviço.

Esta atividade coincidiu, no entanto, com um período durante o qual um elevado número de prestadores procedeu ao depósito de novos contratos no ICP-ANACOM, tendo ainda várias empresas procedido a sucessivas alterações nos contratos anteriores, nomeadamente no sentido de os adequar à nova LCE, pelo que será prosseguida em 2013.

Em outubro de 2012 foi relançado, via rede de contacto do BEREC, o questionário sobre qualidade de serviço. O objetivo foi atualizar o *benchmark* efetuado em novembro de 2011, tendo por base o sumário das respostas então recebidas. Neste âmbito, além de se questionarem novamente as ARN sobre medidas implementadas neste domínio (nomeadamente a fixação pelo próprio regulador da informação sobre qualidade de serviço a constar dos contratos), aproveitou-se para se obter informações sobre eventuais decisões adotadas, legislação publicada ou documentos elaborados por cada ARN na sequência dos desenvolvimentos entretanto ocorridos no âmbito dos seguintes documentos do BEREC: *A framework for Quality of Service in the scope of Net Neutrality* e *BEREC Guidelines on Transparency in the scope of Net Neutrality*.

Este *benchmark* foi concluído em 5 de dezembro de 2012.

17.6. Monitorização de vários aspetos associados às ofertas retalhistas

A deliberação do ICP-ANACOM de 10 de outubro de 2011 relativa ao objeto e à forma de divulgação das condições de oferta e de utilização de serviços de comunicações eletrónicas estabelece um conjunto de obrigações que as empresas prestadoras deveriam implementar no prazo máximo de 120 dias úteis. Essas obrigações aplicam-se unicamente à divulgação de informação relativa a ofertas standardizadas de SCE acessíveis ao público destinadas a utilizadores finais.

A monitorização do cumprimento da deliberação pelos operadores foi planeada para concretização em diferentes etapas.

Em 2012 procedeu-se a uma verificação preliminar dos moldes de divulgação da informação sobre condições de oferta nos sítios de todos os prestadores sujeitos à deliberação. A verificação preliminar centrou-se na avaliação dos seguintes pontos previstos na deliberação:

- Cumprimento dos critérios fixados em matéria de visibilidade da informação sobre condições de oferta dos serviços disponível nos sítios da Internet (alíneas v) e vi) do ponto 5 da deliberação).

⁵⁸ Ofertas em que as condições do serviço, nomeadamente as que respeitam aos prazos de fornecimento de ligação, ao tipo de serviços de manutenção oferecidos e ao tarifário aplicável não são contratadas cliente a cliente, mas antes se encontram definidas *a priori* por um contrato tipo e obedecem a um critério de uniformidade para o conjunto de clientes que subscreva tal contrato.

- Inclusão, na informação sobre condições de oferta, das sete rubricas a que respeitam as alíneas vii) e viii) do ponto 5 da deliberação (Identificação do prestador, Informação sobre os serviços que oferecem, Preços normais, Sistemas de indemnização ou reembolso, Tipos de serviços de manutenção oferecidos, Condições contratuais típicas, Mecanismos de resolução de conflitos) e da indicação, para cada uma das rubricas referidas, das correspondentes datas de publicação e da última atualização.
- Obrigação de inserção de um *link* para o Observatório de Tarifários do ICP-ANACOM quando a empresa preste algum dos serviços abrangidos pelo referido observatório (STM, STF, Internet, televisão e/ou combinações destes serviços).

Todas as desconformidades detetadas face ao disposto na deliberação foram sistematicamente comunicadas aos prestadores, tendo-se subsequentemente procedido a novas consultas aos respetivos sítios para verificar a efetiva regularização das situações de incumprimento. No final de 2012 algumas destas desconformidades estavam ainda a ser regularizadas por algumas empresas prestadoras.

Complementarmente a esta verificação preliminar, o ICP-ANACOM realizou também ações de fiscalização a diversos pontos de venda de diferentes prestadores, para verificar também preliminarmente os moldes de divulgação das respetivas condições de oferta (ponto 16.1 do presente relatório).

Sublinha-se ainda a análise desenvolvida pelo ICP-ANACOM aos contratos de adesão utilizados por empresas que oferecem redes de comunicações públicas ou serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público que envolvem, ainda que parcialmente, a adesão a cláusulas contratuais gerais.

Nesse âmbito, esta Autoridade deparou-se com condições contratuais suscetíveis de incorporar indícios de incumprimento de legislação que atribui competências de fiscalização à Autoridade de Segurança Alimentar e Económica (ASAE), o Decreto-Lei n.º 143/2001, de 26 de abril, alterado e republicado pelo Decreto-Lei n.º 82/2008, de 20 de maio.

Tendo presente a competência da ASAE para aferir do cumprimento do regime jurídico dos contratos ao domicílio e equiparados, submeteram-se à apreciação dessa autoridade os elementos apurados pelo ICP-ANACOM, dando disso conhecimento à Direção-Geral do Consumidor.

17.7. Monitorização dos serviços de comunicações eletrónicas e serviços postais

No final de cada trimestre procedeu-se à recolha, ao tratamento, à análise e à publicação de informações estatísticas sobre o serviço telefónico em local fixo, serviços móveis, serviço de acesso à Internet, serviço de TV por subscrição, serviços postais e redes de nova geração (este último conjunto de informações não foi publicado).

Note-se relativamente à qualidade de serviços móveis que foi iniciado um conjunto de atualizações tecnológicas nos sistemas utilizados para aferir e avaliar a qualidade de serviço disponibilizada aos consumidores pelos operadores de comunicações eletrónicas. Este esforço foi justificado pela necessidade de dotar os sistemas de capacidade de avaliação da qualidade de serviço das redes de quarta geração (4G).

Em paralelo, procedeu-se ao levantamento e à análise de ofertas e tarifários destes serviços e à recolha de toda a informação publicamente disponível sobre comunicações eletrónicas, nomeadamente a publicada pelo INE e por organismos internacionais (Comissão Europeia, OCDE, UIT, UPU, etc.).

Durante o ano foram introduzidos novos indicadores estatísticos dos serviços postais e do serviço móvel. No primeiro caso, tal decorreu da entrada em vigor da Lei n.º 17/2012, de 26 de abril, que estabeleceu o regime jurídico aplicável à prestação de serviços postais em plena concorrência. Em geral, adotaram-se as definições, as categorias e os escalões de peso da nova lei e foram introduzidos indicadores sobre correio em quantidade e acesso à rede, à infraestrutura postal e a serviços.

No caso dos serviços móveis foram adotados indicadores de aplicações *Machine-to-Machine* (M2M) e de banda larga móvel.

Em 2012 foi ainda iniciada a auditoria aos indicadores estatísticos de pacotes de serviços da PTC e da ZON e foram fiscalizados os procedimentos de produção e reporte das estatísticas dos serviços de comunicações eletrónicas em local fixo.

17.8. Monitorização do comportamento e da satisfação dos consumidores

Durante o ano foram tratados, analisados e publicados os resultados do barómetro de telecomunicações da Marktest e realizaram-se os trabalhos de campo do inquérito à utilização dos serviços de comunicações eletrónicas pelas PME e do inquérito ao consumo dos serviços postais – população residencial.

Os aspetos analisados incluíram o acesso e as barreiras ao acesso aos vários serviços de comunicações eletrónicas, o perfil do consumidor, a escolha e mudança de prestador e a satisfação do consumidor.

18. CONTRAORDENAÇÕES

Ao ICP-ANACOM chegam notícias de infração por diversas vias, das quais as mais importantes são as colhidas em ações de fiscalização realizadas no âmbito das suas competências de supervisão e em reclamações apresentadas quer por operadores quer por utilizadores dos serviços. Também outras autoridades, entre as quais se salientam as forças de segurança e os tribunais, trazem ao conhecimento desta Autoridade indícios de contraordenações.

Sempre que há indícios suficientes de que tenha sido praticado um ilícito imputável a entidade sujeita ao poder sancionatório do ICP-ANACOM, são abertos processos de contraordenação. Em muitos casos, no entanto, não há indícios suficientes e vem a verificar-se ser impossível completá-los ou robustecê-los, tornando-se por isso impossível avançar com a instauração de processos. Há ainda notícias de infração em matérias cujo sancionamento não compete ao ICP-ANACOM (caso em que são remetidas oficiosamente às autoridades competentes) ou em que decorreu já o prazo de prescrição do procedimento contraordenacional.

Em 2012 há a salientar a instalação, em 30 de março, do Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão, órgão jurisdicional que passou a ser competente para decidir as impugnações das decisões, despachos ou outras medidas adotadas pelo ICP-ANACOM no âmbito de processos de contraordenação.

18.1. Processos instaurados em 2012

Foram recebidas no ICP-ANACOM 698 notícias de infração, que deram origem à instauração de 297 processos de contraordenação.

Entre os processos de contraordenação iniciados em 2012 destacam-se 36 instaurados por violação da LCE, quer de normas que visam diretamente a proteção dos utilizadores (designadamente a obrigação de depositar os contratos de adesão utilizados ou a obrigação de barramento, por defeito, do acesso a serviços de valor acrescentado baseados no envio de mensagens), quer de normas que disciplinam a atuação das empresas nos mercados (por exemplo, regras aplicáveis à portabilidade, objetivos de desempenho no âmbito da prestação do SU, regras aplicáveis à utilização de recursos de numeração).

Entre os processos instaurados por violação de normas de proteção dos utilizadores contidas noutros diplomas, sublinham-se os relativos aos serviços de audiotexto, ao desbloqueamento de equipamentos,

os resultantes de práticas comerciais desleais e os incumprimentos do regime aplicável ao livro de reclamações.

Pelo seu volume, merecem referência os 78 processos relativos ao serviço rádio pessoal – banda do cidadão; os 48 processos por violação do regime aplicável às ITED/ITUR; e os 71 processos por incumprimento do regime de livre circulação, colocação no mercado e colocação em serviço dos equipamentos de rádio e terminais de telecomunicações e respetiva avaliação de conformidade e marcação.

Notícias de infração arquivadas liminarmente

A maioria das denúncias ou participações que não conduziram à instauração de processo de contraordenação (338) têm como justificação não conterem indícios suficientes para concluir pela possibilidade razoável de as condutas nelas descritas virem a ser sancionadas. Assim:

- 69 por cento das notícias de infração arquivadas liminarmente eram autos da polícia lavrados em ações de fiscalização de trânsito relativos a estações do serviço rádio pessoal - banda do cidadão que não descreviam todos os factos integradores do tipo contraordenacional.
- 10 por cento das participações, denúncias ou reclamações arquivadas envolviam matérias previstas e reguladas na LCE, encontrando-se neste conjunto um número significativo de certidões extraídas de processos de injunção, remetidas ao ICP-ANACOM por tribunais e serviços de Ministério Público que suscitavam questões sobre a legalidade de contratos de prestação de serviços, mas que não indiciavam a prática de qualquer ilícito de mera ordenação social.
- 6 por cento eram processos oriundos de ações de fiscalização sobre equipamentos terminais e rádio, arquivados após diligências instrutórias nas quais se veio a apurar que os aparentes ilícitos verificados não se confirmavam.
- 4 por cento daqueles processos eram constituídos por reclamações com indícios insuficientes de práticas comerciais desleais imputáveis a vários operadores, especialmente relacionadas com a TDT, mas em que os reclamantes, mesmo instados para o efeito, não forneceram ao ICP-ANACOM elementos complementares indispensáveis à instauração de processo de contraordenação.

– Os restantes eram casos de participações criminais, apensação a outros processos, etc.

Notícias de infração e processo de contraordenação

Tabela 28.

Notícias de infração	698
Processos de contraordenação instaurados	297
Notícias de infração tratadas que não levaram à instauração de processo de contraordenação	338

Fonte: ICP-ANACOM.

18.2. Decisões em processo de contraordenação

Do total dos processos pendentes em 2012 foram decididos 343. Em 238 foram aplicadas coimas, sanções acessórias ou declaradas

perdas de equipamentos. Em 45 processos, atendendo à reduzida gravidade da infração e da culpa do agente, foram aplicadas admoestações. Em 60 casos os arguidos foram absolvidos.

Processos decididos em 2012

Gráfico 53.



Fonte: ICP-ANACOM.

Entre as decisões adotadas salientam-se:

- A coima aplicada à Optimus, no valor de 6 666 500 euros, por violação das deliberações desta Autoridade de 17 de dezembro de 2004 e de 26 de outubro de 2005, que fixaram uma receita média máxima de 0,90 cêntimos por minuto para preços de terminação de chamadas nas redes de STF dos operadores não pertencentes ao Grupo PT. Esta decisão foi objeto de recurso para o Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão.

- Com o mesmo fundamento, mas tendo em atenção que a dimensão do desvio verificado era muito mais reduzida, foi também aplicada à ONI uma coima, no valor de 25 mil euros, paga pela arguida.

- A coima no valor de 50 mil euros aplicada à PTC por incumprimento dos objetivos de desempenho aplicáveis ao SU. Por decisão do Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão, esta coima foi reduzida para 40 mil euros.

- A primeira decisão por incumprimento do regime aplicável ao livro de reclamações, que aplicou uma coima no valor de 7 mil euros, foi objeto de recurso interposto para o Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão.
- 8 decisões por ausência de resposta a pedidos eletrónicos de portabilidade ou *time-out*, em que foram aplicadas coimas no valor global de 146 mil euros, tendo três dessas decisões sido impugnadas.
- Outras 4 coimas, no valor total de 147 mil euros, por infrações em matéria de portabilidade, duas das quais foram objeto de recurso.

Além da multa aplicada à Optimus, no valor de 6 666 500 euros, as restantes coimas correspondem a um total de 976 997 euros,

perfazendo em 2012 o total de coimas aplicadas 7 643 497 euros, valor que, por efeito de decisões judiciais já proferidas em impugnações, foi reduzido 42 800 euros.

Em matéria de coimas aplicadas, sublinha-se o aumento do número de processos remetidos ao Ministério Público para execução (de 10 em 2011 para 60 em 2012).

Conforme previsto na Lei n.º 99/2009, de 4 setembro, foram aplicadas custas em decisões de aplicação de coima e/ou sanção acessória no valor total de 41 841,66 euros. Apenas 41 por cento desse valor foi pago.

Apresenta-se no quadro seguinte síntese relativamente às coimas e custas aplicadas em 2012.

Coimas e custas aplicadas

Tabela 29.

Coimas aplicadas	7.643.497,02 €	Pagas	98 processos	184 835,65 €
		Impugnadas	53 processos	7 367 292,77 €
		Em execução	60 processos	68 568,70 €
Custas aplicadas	41.841,66 €	Pagas	120 processos	17 252,26 €
		Impugnadas	35 processos	12 760,65 €
		Em execução	59 processos	2 635,90 €
Pagamentos voluntários			55 processos	8 933,98 €

Fonte: ICP-ANACOM.

Durante o ano foram apresentadas 59 impugnações das decisões proferidas em 2012, o que representa um aumento muito significativo face às 20 apresentadas no ano anterior. Foram ainda decididos 44 recursos de impugnação (em grande parte transitados de anos anteriores), tendo sido integralmente mantidas 7 decisões administrativas, reduzidas as coimas em 15 casos e revogadas em 15 outros. Acabaram por ser declarados extintos por prescrição ou por outros motivos 7 processos.

1.9. RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS ENTRE OPERADORES

• Litígio entre a PT Prime e a Zon relativo ao preço de originação de chamada aplicado por esta empresa

Em 8 de fevereiro de 2012, a PT Prime apresentou um pedido de resolução de um litígio contra a Zon TV Cabo Portugal. Alega a PT Prime que ambas as empresas tinham acordado, no âmbito da interligação entre as suas redes, um preço de originação de chamada a aplicar pela ZON e que posteriormente esta lhe enviou uma proposta de alteração que não foi aceite.

Segundo a PT Prime, as empresas encetaram um processo negocial com vista à resolução deste litígio, o qual se concluiu sem sucesso. Não obstante, a ZON passou de facto a aplicar ao tráfego originado na sua rede e destinado a serviços não geográficos da PT Prime um preço que não o acordado entre as duas empresas.

Neste contexto, a PT Prime solicitou a intervenção do ICP-ANACOM no sentido de impor à ZON a manutenção da aplicação das condições efetivamente acordadas entre as empresas no que respeita aos serviços de originação.

Este litígio encontra-se em análise.

• Litígios entre a European Directory Assistance (EDA) e a Ar Telecom, a Cabovisão, a Optimus e a ZON relativos a listas telefónicas e serviços informativos de listas

Por deliberações de 5 de abril de 2012, o ICP-ANACOM aprovou quatro decisões de resolução de litígios transfronteiriços entre a EDA e a Ar Telecom, a Cabovisão, a Optimus e a ZON. Foram também aprovados os relatórios da audiência prévia e outras consultas a que tinham sido submetidos os projetos de decisão correspondentes, de 28 de julho de 2011.

Através destas deliberações foi determinado aos prestadores que, em resposta ao pedido que a EDA lhes dirigiu em janeiro de 2010, e em cumprimento do disposto no n.º 4 do artigo 50.º da LCE, apresentem à EDA as condições em que fornecem as informações pertinentes sobre os seus assinantes para efeitos de oferta de serviços de informações de listas e de listas acessíveis ao público.

Mais foi determinado que as propostas a apresentar devem ser razoáveis, visar a transmissão das informações pertinentes sobre os

assinantes, conter o formato e as condições a que deve obedecer o fornecimento dos dados, além de ser justas, objetivas, orientadas para os custos e não discriminatórias.

Foi ainda definido o conjunto mínimo de dados de identificação dos assinantes ao qual se aplica o princípio da orientação para os custos, no sentido de que os prestadores apenas podem cobrar à EDA os custos em que incorram com a sua efetiva transmissão e disponibilização.

• Litígio entre a Vodafone e a PTC no âmbito da ORALL

Em 20 de agosto de 2012, a Vodafone solicitou uma intervenção do ICP-ANACOM para resolver um litígio que, alegadamente, a opunha à PTC.

Analisado o pedido da Vodafone e tendo subjacente a notificação feita pela PTC, em julho de 2012, sobre a entrada em vigor de novos preços correspondentes ao consumo de energia a aplicar aos operadores de redes públicas de telecomunicações co-instalados nas respetivas centrais, bem como a posterior publicação da nova versão da ORALL, o ICP-ANACOM concluiu que a Vodafone apenas pretendia ser esclarecida sobre questões específicas da oferta em causa. Assim sendo, o ICP-ANACOM considerou inaplicável o recurso ao mecanismo da resolução administrativa de litígios nos termos previstos na LCE, por falta de verificação de um requisito essencial - a existência de um litígio efetivo entre as partes -, tendo comunicado este seu entendimento e dado resposta às referidas questões por ofício de 14 de novembro de 2012.

• Litígios entre a ZON, a Cabovisão e a PTC no âmbito da ORAP

Por comunicações de setembro e novembro de 2012, a ZON e a Cabovisão, respetivamente, solicitaram a intervenção do ICP-ANACOM relativamente à atuação da PTC ao abrigo da ORAP.

Em causa está a aplicação por parte da PTC de penalidades à ZON e à Cabovisão, em ambos os casos ao abrigo do ponto 6.2 da ORAP - penalidades por incumprimento da beneficiária -, e a subsequente recusa quer da ZON quer da Cabovisão em proceder ao seu pagamento. O ponto 6.2 da ORAP fixa as penalidades a aplicar às beneficiárias por incumprimento do prazo de 30 dias que lhes é concedido para o envio de cadastros à PTC, nos termos do ponto 4.8 da mesma oferta.

A ZON e a Cabovisão pretendem, nomeadamente, a alteração da ORAP no sentido da eliminação do respetivo ponto 6.2 e o alargamento para 90 dias do prazo máximo previsto para o envio do cadastro pela beneficiária.

Já em 2013, por deliberação de 16 de maio, foi aprovado o SPD sobre faturação e cobrança de penalidades às beneficiárias da ORAP da PTC. Este SPD foi submetido a audiência prévia de interessados, nos termos do Código do Procedimento Administrativo, e ao procedimento geral de consulta, ao abrigo do artigo 8.º da LCE, tendo este último terminado a 21 de junho de 2013.

- **Litígio entre a TVI e a PTC (difusão digital terrestre)**

Por carta de 15 de maio de 2012, a TVI requereu ao ICP-ANACOM a suspensão provisória do processo de resolução de litígio que a opõe à PTC, relativo ao serviço de transporte de sinal de radiodifusão televisiva, cujo requerimento inicial apresentou ao ICP-ANACOM a 22 de junho de 2011, complementado por requerimento de 3 de novembro de 2011. Mais solicitou que esta Autoridade se abstivesse da prática de qualquer diligência ou deliberação sobre o mesmo até indicação em contrário.

Notificada pelo ICP-ANACOM deste requerimento, a PTC pronunciou-se no sentido de não se opor ao deferimento do requerido. Neste contexto, o ICP-ANACOM não desenvolveu qualquer diligência adicional no âmbito do processo de resolução de litígios em causa.

OUTRAS ATIVIDADES E CONTENCIOSO

20. PRESENÇA INTERNACIONAL

Prosseguindo o objetivo estratégico de participar no desenvolvimento do mercado interno da UE, o ICP-ANACOM manteve uma participação ativa na área europeia, quer na vertente de regulação, através da participação no BEREC e no ERGP, quer na vertente de assessoria ao governo, mormente no apoio à definição e à defesa das posições nacionais no GT Telecom do Conselho e COCOM.

Neste ponto considera-se que a participação ativa do ICP-ANACOM em todas as instâncias com relevo para a regulação assegurará uma maior defesa dos interesses nacionais no desenvolvimento do mercado interno, entendido não como o produto de uma visão centralizada, mas antes como o resultado das melhores práticas dos 27 Estados-Membros, contemplando assim as especificidades nacionais e a conciliação com outros objetivos como a defesa do consumidor e a promoção da concorrência.

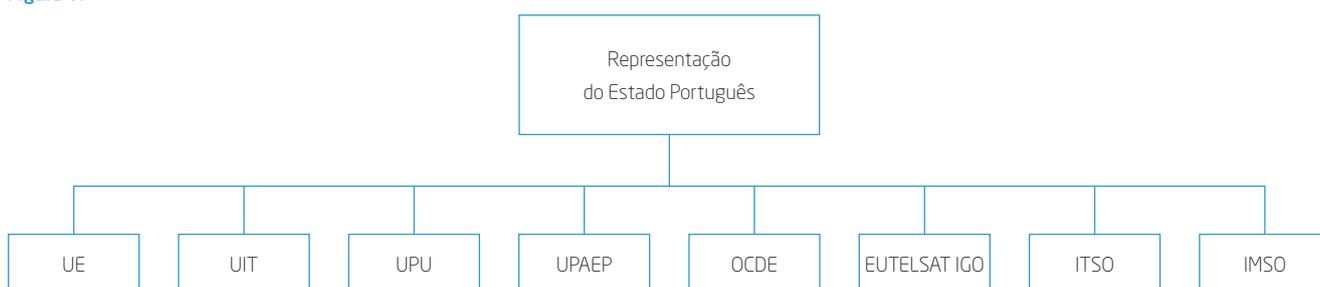
Neste contexto, foram melhorados os procedimentos de coordenação interna de modo a poder dar uma resposta mais atempada e completa às solicitações, assim como assegurar que as posições defendidas nas reuniões internacionais sejam coerentes e completas. Em muitos casos, a formação das posições do ICP-ANACOM contou com a participação do sector privado, nomeadamente por via das relações de cooperação com a Associação dos Operadores Privados de Telecomunicações (APRITEL).

20.1. Representação do Estado Português

Para melhor visualização dos vários *fora* que o ICP-ANACOM acompanha enquanto representante do Estado Português, apresentamos a figura abaixo, que esquematiza a participação desta Autoridade. Refira-se que nalguns casos há uma dupla qualidade na participação desta Autoridade nessas organizações, uma vez que as mesmas incluem algumas estruturas que exigem representação institucional e outras de natureza técnica.

Representação do Estado Português

Figura 1.



Fonte: ICP-ANACOM.

20.1.1. União Europeia

O ICP-ANACOM representa o estado português em diversas instâncias e organismos internacionais, acompanha os comités previstos no quadro regulamentar para as comunicações eletrónicas e para os assuntos postais e dá 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 noutras instâncias comunitárias de índole horizontal com relevo para a regulação do sector, incluindo o comércio eletrónico.

20.1.1.1. Conselho dos Transportes, Telecomunicações e Energia (TTE)

O ICP-ANACOM participou no Grupo de Telecomunicações e Sociedade da Informação e no Grupo de Serviços Postais, tendo emitido pareceres e feito propostas, além de participar em reuniões e de intervir nas negociações.

Assegurou ainda o apoio ao governo nas negociações no COREPER e nas reuniões do TTE realizadas em Bruxelas em junho e em dezembro de 2012.

Neste âmbito, esteve envolvido num vasto conjunto de matérias:

- **Regulamento do *roaming***

A Comissão apresentou a 6 de julho de 2011 uma proposta de reformulação do Regulamento 717/2007, alterado pelo Regulamento 544/2009, relativo ao *roaming* nas redes de comunicações móveis públicas da UE.

A proposta da Comissão foi alvo de diversas discussões no Grupo de Telecomunicações e Sociedade da Informação do Conselho. O ICP-ANACOM, em coadjuvação ao governo, participou ativamente no processo negocial, tanto no seio do próprio Conselho, como entre este e o PE.

Este regulamento (n.º 531/2012, de 13 de junho de 2012) entrou a vigor em 1 de julho de 2012 e vigorará até 30 de junho de 2022.

- **Regulamento relativo a orientações para as redes transeuropeias de telecomunicações, que revoga a Decisão n.º 1336/97/CE**

A Comissão apresentou a 19 de outubro de 2011 uma comunicação na qual apresentou uma proposta de regulamento (para instituir o Mecanismo Interligar a Europa) para enquadrar um financiamento de 50 mil milhões de euros para investimentos destinados a melhorar as redes europeias no domínio dos transportes, da energia e da tecnologia digital.

Pretende assim a Comissão mobilizar da melhor forma o financiamento privado e propiciar que outros instrumentos financeiros, como as garantias e obrigações para o financiamento de projetos, obtenham a máxima alavancagem de fundos da UE.

No contexto específico das tecnologias da informação e da comunicação (TIC), a CE apresentou também, 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 (*Guidelines*).

A discussão sobre a proposta de *Guidelines* prosseguiu ao longo das presidências dinamarquesa e cipriota, que apresentaram, respetivamente, nos conselhos de junho e de dezembro de 2012, relatórios intercalares de progresso, não tendo sido alcançado acordo sobre a matéria em 2012.

- **Regulamento da ENISA**

A promoção da confiança e da segurança na Sociedade da Informação constitui um dos oito pilares propostos pela Comissão na Agenda Digital para a Europa, iniciativa emblemática da Estratégia Europa 2020. Assim sendo, a Comissão apresentou, em 30 de setembro de 2010, uma proposta de regulamento que substitui o Regulamento (CE) n.º 460/2004, reformulando as disposições que regem a agência.

Nesta proposta, a Comissão propõe que a ENISA permaneça enquanto centro especializado de aconselhamento e assistência à União e aos Estados-Membros, sem tarefas operacionais mas oferecendo competências especializadas, promovendo o intercâmbio de boas práticas e reforçando a cooperação com o setor privado em matéria de segurança das redes e da informação. Propõe ainda limitar o mandato da agência, considerando que a rápida evolução da matéria e os novos desafios a isso obrigam.

A discussão da proposta no Conselho foi iniciada no segundo semestre de 2010 e, embora a presidência dinamarquesa no primeiro semestre de 2012 tenha optado por não dar prioridade ao dossiê, foi desenvolvida no segundo semestre de 2012 pela presidência cipriota.

Após os dois trilogos entre o PE e o Conselho ocorridos em 2012, foi possível uma maior aproximação das posições no sentido de um acordo, embora de forma não conclusiva, pelo que as negociações com o PE transitaram para 2013.

• Abordagem política da UE para a WCIT-12

O ICP-ANACOM participou ainda, em representação do estado, nas discussões de definição da abordagem política da UE para a WCIT-12.

Neste âmbito, o objetivo era que a posição da União na WCIT fosse expressa pelos Estados-Membros, agindo conjuntamente no interesse da União. Sem prejuízo, caso a UE fosse admitida a participar na WCIT na qualidade de observador com função consultiva, a CE podia, na medida em que as regras internas da UIT o permitissem, dar aconselhamento ou informações, expressando a posição da UE. No entanto, acabou por não o fazer, apesar de o estatuto de observador com função consultiva ter sido formalmente concedido à UE. As intervenções da Comissão foram assim feitas ao abrigo da delegação de Chipre.

20.1.1.2. Comitês e grupos da Comissão Europeia

Em representação do Estado Português, o ICP-ANACOM participa nos comitês criados para auxiliar a CE na adoção de atos de implementação, nomeadamente no COCOM, que tem a seu cargo a implementação do quadro regulamentar para as comunicações eletrónicas; no Comité do Espectro Radioelétrico, e no comité 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:

• COCOM

O ICP-ANACOM participou nas seis reuniões do COCOM que se realizaram em 2012, bem como nas reuniões dos seus vários subgrupos, verificando-se um aumento das atividades desenvolvidas face aos anos anteriores.

O Comité fez um acompanhamento da transposição do quadro regulamentar das comunicações eletrónicas pelos Estados-Membros, tendo tratado ainda de matérias decorrentes dessa transposição, nomeadamente a implementação do artigo 5.º/3 da diretiva privacidade (e análise das respostas ao questionário lançado) e sobre as notificações da violação dos dados pessoais decorrentes da diretiva privacidade.

Depois de ouvido o comité, a CE aprovou uma recomendação relativa a uma abordagem coerente, à transparência total e a um procedimento simplificado para nortear as autoridades reguladoras nacionais que tencionem tomar medidas que estabeleçam requisitos mínimos de qualidade do serviço, em conformidade com a diretiva SU.

Salienta-se a aprovação da opinião do comité sobre a proposta de regulamento de execução da Comissão sobre a venda separada do

roaming a nível retalhista na União (Regulamento de Execução n.º 1203/2012 da Comissão, de 14.12.2012).

O COCOM aprovou também, através de um procedimento escrito, a proposta de decisão da Comissão relativa ao estabelecimento dos critérios e do procedimento para a designação do registo e ao convite a manifestações de interesse para a seleção do Registo do domínio de topo .eu.

É de salientar ainda a publicação dos relatórios sobre dados da banda larga na UE e a implementação do serviço de chamada de emergência europeu, 112.

Em matéria de numeração, aprovou o relatório sobre a implementação dos números 116 nos Estados-Membros.

Note-se ainda que a Comissão informou os Estados-Membros sobre diversos assuntos, como a iniciativa de redução de custos de implantação da banda larga, o ponto de situação da *Net Neutrality*, a apresentação dos resultados do *Digital Agenda Scoreboard* e a apresentação dos resultados do estudo sobre *E-communications Household*. A Comissão apresentou ainda a proposta preliminar, que será discutida durante 2013, da recomendação sobre metodologias de custeio e não discriminação no acesso às redes de nova geração.

• RSC

O RSC prosseguiu a sua atividade em 2012, destacando-se o envolvimento no processo de aprovação da decisão de execução da CE, de 5 de novembro de 2012, relativa à harmonização das faixas de frequências de 1920-1980 MHz e de 2110-2170 MHz (faixa emparelhada dos 2 GHz), para sistemas terrestres capazes de fornecer serviços de comunicações eletrónicas na UE.

Foram finalizados e aprovados dois mandatos para a CEPT, um para serem estudadas as condições técnicas relativas à harmonização para sistemas *wireless* terrestres na faixa 3400-3800 MHz, e o 5.º mandato sobre tecnologia *ultra-wideband*, para clarificar os parâmetros técnicos com vista a uma possível atualização da decisão da CE 2007/131/EC.

No que diz respeito aos trabalhos em curso, o destaque vai para a faixa 700 MHz (projeto de mandato à CEPT com vista a desenvolver condições técnicas harmonizadas para a faixa 694-790 MHz na UE para a prestação de serviços de comunicações eletrónicas de banda larga sem fios) e para a implementação do inventário do espectro.

Em 2012 procedeu-se à notificação oficial à CE da implementação das seguintes decisões:

– Decisão da CE 2011/829/UE (SRD), de 8 de dezembro. Esta decisão da Comissão altera a decisão 2006/771/CE sobre a harmonização do espectro de radiofrequências com vista à sua utilização por equipamentos de pequena potência e curto alcance.

– Decisão da CE 2011/485/UE (SRR 24 GHz), de 29 de julho. Esta decisão da Comissão 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.

• **Comité da Diretiva Postal**

O ICP-ANACOM participou nas duas reuniões realizadas em 2012 nas quais foi feito o ponto de situação da transposição da diretiva postal (Diretiva 2008/06/CE, de 20 de fevereiro de 2008), analisadas as atividades principais do ERGP, a coordenação e a avaliação dos Estados-Membros da participação no 25.º Congresso da UPU e diversos assuntos relacionados com o sector postal.

• **Comité de Avaliação de Conformidade e Acompanhamento do Mercado de Equipamentos Terminais de Telecomunicações e Equipamentos de Rádio (TCAM)**

O ICP-ANACOM participou nas reuniões do TCAM, com destaque para o trabalho de revisão da Diretiva R&TTE, com publicação prevista para 2014. Os elementos mais significativos da proposta de revisão da diretiva são o alinhamento com a decisão n.º 768/2008/CE, relativa a um quadro comum para a comercialização de produtos e a proposta de novo título da diretiva: Diretiva relativa à harmonização das legislações dos Estados-Membros respeitantes à disponibilização no mercado de equipamentos de rádio.

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 deste comité, responsável pela política comercial comum comunitária relativa a negociações de acordos no âmbito da Organização Mundial de Comércio (OMC), tendo emitido diversos pareceres. Acompanhou ainda as negociações de acordos de cooperação e de comércio livre entre a UE e outros países em matéria de 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 ao Parlamento Europeu com a proposta de revisão da diretiva de compatibilidade eletromagnética alinhada à Decisão 768/2008/CE, relativa ao novo quadro legislativo (NLF), e que se prevê seja disponibilizado para consulta aos Estados-Membros em 2013.

• **Grupo de Coordenação dos Organismos Notificados e Autoridades Competentes (EUANB)**

Em 2012, o ICP-ANACOM acompanhou as reuniões dos organismos notificados e autoridades competentes no âmbito da diretiva Compatibilidade Eletromagnética (CEM), ao abrigo da diretiva 2004/108/CE, que é constituído por autoridades reguladoras, laboratórios e representantes da CE, permitindo a troca de informação em aspetos 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)**

No âmbito das atividades deste grupo é de destacar, em 2012, a adoção da opinião sobre a revisão das utilizações do espectro, sobre a assistência da UE nas negociações bilaterais com países terceiros e entre países da UE e sobre o programa de trabalho para 2012 e seguintes.

Foi adotado um relatório conjunto RSPG-BEREC sobre o valor social e económico do espectro.

Por outro lado, estiveram ainda em consulta pública: a) a opinião sobre a revisão das utilizações do espectro, b) a opinião sobre assistência da UE nas negociações bilaterais com países terceiros e entre países da UE; c) o questionário sobre necessidades de espectro a longo prazo para radiodifusão televisiva na UE, incluindo o número de serviços de televisão (TV), televisão de alta definição (HDTV), serviços interativos, requisitos de mobilidade e possível introdução da televisão de muito alta definição; e d) a opinião sobre o programa de trabalho para 2012 e seguintes.

• **Grupo de peritos do comércio eletrónico**

O grupo reuniu-se uma vez em 2012, tendo sido discutida a iniciativa da Comissão sobre os procedimentos de *notice and action*, previstos na diretiva de comércio eletrónico, e o projeto piloto de extensão do sistema de informação do mercado interno às notificações no âmbito da diretiva de comércio eletrónico.

O grupo dedicou-se também à discussão dos nomes de domínios, do livro eletrónico e da proposta de regulamento sobre a proteção de dados pessoais.

• **Grupo de peritos sobre reclamações de consumidores**

Em 2012, o ICP-ANACOM manteve a participação no grupo de peritos sobre reclamações de consumidores, que, desde o início de 2009, tem vindo a assessorar a Comissão Europeia no contexto da elaboração e proposta de adoção, ao nível europeu, de uma metodologia harmonizada para classificar e reportar as reclamações dos consumidores. Sublinhe-se que, em maio de 2010, a Comissão Europeia publicou a recomendação sobre a utilização da referida metodologia harmonizada, estando desde essa altura a desenvolver esforços, em cooperação com as autoridades nacionais competentes, para a efetiva implementação da metodologia na UE e no EEE.

As últimas reuniões realizadas pelo grupo têm tido o objetivo de avaliar e dar a conhecer exemplos de alguns Estados-Membros em concreto sobre o estado de implementação da recomendação. O ICP-ANACOM encontra-se em condições de reportar os dados constantes da recomendação em termos de volume de reclamações por cada assunto.

• **Technical Assistance Information Exchange Office (TAIEX)**

O ICP-ANACOM tem vindo a participar no programa TAIEX da UE, destacando-se em 2012 as seguintes ações:

– Visita de estudo de uma delegação turca ao ICP-ANACOM a propósito da análise de mercados dos serviços grossistas de circuitos alugados.

– *Workshop* sobre o quadro legal e ao modelo de gestão postal nos Estados-Membros da UE. Entre os assuntos discutidos, destacam-se o quadro legal comunitário de regulação postal, as estratégias de reforma postal e os modelos regulatórios desenvolvidos pelos Estados-Membros da UE.

• **Grupo de trabalho Multi-Stakeholder Dialogue on Comparison Tools**

Em 2012 foi criado este grupo de trabalho, promovido pela DG Health and Consumers, da CE.

O objetivo principal da constituição deste grupo foi a elaboração de um conjunto de recomendações para salvaguarda da transparência e da confiança das ferramentas de comparação abrangidas pelo mandato do mesmo grupo.

Em 2012 realizaram-se duas reuniões em que foram comunicadas por alguns participantes (reguladores, empresas, organizações de consumidores, consultores, entre outros) as respetivas práticas nacionais no tocante às ferramentas de comparação existentes nos diversos setores representados (por exemplo, telecomunicações, energia, alimentação, etc.), tendo o ICP-ANACOM apresentado, neste contexto, o comparador tarifário COM.escolha.

Encontra-se prevista a apresentação na Cimeira Europeia do Consumidor, a realizar em 2013, de um relatório com as conclusões e recomendações resultantes das reuniões ocorridas.

20.1.2. União Internacional das Telecomunicações (UIT)

20.1.2.1. Conferência Mundial das Telecomunicações Internacionais (WCIT-12)

O ICP-ANACOM participou na WCIT-12 que se realizou no Dubai entre 3 e 14 de dezembro com o objetivo de rever o regulamento das telecomunicações internacionais, um tratado internacional adotado em 1988 que estabelece um conjunto de princípios gerais relacionados com os serviços internacionais de telecomunicações.

Portugal esteve em particular destaque nesta conferência, uma vez que assumiu a vice-presidência da mesma, em representação da Europa.

Portugal, à semelhança de todos os outros Estados-Membros da UE, não assinou os atos finais da WCIT-12, por subsistirem dúvidas quanto às implicações de algumas das disposições incluídas no novo regulamento das telecomunicações internacionais.

20.1.2.2. Assembleia Mundial de Normalização das Telecomunicações (WTSA-12)

O ICP-ANACOM assegurou a representação de Portugal na assembleia mundial do sector de normalização das telecomunicações da UIT, que se reúne a cada quatro anos, e teve lugar no Dubai.

A WTSA-12 adotou medidas relacionadas com a reestruturação dos métodos de trabalho e com a organização e o funcionamento do sector de normalização da União (UIT-T).

De referir ainda a adoção de importantes resoluções relacionadas com a estrutura e o funcionamento da UIT-T e ainda sobre mecanismos para o fortalecimento da colaboração entre a UIT e outras entidades de normalização.

20.1.2.3. Conselho

A sessão de 2012 do Conselho da UIT, órgão que entre conferências de plenipotenciários (PP) assegura a gestão da organização, centrou-se na preparação da WTSA-12 e WCIT-12, bem como da PP-14, a conferência mundial de radiocomunicações (WRC-15) e o fórum mundial de políticas de telecomunicações (WTPF-13).

O Conselho 2012 aprovou os planos operacionais do secretariado e de cada um dos sectores da União para o período 2013-2016.

• Grupos de trabalho do Conselho

Foram realizados debates e trabalhos sobre gestão financeira e de recursos humanos, estabilização do texto da Constituição da UIT e implementação dos resultados da Cimeira Mundial da Sociedade da Informação (WSIS), bem como preparação da WCIT-12. É de notar que o grupo de trabalho encarregado da preparação da WCIT-12, do qual Portugal havia assumido a vice-presidência, cessou a sua atividade nesse ano.

20.1.3. União Postal Universal (UPU)

Em 2012, o ICP-ANACOM participou nos trabalhos da UPU, nomeadamente na sessão conjunta dos dois conselhos – no CA e no Conselho de Operações Postais (COP) –, e no 25.º congresso da UPU, realizado em setembro/outubro no Qatar.

Esta Autoridade participou nos trabalhos dos grupos, comissões e reuniões plenárias do CA e do COP, integrando, com representantes dos CTT, a delegação de Portugal. Na sessão do COP foram apresentados os relatórios de atividade dos vários grupos de projeto (GP) e comissões, atendendo à realização do 25.º congresso da UPU, e aprovaram-se vários projetos de propostas a submeter ao mesmo. Realizaram-se eleições para o conselho fiduciário do fundo para a melhoria da qualidade de serviço (FMQS), tendo Portugal sido eleito para o lugar referente à região 3 – Europa ocidental.

Na sessão do CA, o ICP-ANACOM acompanhou os trabalhos da reforma da União, sobre a estratégia postal mundial, os trabalhos de revisão e adequação dos atos da União aos desenvolvimentos dos últimos anos no sector postal, as questões de governança e os assuntos financeiros, assim como os temas referentes à interligação e aos encargos terminais. Quanto à reforma da UPU, foi aprovado um conjunto de mecanismos de agilização de processos e de tomada de decisão.

Relativamente ao 25.º congresso da UPU destacam-se como decisões mais relevantes as relativas à aprovação da Estratégia Postal de Doha, a revisão do sistema de encargos terminais, os futuros trabalhos

sobre o sistema de encargos terminais no ciclo 2018-2021, os desenvolvimentos ao nível da reforma da UPU, a aprovação do plano financeiro para o próximo quadriénio, o novo acordo de serviços de pagamento e a política da cooperação para o desenvolvimento da UPU para o período de 2013-2016.

Por último, sublinha-se que, no âmbito do processo eleitoral para os órgãos da UPU, Portugal foi eleito membro do CA.

20.1.4. União Postal das Américas, Espanha e Portugal (UPAEP)

O ICP-ANACOM participou na sessão de 2012 do Conselho Consultivo e Executivo (CCE), nas reuniões dos grupos de trabalho, do fórum de regulação postal e do fórum de mercado, que apresentou produtos e soluções inovadoras, com origem em diversos operadores da América Latina. Os assuntos financeiros da União, a par dos trabalhos de preparação do 25.º congresso da UPU, foram os principais temas da agenda do CCE. Também a cooperação técnica – o principal eixo de atuação da UPAEP –, a reforma da UPU e da UPAEP, os encargos terminais e o planeamento estratégico integraram a agenda de trabalhos da UPAEP em 2012.

20.1.5. Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (OCDE)

O ICP-ANACOM acompanhou os trabalhos do Comité das Políticas de Informação, Informática e Telecomunicações (ICCP), instância da OCDE que analisa os aspetos políticos resultantes do desenvolvimento e da aplicação de tecnologias e serviços na área da informação, informática e das comunicações, incluindo o respetivo impacto na economia e na sociedade em geral e no fortalecimento da cooperação entre Estados-Membros e entre Estados-Membros e não membros.

Em 2012, o comité decidiu realizar uma reunião ministerial em 2016 subordinada ao tema Maximizar os benefícios económicos e sociais da economia da Internet e um *Global Dialogue* em 2013, sobre cibersegurança para uma economia aberta e interligada.

A adesão da Rússia à convenção da OCDE, a revisão das linhas diretrizes da OCDE sobre a vida privada, os *big data*, a computação em nuvem, o papel dos intermediários de Internet, bem como a proteção dos dados e da privacidade, foram objeto de trabalho no comité.

Foi ainda aprovado o programa de trabalho e orçamento para 2013-2014 e nomeados os membros do *bureau* do ICCP para o ano 2013.

Saliente-se ainda que durante 2012 o ICP-ANACOM manteve a participação nos grupos de trabalho do ICCP, designadamente no

grupo sobre infraestruturas de comunicações (WPCISP) e no Grupo de Trabalho Segurança da Informação e da Privacidade da OCDE (WPISP).

20.1.6. Organização Europeia de Telecomunicações por Satélite (EUTELSAT IGO)

O ICP-ANACOM assegura a representação nacional na assembleia de partes da EUTELSAT IGO e no Comité Consultivo (CC) – na qualidade de observador. Nessa condição, Portugal participou numa única reunião do CC, na qual as partes debateram a questão da venda, em junho, pelo acionista Abertis Telecom, de 7 por cento da sua quota na Eutelsat S.A. à China Investment Corporation. Foi lançado o processo de apresentação de candidaturas ao cargo de secretário executivo da IGO. A eleição, a ter lugar na assembleia de partes a realizar em maio de 2013, contará com três candidatos: França, Itália e Polónia.

20.1.7. Organização Internacional de Telecomunicações por Satélite (ITSO)

O ICP-ANACOM assegura a representação nacional na assembleia de partes (AP), participando também, como membro efetivo desde a 35.ª AP, no comité consultivo da organização.

Na 35.ª AP da ITSO foi decidido, de acordo com a recomendação do diretor geral, que a organização deveria manter a sua continuidade após 18 de julho de 2013, data em que se completou a primeira fase pós reestruturação, que teve lugar em 2001. A ITSO assim se deverá manter até 18 de julho de 2021.

As partes decidiram ainda estender o mandato do diretor geral por mais quatro anos, tendo o mesmo sido mandatado para negociar o financiamento da ITSO com o operador de satélites Intelsat.

20.1.7.1 Organização Internacional de Comunicações Móveis via Satélite (IMSO)

O ICP-ANACOM assegura a representação nacional na assembleia da IMSO, o órgão máximo da organização, acompanhando ainda os trabalhos do comité consultivo como observador.

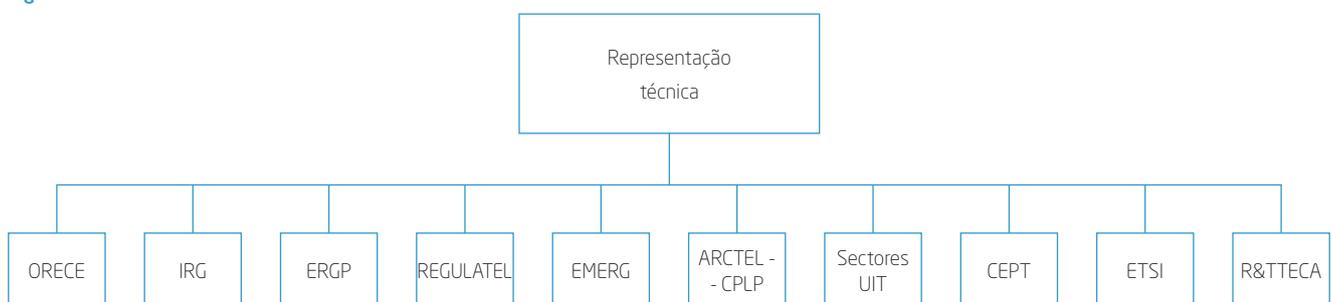
Na 22.ª assembleia, realizada em junho, o principal assunto em agenda prendeu-se com a reestruturação do Directorado da IMSO, que será reduzido para cinco membros, tendo em vista a sustentabilidade financeira. Prevê-se que a organização consiga poupanças da ordem dos 35 por cento nos próximos quatro anos. Com isto baixarão as tarifas no âmbito do sistema de identificação e seguimento de navios a longa distância (*Long Range Identification and Tracking of Ships (LRIT)*), indo ao encontro das preocupações crescentes expressas pelos governos e das exigências manifestadas pelos mesmos nos últimos anos no seio da Organização Marítima Internacional (IMO).

20.2. Representação técnica

O ICP-ANACOM, enquanto autoridade reguladora do sector das comunicações eletrónicas, participa em vários grupos/comités, assumindo assim a representação técnica nestes *fora*. A figura seguinte sistematiza essa participação.

Representação técnica

Figura 2.



Fonte: ICP-ANACOM.

20.2.1. Organizações de órgãos de regulação

No exercício das suas atribuições e competências, o ICP-ANACOM é membro de várias organizações e associações de Autoridades Reguladoras Nacionais (ARN) e administrações.

Destaca-se a participação no BEREC e no Grupo de Reguladores Independentes (IRG), no que respeita à região europeia, no EMERG, no que respeita à bacia mediterrânica, na REGULATEL, no que respeita à América Latina e por fim na ARCTEL-CPLP, no que respeita à comunidade CPLP.

20.2.1.1. Organismo de Reguladores Europeus das Comunicações Eletrónicas (BEREC/ORECE)

O Organismo de Reguladores Europeus das Comunicações Eletrónicas, criado pelo regulamento CE n.º 1211/2009, de 25 de novembro, visa os mesmos objetivos previstos para as ARN no art. 8.º da diretiva-quadro (2002/21/CE). O BEREC é constituído pelas 27 ARN da UE, podendo ainda participar a CE, os países candidatos à adesão à UE (antiga República Jugoslava da Macedónia, Croácia, Montenegro, Sérvia e Turquia) e os países do Espaço Económico Europeu (EEE - Islândia, Liechtenstein, Noruega e Suíça). 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 BEREC.

O BEREC contribui em especial para o desenvolvimento do mercado interno das redes e dos serviços de comunicações eletrónicas, procurando assegurar uma aplicação coerente do respetivo quadro regulamentar. Para o efeito, o BEREC apoia-se nas competências especializadas das ARN e promove a cooperação e a coordenação entre estas e a CE.

Note-se que nos termos da diretiva quadro⁵⁹ se encontra definido no artigo 3.º n.º 3-A que os Estados-Membros devem garantir que as autoridades reguladoras nacionais disponham de recursos financeiros e humanos adequados para poderem participar ativamente no BEREC e dar-lhe o seu contributo.

Neste contexto, em 2012, o ICP-ANACOM esteve presente em todas as reuniões ordinárias do BoR (incluindo as *workshops* realizadas conjuntamente com as mesmas, sobre os *Strategy, Security and Fraud, Internal Governance*) e do MC do *Office*, bem como nas reuniões preparatórias, participando na rede de contactos (*Contact Network - CN*), que é o grupo operacional intermédio de representantes de cada ARN. O ICP-ANACOM esteve ainda presente na plenária extraordinária do BoR, realizada em 15 de novembro.

O ICP-ANACOM continuou a presidir ao EWG Utilizadores Finais (*EWG End User*), que centrou os seus trabalhos em matérias relacionadas com a revisão do âmbito do SU e medidas de promoção da banda larga, destacando-se em particular o trabalho desenvolvido pelo ICP-ANACOM na qualidade de redator na elaboração da Opinião do BEREC, publicada em abril de 2012, sobre a Comunicação da CE de 23 de novembro de 2011⁶⁰ intitulada O serviço universal no sector das comunicações eletrónicas: relatório sobre os resultados da consulta pública e a terceira revisão periódica do âmbito do serviço, em conformidade com o artigo 15.º da Diretiva 2002/22/CE.

Saliente-se que a participação do ICP-ANACOM no BEREC em 2012 manteve, em relação a 2011, um nível que se considera adequado para dar resposta à defesa dos interesses do ICP-ANACOM no contexto, por um lado, da coordenação e da harmonização das práticas regulatórias a nível da UE e, por outro, da regulação produzida a nível interno, como definido no plano estratégico. A par do facto de se ter participado em todos os grupos de trabalho (*Expert Working Groups - EWG*), salienta-se a participação do ICP-ANACOM nos EWG na qualidade de *drafter* e na preparação de vários documentos⁶¹. A atividade do BEREC em 2012 pode repartir-se em três grandes domínios: a harmonização, os desafios emergentes e a aplicação do quadro regulamentar para as comunicações eletrónicas.

No âmbito da harmonização, importa destacar a aprovação e publicação pelo BEREC - além dos documentos já indicados em cuja redação o ICP-ANACOM se envolveu especialmente nas linhas de orientação sobre a qualidade de serviço no âmbito da *net neutrality* e sobre a aplicação do artigo 3 do regulamento do *roaming* (relativo ao acesso grossista), de uma opinião sobre a escolha do método de desagregação

59 Diretiva 2002/21/CE de 7 de março de 2002 do Parlamento Europeu e do Conselho relativa a um quadro regulamentar comum para as redes e os serviços de comunicações eletrónicas.

60 COM (2011)795 final.

61 Refiram-se os seguintes documentos em que o ICP-ANACOM participou como *drafter*: «BEREC Report on mobile broadband prices: benchmarking methodology (EWG Benchmarking)», «BEREC Report of the impact of fixed-mobile substitution in market definition», «BEREC Report on differentiation practices and related competition issues in the scope of net neutrality». Colaborou ainda na preparação de um proposta de resposta do BEREC à consulta lançada pela CE relativa à revisão da recomendação da CE sobre os mercados relevantes suscetíveis de regulação ex ante («EWG Convergence and Economic Analysis»), no «BEREC Report on the current accessibility of numbering resources pursuant to art. 28.1 USD (EWG Framework Implementation)», bem como no «BEREC Opinion on the draft revision of the EU Guidelines for the application of state aid rules in relation to the rapid deployment of broadband networks» e no «Review of Common Positions on Wholesale Broadband Access, Local Access and Leased Lines (WBA, WLA e WLL) (EWG NGN)».

da oferta retalhista de *roaming* (no âmbito do artigo 5 do respetivo regulamento) e de uma opinião em resposta ao questionário da Comissão sobre *net neutrality*. De igual modo no âmbito da harmonização, mas num outro plano, sublinha-se a aprovação e a publicação de um conjunto de relatórios, designadamente sobre interligação IP no contexto da *net neutrality*, análise de custos grossistas de *roaming*, *benchmarks* sobre *roaming* internacional, taxas de terminação móvel (MTR) e fixa (FTR), serviço de mensagens escritas (SMS), contabilidade regulatória e serviços de tarifa especial. Relativamente aos serviços de tarifa especial, realizaram-se em 2012 dois *workshops* no respetivo EWG que incidiram sobre os problemas associados a estes serviços prestados sobre numeração não geográfica, nomeadamente os que decorrem dos elevados preços de originação de chamadas, tendo o ICP-ANACOM feito uma apresentação em que evidenciou as suas preocupações com os elevados preços do serviço de originação móvel e as distorções concorrenciais criadas com essa situação, e com os desenvolvimentos mais recentes que ocorreram em Portugal com a publicação da recomendação da AdC relativa aos preços da originação nas redes móveis nacionais.

No âmbito dos desafios emergentes, salienta-se a aprovação e a publicação pelo BEREC de um relatório conjunto com o RSPG sobre o valor económico e social do espectro e um conjunto de relatórios no âmbito da neutralidade da rede e da gestão de tráfego. Este relatório analisa os fatores que, no processo de atribuição, afectam o valor do espectro, para então particularizar o caso das faixas de frequências designadas para os política de acesso sem fios a serviços de comunicações eletrónicas (*Wireless Access Policy for Electronic Communications Services* – (WAPECS)).

No tocante à aplicação do quadro regulamentar para as comunicações eletrónicas, destaca-se a elaboração e a publicação de opiniões sobre as Fases II de investigação relativas ao artigo 7.º e 7.ºA da Diretiva Quadro (em processos da Dinamarca, da Finlândia, de França, da Holanda, da Letónia, da Polónia e da República Checa). Refira-se em particular o caso da participação do ICP-ANACOM no EWG que formulou a opinião relativa às sérias dúvidas levantadas pela CE, a 13 de fevereiro de 2012, relativamente à notificação do regulador sectorial dinamarquês no âmbito do mercado de terminação de SMS na rede do operador virtual Lycamobile. A opinião foi estruturada de modo a avaliar se os critérios invocados pelo regulador dinamarquês, para diferenciar os operadores que concorrem no mercado de retalho dinamarquês dos restantes, eram ou não razoáveis, tendo-se concluído pela negativa.

Saliente-se também a aprovação de um guia de melhores práticas e de um conjunto de procedimentos para elaboração das opiniões do

BEREC na fase II de casos no âmbito do artigo 7.º e 7.ºA da Diretiva Quadro.

Por último, quanto à consolidação da estrutura do BEREC, realça-se a aprovação e a publicação de decisões de criação de um comité de pessoal do *Office*, de adoção de disposições de implementação sobre realização de inquéritos administrativos e procedimentos disciplinares e de aplicação das disposições em termos de pessoal dos regulamentos da Comissão ao pessoal do *Office*. Destaca-se, por outro lado, o contributo para o exercício de avaliação do BEREC e do *Office*, a desenvolver pela Comissão. Saliente-se ainda a aprovação e a publicação do programa de trabalho para 2013 do BEREC e também do *Office*. Destaca-se finalmente, e em especial, a aprovação da Visão Estratégica de Médio Prazo do BEREC, assim como a tomada de posição do BEREC, publicada em novembro de 2012, sobre a capacidade regulatória das ARN.

20.2.1.2. Grupo de Reguladores Independentes (IRG)

Em 2012, 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 BEREC.

No âmbito da cooperação entre as ARN, o ICP-ANACOM colaborou na resposta aos 117 questionários lançados pelas ARN congéneres e desenvolveu 12 questionários em nome próprio, tendo sido, aliás, a ARN que lançou mais questionários.

20.2.1.3. Grupo de Reguladores Europeus para os Serviços Postais (ERGP)

O ERGP, organismo de reguladores postais que aconselha e assiste a CE na consolidação do mercado interno dos serviços postais e na aplicação do quadro regulamentar, é constituído pelas 27 ARN postais da UE, sendo observadores os países do EEE, os países candidatos à adesão à UE e a CE.

Durante 2012, o ICP-ANACOM assumiu um papel relevante na organização do ERGP, tendo participado em todas as reuniões plenárias, nas reuniões preparatórias da rede de contactos e em todos os grupos de trabalho. Esta Autoridade integra o *Steering Group* do ERGP e 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.

O trabalho do ERGP em 2012 centrou-se nos temas da alocação dos custos comuns da atividade postal, da regulação do acesso à rede,

das questões transfronteiriças, da CLSU, da qualidade de serviço e dos indicadores sobre o sector, tendo sido aprovados três documentos para submissão a consulta pública: o relatório sobre a isenção do IVA no sector postal, a posição comum sobre alocação de custos e o programa de trabalho do ERGP para 2013.

Em 2012 foram também aprovados quatro documentos desenvolvidos pelos grupos de trabalho do ERGP: os relatórios sobre qualidade de serviço e satisfação dos consumidores, tratamento de reclamações, metodologia dos indicadores de mercado e acesso à rede postal.

20.2.1.4. Fórum Latino-Americano das Entidades Reguladoras de Telecomunicações (REGULATEL)

O ICP-ANACOM é desde 2005 membro observador da REGULATEL, um fórum que agrega vinte autoridades sul-americanas e três europeias responsáveis pela regulação das comunicações eletrónicas e que visa fomentar a cooperação entre os seus membros com o propósito de desenvolver o sector das comunicações eletrónicas.

Atento não só o valor acrescentado em termos de maior experiência regulatória, como também a manutenção do equilíbrio da presença da lusofonia no seio do fórum, em 2012, o ICP-ANACOM participou em vários eventos do fórum: reunião de *corresponsales*, seminário do grupo de trabalho de acesso e SU, sobre *Fondos de Acceso y Servicio Universal y Planes Nacionales de Banda Ancha*, Plenária Regulatel e Cimeira BEREC-REGULATEL. O ICP-ANACOM participou ainda na XV Cimeira de Reguladores e Operadores REGULATEL-AHCIET e no VII Taller Internacional de Regulación sobre televisão em ambiente de convergência.

No âmbito deste fórum, o ICP-ANACOM respondeu a 19 questionários de um total de questionários lançados, tendo ainda produzido um questionário sobre a estrutura e competências das ARN. No quadro dos grupos de trabalho, o ICP-ANACOM respondeu aos dois questionários lançados pelo GT Banda Larga no âmbito do *Estudio sobre los Fondos de Acceso y Servicio Universal y Planes Nacionales de Banda Ancha*.

A sustentabilidade financeira e a reforma estatutária do fórum face à perspectiva de redução ou mesmo do fim do apoio financeiro por parte da CE foram temas em debate durante o ano. Neste contexto, o ICP-ANACOM participou ativamente nos trabalhos preparatórios de alteração dos estatutos do fórum, bem como nos contactos junto da Comissão Europeia, em concreto nas reuniões entre a delegação da REGULATEL com responsáveis da Comissão Europeia (DGDEVCO e DGINFSO) e com elementos do Parlamento Europeu.

20.2.1.5. Grupo de Reguladores Euro-Mediterrânicos (EMERG)

Abrangendo reguladores sectoriais dos países do Mediterrâneo, nomeadamente dos membros do IRG, do Norte de África e do Médio Oriente, o EMERG visa promover, desde 2008, a cooperação entre os seus membros assim como a aproximação entre eles, tendo por referência o quadro regulamentar europeu e as melhores práticas internacionais. Sendo membro fundador, o ICP-ANACOM tem participado ativamente nas iniciativas levadas a cabo no grupo, em especial em 2012, pelo facto de ter assumido a vice-presidência do EMERG, confirmada na reunião plenária realizada no Cairo em março.

Nessa qualidade, o ICP-ANACOM realizou a reunião da rede de contactos (*Benchmarking and Planning Conference*) do EMERG, em dezembro, em Lisboa. No seguimento desta reunião, o ICP-ANACOM iniciou os preparativos da reunião plenária do EMERG, a ter lugar em Portugal, no primeiro trimestre de 2013, já sob a sua presidência. Entretanto já tinha participado na reunião da rede de contactos anterior (em janeiro) e na Plenária.

Destaca-se ainda a participação do ICP-ANACOM nos vários *workshops* realizados, designadamente sobre *Net Neutrality, Network Security, International Roaming, Licensing and open access to market in the EU and in the MENA Countries* e *Universal Service Funding*. De notar que o ICP-ANACOM assegurou o papel de *rapporteur* no *workshop* sobre *Universal Service Funding*, tendo preparado a agenda do evento e o questionário de base, além de ter tratado as respostas e assegurado o reporte final, incluindo as recomendações.

O financiamento e a reestruturação do EMERG, tendo em conta o fim do apoio financeiro da CE, esteve em debate em 2012. Além disso foram adotados novos estatutos. Neste contexto, ao longo de 2012 mantiveram-se os contactos com a Comissão Europeia, em coordenação com o Secretariado Permanente do EMERG, no sentido de se realizar uma reunião entre os responsáveis de ambas as partes com vista a debater o futuro do apoio comunitário, confirmando-se a extensão do prazo do programa NATP3, por dezassete meses, até fevereiro de 2014. Ainda na qualidade de membro do Secretariado Permanente, o ICP-ANACOM assegurou a manutenção do sítio do EMERG.

O ICP-ANACOM participou nos dois questionários que serviram de base à elaboração das edições de 2011 e 2012 do EMERG *Benchmarking Report*. Lançou ainda um questionário na Rede de Contactos do EMERG, sobre a estrutura e as competências das ARN, e participou no questionário lançado pelo regulador tunisino, INTT.

20.2.1.6. Associação de Reguladores da CPLP (ARCTEL-CPLP)

O ICP-ANACOM assegura desde 2008 as funções de secretariado da ARCTEL-CPLP. O atual mandato termina em 2014, conforme decisão da IV Assembleia Geral, realizada em abril de 2012.

Na mesma assembleia, e numa perspetiva de consolidar a ARCTEL-CPLP enquanto plataforma de convergência, seja de informação, seja de regulação ou mesmo de capacitação técnica e tecnológica, foram aprovadas várias propostas, das quais se destacam: a) constituição da ARCTEL-CPLP enquanto associação de direito privado; b) criação do grupo de trabalho sobre *roaming*; e c) criação do grupo de trabalho Academia ARCTEL-CPLP.

Neste quadro, sublinhe-se a importância do grupo de trabalho de *roaming*, que iniciou os seus trabalhos tendo como objetivo criar uma redução nas tarifas no espaço CPLP, através da oferta de um pacote de medidas que visam proteger o consumidor e aumentar o volume de comunicações e que, a concretizar-se, será a primeira experiência de *roaming* intercontinental.

O ano de 2012 destaca-se sobretudo pela realização de uma assembleia extraordinária que permitiu a aprovação dos novos estatutos da associação, que permitiram que em 2013 a mesma assumisse o estatuto jurídico de associação de direito privado, o que lhe conferiu maior autonomia e flexibilidade de atuação.

É de salientar ainda a realização de um seminário sobre segurança cibernética e neutralidade das redes, em Brasília, bem como a criação do observatório das comunicações lusófonas e a publicação do anuário das comunicações ARCTEL-CPLP 2010.

Refira-se a realização do terceiro fórum lusófono das comunicações sob o tema Tendências, Panorama e Desafios do *Roaming* Internacional e a segunda mostra tecnológica, em Cabo Verde, após a IV Assembleia Geral. Estas iniciativas contaram com forte presença de empresas do sector dos países da CPLP, que muito contribuíram para o enriquecimento do debate e permitiram o estabelecimento de contactos potenciadores de novos negócios no espaço lusófono.

Por fim, espera-se para 2013 a continuação dos trabalhos já iniciados, nomeadamente no que se refere à criação da tarifa *roaming* CPLP e a realização, em Lisboa, da assembleia geral da associação, onde deverão ser aprovados os novos estatutos.

20.2.2. Outras organizações

20.2.2.1. Sectores da União Internacional das Telecomunicações (UIT)

• Sector da normalização das telecomunicações (UIT-T)

No âmbito das atividades do sector destacam-se os trabalhos do grupo consultivo de normalização das telecomunicações, para preparação da assembleia mundial de normalização das telecomunicações.

• Sector do desenvolvimento das telecomunicações (UIT-D)

Neste âmbito há a destacar as respostas a questionários diversos, assim como outros contributos para os trabalhos em curso. Além disso, o ICP-ANACOM representou a região europeia na primeira reunião do grupo de trabalho de iniciativas de capacitação, que visou apoiar a atividade do departamento do desenvolvimento das telecomunicações da UIT na estruturação de uma matriz integrada para as atividades da academia UIT para o período 2011-2014, nomeadamente quanto ao desenvolvimento do programa dos centros de excelência UIT.

• Sector das radiocomunicações (UIT-R)

O ICP-ANACOM participou na Conferência Mundial das Radiocomunicações de 2012 (WRC-12) e na CPM15-1, a primeira de duas reuniões de preparação da Conferência Mundial das Radiocomunicações de 2015 (WRC-15).

20.2.2.2. Conferência Europeia das Administrações de Correios e Telecomunicações (CEPT)

A CEPT tem como objetivos a harmonização em matéria técnica e de regulação, assim como a coordenação de posições regionais europeias no âmbito da atividade das organizações internacionais do sector, ou seja, a UIT e a UPU.

• Comité das Comunicações Eletrónicas (ECC)

No âmbito da CEPT, o ICP-ANACOM participou no Comité de Comunicações Eletrónicas (ECC), tendo privilegiado a presença nos grupos de trabalho e nas equipas de projeto de gestão de frequências (WG FM), engenharia do espectro (WG SE), numeração e redes (WG NaN), assuntos IMT (ECC PT1) e grupo de preparação de conferências (CPG).

No âmbito do ECC, o ICP-ANACOM participou ainda em vários grupos de trabalho e equipas de projeto relacionados com gestão de frequências, engenharia do espectro e numeração, endereçamento e interligação, assuntos IMT e preparação de conferências, tendo assim contribuído para a preparação de decisões com relevância regulamentar.

Em 2012 foram aprovadas duas novas decisões ECC: a) *Harmonised conditions for UWB applications onboard aircraft* (ECC/DEC/(12)03); e b) *Licensing and free circulation and use of terrestrial and satellite mobile terminals* (ECC/DEC/(12)01).

Em resposta a um mandato da CE, foi elaborado o relatório CEPT Report 043, *Technical studies on the efficient use of the harmonised 169.4-169.8125 MHz frequency band (169 MHz – Review Mandate)*.

- **Comité Europeu de Regulação Postal (CERP)**

No respeitante ao CERP, a prioridade foi a preparação da coordenação europeia para o 25.º Congresso da UPU.

O fórum do CERP, realizado na plenária, teve como tema Discussão de propostas relevantes ao 25.º Congresso da UPU, em que se identificaram como temáticas mais relevantes os encargos terminais, os serviços eletrónicos postais e a reforma da UPU.

- **Comité para a política da UIT (Com-ITU)**

Em 2012, este comité da CEPT – que coordena as posições europeias sobre questões relacionadas com a UIT – teve como principal ponto na agenda a discussão da preparação das posições comuns europeias a apresentar à conferência mundial de telecomunicações internacionais (WCIT-12). Portugal assumiu a coordenação da preparação europeia para esta conferência.

Os trabalhos deste comité em 2012 centraram-se ainda na preparação europeia para a assembleia mundial de normalização das telecomunicações (WTSA-12), tendo sido discutida a reestruturação do sector de normalização da UIT bem como a preparação para o conselho da UIT e respetivos grupos de trabalho.

- **Gabinete Europeu de Comunicações (ECO)**

O ICP-ANACOM assegurou a representação da administração portuguesa no CA do ECO, gabinete que funciona como secretariado da CEPT, e deu apoio técnico aos comités e grupos de trabalho.

Os conselheiros acordaram que as contribuições dos estados se manterão inalteradas no orçamento para 2013, estando prevista a mesma medida no plano financeiro 2014-2015. É de sublinhar o debate ocorrido quanto à eventual substituição dos atuais auditores do ECO e quanto à política de investimento do ECO, tendo o conselho acordado que se optaria por rever os limites do montante a investir.

20.2.2.3. Instituto Europeu de Normas de Telecomunicações (ETSI)

O ICP-ANACOM participou nas duas assembleias gerais do ETSI, que continuou a desempenhar o seu papel enquanto Organização Europeia de Normalização (ESO), disponibilizando uma plataforma para responder às questões de normalização impostas pela legislação europeia, abordando interoperabilidade, mandatos e outras iniciativas de políticas públicas apoiadas pelos seus membros.

Na última assembleia geral do ano foi aprovado o orçamento para 2013, que continua a não contemplar um aumento da unidade contributiva. Em 2012 também se procedeu à eleição do presidente e dos vice-presidentes da assembleia geral para um período de dois anos.

20.2.2.4. 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 2012 na R&TTECA, constituída por autoridades reguladoras, laboratórios, fabricantes de equipamento e representantes da Comissão nesta área, com a missão de discutir as questões técnicas e a produção de guias técnicos para a verificação de conformidade dos equipamentos abrangidos pela Diretiva R&TTE.

21. COOPERAÇÃO INSTITUCIONAL E TÉCNICA

O ICP-ANACOM leva a cabo uma importante atividade de cooperação com outras instituições e organismos, nacionais e internacionais. O objetivo é promover e divulgar regulamentos, leis nacionais e práticas regulatórias adotadas pelo ICP-ANACOM, num contexto de troca de experiências com outras entidades, o que muito contribui para o seu enriquecimento, tanto em matéria de comunicações eletrónicas como de serviços postais.

A atividade de cooperação com outros reguladores realiza-se, como vimos no ponto anterior, não apenas na UE, mas também no Leste europeu e na bacia mediterrânica, assim como junto da comunidade ibero-americana dos países da América do Sul, e sobretudo com os países de língua oficial portuguesa. Neste âmbito, as ARN dos membros da CPLP são os principais destinatários da estratégia e da operacionalização das atividades desenvolvidas, incidindo o contributo do ICP-ANACOM na construção de mercados mais abertos e concorrenciais, num conceito de cooperação institucional e empresarial, estimulado pelo crescimento da economia nesses países.

Com menor expressão no quadro geral da cooperação, mas ainda assim a merecer registo, passaremos de seguida em revista um outro conjunto de ações, quer multilaterais, quer bilaterais, que foram levadas a cabo durante o ano, quer com países terceiros, lusófonos sobretudo, quer com entidades nacionais.

21.1. Cooperação a nível internacional

21.1.1. Cooperação multilateral

21.1.1.1. Instituto Nacional das Comunicações de Moçambique (INCM)
No âmbito do protocolo de cooperação celebrado entre a Associação Empresarial de Telecomunicações (ACIST-AET), o ICP-ANACOM e o INCM para a formação de técnicos na área das tecnologias de informação, realizou-se um curso em Moçambique no primeiro semestre 2012.

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

Em 2012 realizou-se nas instalações do ICP-ANACOM, a quarta reunião do subcomité de peritos do Centro de Excelência da UIT, tendo sido debatidos conteúdos programáticos e identificadas e calendarizadas ações e formadores para o plano de 2012.

O ICP-ANACOM colaborou ativamente na gestão e na coordenação das 12 ações de formação realizadas, no âmbito do CdE UIT, tendo ainda disponibilizado seis formadores, num conjunto de 22.

Nas ações foi dada formação a 358 técnicos e gestores africanos em matérias que incluem TV digital, gestão do domínio Internet e numeração, formação à distância, acesso livre e neutralidade da rede, gestão e controlo do espectro, regulação económica, sistemas VSat, conceitos para um quadro regulatório, serviço/acesso universal, RNG/interligação e cabos submarinos.

21.1.2. Cooperação bilateral

O ICP-ANACOM desenvolve a sua atividade de cooperação bilateral através de ações pontuais que decorrem dos protocolos de cooperação assinados com entidades congéneres.

No caso particular dos Países Africanos de Língua Oficial Portuguesa (PALOP) e de Timor Leste, estes protocolos são complementados pelo desenvolvimento de planos indicativos de cooperação (PIC), cuja vigência é de três anos, consubstanciados em planos anuais de cooperação (PAC).

Neste quadro de PIC e PAC salientam-se assim as seguintes atividades:

21.1.2.1. Cabo Verde (ANAC – Agência Nacional de Comunicações)

A ANAC participou em ações promovidas pelo ICP-ANACOM no âmbito da realização do leilão do espectro e em sessões para discussão de aspetos técnicos e jurídicos sobre o Regulamento ITED/ITUR. Por sua vez, o ICP-ANACOM participou num *workshop* organizado pela ANAC sobre a mesma matéria, além de ter assegurado uma ação de formação destinada aos elementos da área operacional de fiscalização daquela agência, versando na recolha e na análise de informação, planeamento e realização de auditorias e inspeções, com ênfase em aspetos relacionais.

21.1.2.2. Guiné-Bissau (ARN – Autoridade Reguladora Nacional)

O ICP-ANACOM deu em 2012 formação a dois colaboradores do regulador da Guiné Bissau sobre um vasto conjunto de matérias do sector das comunicações.

21.1.2.3 São Tomé e Príncipe (AGER – Autoridade Geral de Regulação)

A cooperação com a AGER compreendeu reuniões realizadas em Lisboa, consultoria técnica num projeto de financiamento do Banco

Africano de Desenvolvimento e apoio técnico à revisão da lei de bases de telecomunicações do país e à elaboração da proposta de novos estatutos da AGER.

21.1.2.4 Moçambique (INCM – Instituto Nacional das Comunicações de Moçambique)

No âmbito do protocolo assinado entre o Instituto Nacional das Comunicações de Moçambique (INCM), o ICP-ANACOM e a ACIST-AET, realizou-se em Maputo um curso habilitante de instalador ITED, no qual participaram 14 formandos. Realizaram-se ainda ações de formação sobre o leilão multifaixa e sobre aspetos jurídicos e técnicos associados ao Regulamento ITED/ITUR.

Foi feita uma reunião conjunta para abordar questões de numeração e de auditoria a indicadores estatísticos de tráfego internacional.

Medir e monitorizar a exposição da população aos campos eletromagnéticos foi outra das áreas em que as duas entidades cooperaram, tendo o ICP-ANACOM começado no final do ano a preparar a resposta a uma solicitação do INCM sobre esta matéria.

21.1.2.5 Angola (INACOM – Instituto Angolano das Comunicações)

Realizaram-se durante o ano ações de alto nível entre as administrações dos reguladores português e angolano, a par de ações de formação sobre as opções do Dividendo Digital de Angola.

No âmbito da cooperação tripartida com a UIT, o ICP-ANACOM participou na missão realizada em Angola para desenvolvimento do plano estratégico do sector naquele país.

21.1.2.6. Brasil (ANATEL – Agência Nacional de Telecomunicações)

Em 2012 existiram contactos a nível técnico sobre partilha de infraestruturas de rede. Já no quadro das reuniões da comissão de coordenação ANACOM-ANATEL, foram abordados temas como a proteção e a defesa dos utilizadores de serviços de telecomunicações; as regras de concorrência e remédios em Portugal e na Europa; e os serviços móveis e a banda larga, entre outros.

21.1.2.7. Marrocos (ANRT – Agence Nationale de Réglementation des Télécommunications)

No âmbito do protocolo de cooperação entre o ICP-ANACOM e a ANRT, realizou-se em Lisboa a terceira reunião de alto nível, em que foram abordados vários temas: as principais medidas adotadas pelo ICP-ANACOM no âmbito da regulação, a transposição do novo quadro regulamentar, o leilão para atribuição de direitos de utilização de frequências, a TDT e a neutralidade da rede.

Em relação à TDT, a ANRT manifestou interesse em que o ICP-ANACOM efetue uma missão técnica de cooperação nesta área.

21.1.2.8. Vietname (VNTA – Vietnam Telecommunication Authority)

Realizou-se uma reunião para a apresentação institucional das duas entidades que permitiu o intercâmbio de informação relevante sobre os dois reguladores e sobre o sector das telecomunicações nos respetivos países. Ficou expressa a possibilidade de se estabelecer um relacionamento mais aprofundado entre as duas organizações no futuro próximo.

21.1.2.9. Coreia do Sul

Foi recebida no ICP-ANACOM uma delegação da República da Coreia, composta por 25 elementos de diversas entidades ligadas ao sector das tecnologias da informação e da comunicação, nomeadamente a Agência Nacional para a Sociedade de Informação, o Ministério da Administração Pública e Segurança e a Comissão Nacional para a Ciência e Tecnologia.

Foram abordados vários temas: SU, banda larga e investimento em *long term evolution* (LTE).

21.2. Cooperação a nível nacional

21.2.1. Autoridade da Concorrência (AdC)

Em 2012, e à semelhança de anos anteriores, foram solicitados pela AdC contributos sobre várias matérias:

- O parecer relativo aos preços de originação de chamadas para serviços especiais e números não geográficos nas redes móveis nacionais, remetido em dezembro de 2012 (esta matéria encontra-se desenvolvida no ponto 22.1 Implementação de medidas previstas no Memorando de Entendimento).
- O parecer transmitido em 12 de julho no âmbito da abertura de um inquérito de natureza contraordenacional na sequência de uma queixa apresentada pela Iberomail – Correio Internacional, S.A., contra os CTT por alegado abuso de posição dominante.
- O parecer enviado em 10 de setembro sobre a notificação da operação de aquisição do controlo exclusivo da Cabovisão pela Altice Portugal, S.A. Em outubro a AdC transmitiu nova solicitação de parecer relativa à aquisição de controlo da Cabovisão, ao abrigo do mesmo normativo. O novo pedido de parecer teve origem em nova notificação, desta feita já não de aquisição de controlo exclusivo da Cabovisão pela Altice, mas sim de controlo conjunto da Cabovisão

pela Altice VII S.à.r.l. e pela Codilink S.à.r.l., através da Altice. O parecer solicitado foi transmitido em 9 de novembro de 2012.

21.2.2. Assembleia da República (AR)

Em 2012, o ICP-ANACOM elaborou diversos pareceres específicos e compareceu em audições parlamentares solicitadas pela AR, no âmbito de grupos de trabalho e de comissões parlamentares.

Neste contexto sublinha-se a audição parlamentar sobre a proposta de lei de transposição da diretiva postal - proposta de Lei 35/XII/1.ª (GOV) -, ocorrida em 7 de fevereiro a pedido do grupo de trabalho liberalização dos serviços postais, constituído no seio da comissão parlamentar de Economia e Obras Públicas. Na sequência dessa audição, e a pedido do referido grupo de trabalho, o ICP-ANACOM elaborou um parecer sobre a proposta em causa.

Saliente-se também o parecer elaborado pelo ICP-ANACOM sobre a proposta de lei n.º 98/XII (GOV) que procedeu à alteração da Lei n.º 23/96, de 26 de julho (Lei dos Serviços Públicos Essenciais), da Lei n.º 24/96, de 31 de julho (regime legal aplicável à defesa dos consumidores), e da LCE, por solicitação da comissão de Economia e Obras Públicas da AR.

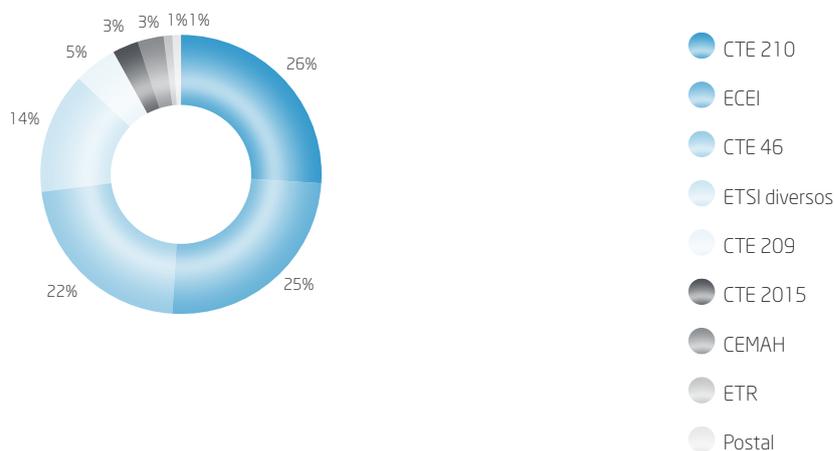
21.2.3. Instituto Português da Qualidade (IPQ)

Atividade do Organismo de Normalização Setorial (ONS) / ICP-ANACOM em 2012

Em 2012, a atividade desenvolvida no âmbito do organismo de normalização setorial (ONS) / ICP-ANACOM para as telecomunicações, atividade postal e compatibilidade eletromagnética, caracterizou-se por cerca de 320 documentos analisados, distribuídos por temática de acordo com o seguinte gráfico:

Atividades ONS / ICP-ANACOM em 2012

Gráfico 54.



Nota: 320 documentos sob consulta
Fonte: ICP-ANACOM.

22. ASSESSORIA AO GOVERNO

Nos termos dos seus estatutos, cabe ao ICP-ANACOM coadjuvar o governo, a pedido deste ou por iniciativa própria, na definição das linhas estratégicas e das políticas gerais das comunicações e da atividade dos operadores de comunicações, incluindo a emissão de pareceres e elaboração de projetos de legislação no domínio das comunicações.

Neste contexto, a Autoridade é frequentemente chamada a dar assessoria ao governo em diversos assuntos. Em 2012 tal aconteceu relativamente à preparação e ao acompanhamento dos concursos para a designação do(s) prestador(es) do SU das comunicações eletrónicas, à preparação dos mecanismos de financiamento do SU, à transposição da diretiva postal, bem como no processo de transição para a TDT, com o fim de garantir que a migração para a nova tecnologia se faria sem perturbações.

Também a execução do Memorando de Entendimento (MoU) assinado em 2011 entre o Governo de Portugal, a CE, o BCE e o FMI (troika) levou ao desenvolvimento de um vasto trabalho de assessoria durante o ano.

22.1. Implementação de medidas previstas no Memorando de Entendimento

Decorrente do MoU, o ICP-ANACOM continuou em 2012 a desenvolver as ações necessárias com vista ao cumprimento do previsto para o sector das comunicações. Enunciam-se neste ponto as principais ações realizadas neste âmbito pelo ICP-ANACOM por referência às medidas que transitaram para 2012.

22.1.1. Medidas previstas para o sector das telecomunicações

22.1.1.1. Adotar medidas para aumentar a concorrência no mercado das comunicações fixas, revendo as barreiras à entrada e adotando medidas para as reduzir

Conforme se descrevia no relatório anterior, o ICP-ANACOM iniciou em 2011 um conjunto de medidas a serem implementadas em 2012 visando o cumprimento do objetivo em apreço. Em 2012 sublinham-se as seguintes ações:

- Aprovação do Regulamento da Portabilidade (Regulamento n.º 114/2012, de 13 de março), com vista a fixar melhores condições em termos de mobilidade por parte dos consumidores, tendo em conta que a portabilidade dos números é um fator

essencial para facilitar a escolha dos consumidores e a concorrência efetiva nos mercados concorrenciais das comunicações eletrónicas. Esta matéria encontra-se desenvolvida em pormenor no ponto 8.1.

- Aprovação da decisão final de 14 de junho de 2012 sobre as alterações à ORCA e à ORCE. Esta decisão visou facultar aos operadores de rede fixa o acesso a melhores condições grossistas nos circuitos alugados, e em particular nos circuitos Ethernet, através da fixação de novas disposições em matéria de qualidade de serviço, preços e processo de acesso, nomeadamente às regiões autónomas. Esta matéria encontra-se desenvolvida no ponto 4.4.

- Aprovação da decisão final de 28 de março de 2012 sobre os procedimentos a cumprir na aferição da qualidade de serviço das ofertas grossistas reguladas. Trata-se de uma medida horizontal que determinou a alteração das ofertas de referência que têm prazos de reparação de avarias (ORALL, ORCA, ORCE, Rede ADSL PT e ORLA), visando melhorar as condições de aferição da qualidade de serviço prestado aos operadores beneficiários destas ofertas de referência. Esta matéria encontra-se desenvolvida no ponto 4.

- Lançamento da consulta, em 6 de fevereiro de 2012, sobre o projeto de decisão relativo à definição dos mercados grossistas de acesso à infraestrutura de rede num local fixo e de acesso em banda larga – mercados 4 e 5, respetivamente, da Recomendação 2007/879/CE, de 17 de dezembro –, à avaliação de PMS e à imposição, manutenção, alteração ou supressão de obrigações regulamentares. Esta matéria encontra-se desenvolvida no ponto 3.1.

22.1.1.2. Facilitar a entrada no mercado leiloando «novas» radiofrequências para acesso a banda larga sem fios, reduzir as taxas de terminação móveis e acompanhar a situação concorrencial nos preços de origem de chamadas nas redes móveis

Em relação ao objetivo de facilitar a entrada no mercado, são de salientar a aprovação pelo ICP-ANACOM do relatório final do leilão multifaixa e as subsequentes decisões que culminaram na emissão dos títulos unificados dos direitos de utilização de frequências para serviços de comunicações eletrónicas terrestres em 9 de março de 2012. Esta matéria encontra-se desenvolvida no ponto 13.1.

Salienta-se ainda, no âmbito deste objetivo, de facilitar a entrada no mercado, a aprovação, em 30 de abril de 2012, da decisão final sobre a especificação da obrigação de controlo de preços nos mercados grossistas de terminação de chamadas vocais em redes móveis individuais, que veio a fixar um novo *glide path* para redução desses preços. Esta matéria encontra-se desenvolvida no ponto 3.2.

O MoU previa ainda, na sequência das medidas corretivas que foram entretanto adotadas, que fosse acompanhada a situação concorrencial no sector das telecomunicações, em particular no que respeita aos preços de originação de chamadas nas redes móveis.

Neste contexto, em 2012, na sequência da Recomendação n.º 1/2012 da AdC, de 19 de janeiro de 2012 - que instou a TMN, a Vodafone e a Optimus a reavaliarem, até 31 de julho de 2012, a adequação dos seus preços de originação de chamadas para serviços especiais e números não geográficos em função dos custos deste serviço grossista -, a AdC solicitou ao ICP-ANACOM que transmitisse uma apreciação sobre os novos níveis de preços de originação.

A este respeito importa salientar que os problemas concorrenciais que decorrem dos elevados preços de originação de chamadas nas redes móveis foram identificados pelo ICP-ANACOM e transmitidos à AdC em fevereiro de 2010, tendo a AdC confirmado a sua existência no estudo que desenvolveu sobre a matéria.

Neste sentido, o ICP-ANACOM transmitiu, em dezembro de 2012, um parecer sobre o seguimento desta matéria à luz da referida recomendação da AdC.

22.1.1.3. Garantir um mecanismo de designação do(s) prestador(es) de um serviço universal eficaz, objetivo, transparente e não discriminatório

Com vista à designação do(s) prestador(es) do SU, o governo solicitou ao ICP-ANACOM um vasto trabalho de assessoria no âmbito do qual foram transmitidas recomendações e pareceres específicos sobre a matéria e dadas respostas, de forma expedita, a todas as solicitações que lhe foram dirigidas. Sublinha-se em particular o extenso trabalho de assessoria com vista à publicação dos instrumentos dos três concursos associados à seleção dos PSU. O ICP-ANACOM desenvolveu ainda trabalho no âmbito das suas competências regulatórias, adotando as necessárias deliberações que fixaram as condições e as especificações a serem respeitadas em cada uma das prestações que constituem o SU no âmbito do processo de designação do(s) PSU.

Refira-se que os instrumentos do concurso vieram a ser aprovados a 12 de outubro, em anexo à Portaria n.º 318/2012, na sequência

da aprovação da decisão de contratar aprovada pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 50/2012, de 22 de maio, alterada pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 66/2012, de 6 de agosto.

Especificam-se de seguida os principais acontecimentos verificados e respetivo trabalho desenvolvido pelo ICP-ANACOM, nomeadamente *a)* a realização de um parecer sobre a definição dos débitos mínimos que o acesso à rede disponibilizado no âmbito do SU deve suportar para viabilizar o acesso funcional à Internet; *b)* a elaboração da decisão de 7 de fevereiro de 2012 que aprova o relatório da consulta pública sobre o processo de designação do(s) PSU e as recomendações a dirigir ao governo sobre a matéria e determina as condições e as especificações de cada uma das prestações que constituem o SU no âmbito do processo de designação do(s) PSU; *c)* a definição da informação a disponibilizar no âmbito do processo de designação de PSU; *d)* a instrução do processo do concurso e apoio ao júri designado; *v)* a prestação de assessoria ao governo em matéria de mecanismos de financiamento dos CLSU e *vi)* apoio ao governo na negociação da revogação do contrato de concessão da PTC.

(i) Parecer sobre a definição dos débitos mínimos que o acesso à rede disponibilizado no âmbito do SU deve suportar para viabilizar o acesso funcional à Internet

De acordo com o que estabelece o n.º 4 do artigo 88.º da LCE, compete ao governo aprovar, tendo em conta as circunstâncias específicas do mercado nacional, e após parecer do ICP-ANACOM, os débitos que o acesso à rede disponibilizado no âmbito do SU deve suportar para viabilizar o acesso funcional à Internet.

Por despacho do Secretário de Estado das Obras Públicas, Transportes e Comunicações (SEOPTC) de janeiro de 2012, o ICP-ANACOM foi chamado a pronunciar-se sobre os débitos mínimos que a ligação a uma rede de comunicações públicas no âmbito do SU deve suportar.

Neste contexto, o ICP-ANACOM transmitiu ainda nesse mês o seu parecer, elaborado numa perspetiva eminentemente técnica, no qual concluiu que deve manter-se inalterado o débito de acesso funcional à Internet no âmbito do SU, entendimento este que veio a ser acolhido nos instrumentos do concurso aprovados.

(ii) Decisão que aprova o relatório da consulta pública sobre o processo de designação do(s) PSU

Tal como detalhadamente apresentado no relatório de regulação, supervisão e outras atividades de 2011, ocorreu até 30 de dezembro de 2011 a consulta pública lançada pelo governo em articulação com o ICP-ANACOM sobre o processo de designação do(s) PSU.

Recorde-se que essa consulta pública incidiu sobre os projetos de programas do concurso, de convites à apresentação de propostas e de caderno de encargos dos três concursos:

- 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.

Relembre-se ainda que, com vista a simplificar e contribuir para a sua maior celeridade, o processo de consulta incorporava já nos cadernos de encargos dos três concursos o sentido provável relativo às condições de oferta a fixar pelo ICP-ANACOM no quadro das suas competências.

Tendo em conta os contributos recebidos, o ICP-ANACOM, por deliberação de 7 de fevereiro de 2012, aprovou o relatório da consulta pública, as recomendações do regulador sobre o processo de designação do(s) PSU em matérias da competência do governo e as condições e especificações de cada uma das prestações que constituem o SU e que, como tal, deverão ser cumpridas pelas entidades que na sequência do concurso venham a ser designadas para assegurar o SU.

Relativamente ao relatório da consulta pública, o ICP-ANACOM relevou o facto de as especificações anexas aos cadernos de encargos terem sido definidas no propósito de manter o nível de prestação do SU, tanto em termos de qualidade como de preços, e de maximizar a eficiência na prestação destes serviços, traduzida na minimização dos custos correspondentes à sua prestação. Deste modo, as opções adotadas foram incluídas nos documentos em termos compatíveis com anteriores deliberações tomadas pelo ICP-ANACOM nesses domínios, em propostas do regulador ou na prática corrente associada à prestação do SU.

Notou ainda o ICP-ANACOM que as exigências consagradas nas peças do procedimento correspondem ao que o governo à partida considerou a melhor solução, tendo em conta que nos termos do artigo 86.º,

n.º 3, alínea a) da LCE lhe cabe adotar as soluções mais eficientes e adequadas para assegurar a realização do SU.

Já no que se refere às vinte e seis recomendações elaboradas pelo ICP-ANACOM, e transmitidas ao governo, são de salientar as seguintes:

- Disponibilizar, com a antecedência necessária, informação suficiente e adequada para que os eventuais interessados possam avaliar o seu interesse em participar no procedimento de seleção e proceder à preparação das respetivas propostas.
- Designar PSU para o conjunto mínimo de prestações atualmente definidas no artigo 87.º da LCE e para todo o território nacional.
- Manter inalterado o modelo conceptual submetido a consulta, realizando-se três concursos, em que os dois primeiros integram três lotes correspondentes a três diferentes zonas geográficas, sendo dada a possibilidade de apresentação de propostas integradas/globais por concurso com valor mais baixo do que a soma dos diferentes lotes desde que sejam apresentadas também propostas específicas por lote.
- Apresentar nas peças do procedimento informação detalhada relativa à calendarização dos diversos atos que o compõem, devendo, em momento anterior à apresentação de candidaturas, ser clarificadas as questões externas ao concurso que tenham impacto na formulação da vontade de concorrer de potenciais candidatos, em particular no que respeita à definição do mecanismo de financiamento dos CLSU.
- Realizar uma consulta pública sobre o mecanismo de compensação dos CLSU.
- Manter inalterado o débito associado ao acesso funcional à Internet, conforme fundamentação apresentada pelo ICP-ANACOM no seu parecer de 18 de janeiro de 2012, sem prejuízo de poder ser considerado outro tipo de políticas públicas visando assegurar o acesso em banda larga a determinados segmentos da população.
- Manter no mesmo concurso o serviço de listas telefónicas e os serviços informativos.
- Manter inalterado o prazo de designação de PSU de cinco anos para cada um dos três concursos.

- Rever a segmentação geográfica, mantendo três zonas, mas fazendo transitar as regiões autónomas dos Açores e da Madeira, bem como os distritos de Évora, Portalegre e Setúbal da zona 2 para a zona 3, alterando as denominações das zonas 2 (Centro e Ilhas) e 3 (Sul) para Centro e para Sul e Ilhas, respetivamente, com o objetivo de obter maior equilíbrio entre as três zonas.

Por último, e relativamente às condições e características de cada uma das prestações que constituem o SU, e que devem ser cumpridas pelas entidades que na sequência do concurso venham a ser designadas para as assegurar, são de salientar os seguintes aspectos das determinações do ICP-ANACOM para cada um dos concursos em apreço:

Concurso 1 – Ligação a uma rede de comunicações pública num local fixo e prestação de um serviço telefónico através daquela ligação

O ICP-ANACOM considerou não ser necessário proceder a alterações profundas face ao que tinha sido apresentado em sede da consulta pública, tendo assim mantido o essencial, ou seja, nas especificações do serviço manteve-se, no respeitante a manter os preços acessíveis, que o tarifário a praticar pelo PSU deve ser aplicado uniformemente e ser o que à data da publicação dos instrumentos do concurso estiver a vigorar, de acordo com o mecanismo de *price cap* (IPC-2,75 por cento). Em resultado da consulta, o ICP-ANACOM considerou ser relevante proceder a) à clarificação da regra do *price cap* para as situações em que o valor da inflação seja igual ou inferior a 2,75 por cento, b) à determinação da aplicabilidade do Decreto-Lei n.º 70/2012, de 16 de junho para determinação dos rendimentos a ter em conta na atribuição da oferta dirigida aos reformados e pensionistas, c) à clarificação do período de referência para cumprimento dos parâmetros

de qualidade de serviço, d) a alterações na definição dos indicadores do PQSS (tempo de estabelecimento de chamadas), e e) a alterações em prazos, conteúdo e forma de disponibilização das informações a dar aos consumidores e ao ICP-ANACOM.

Concurso 2 – Oferta de postos públicos

Em relação à oferta de postos públicos, o ICP-ANACOM, na deliberação de 7 de fevereiro de 2012, determinou o parque efetivo de postos públicos a instalar e a manter anualmente pelos futuro(s) PSU. Note-se que em sede da consulta de 16 de novembro de 2011 era apresentado um parque mínimo e máximo de postos públicos a instalar e a manter em cada uma das zonas.

Assim, e decorrente da análise elaborada, o ICP-ANACOM entendeu ser de fixar um parque de postos públicos que corresponde à aplicação do critério de um posto público por freguesia e mais um posto público para cada uma das freguesias com mais de mil habitantes e ainda mais 32 por cento de postos públicos instalados em locais de interesse social, resultando assim num parque total de 8222. Estabeleceu ainda o ICP-ANACOM que o número de postos públicos adaptados a deficientes com cadeiras de rodas em cada zona geográfica deve ser de 5 por cento do total do parque a instalar, cabendo ao(s) PSU determinar a localização mais adequada.

O ICP-ANACOM apresentou assim o número de postos públicos a instalar e manter por distrito, com base na listagem de freguesias que consta da carta administrativa oficial de Portugal (CAOP) de 2011⁶² e usando os dados provisórios de população dos resultados provisórios dos Censos 2011, com os resultados para cada zona resumidos no quadro a seguir.

Parque de postos públicos a instalar e a manter anualmente pelo(s) prestador(es) do serviço universal (PSU)

Tabela 30.

Zonas	Número de PP (freguesias)	Número de PP em locais de interesse social	TOTAL
Norte	3678	1177	4855
Centro	1517	485	2002
Sul e Ilhas	1034	331	1365
Total	6229	1993	8222

Fonte: ICP-ANACOM.

62 Posteriormente, a referência à CAOP veio a ser objeto de clarificação, conforme se refere adiante.

Tal como para o concurso 1, face ao constante na consulta pública, foi clarificado o regime de *price cap* para as situações em que o valor da inflação seja igual ou inferior a 2,75 por cento e efetuadas algumas alterações em prazos, conteúdo e forma de disponibilização das informações a transmitir aos consumidores e ao ICP-ANACOM pelo(s) PSU.

Concurso 3 – Disponibilização de uma lista telefónica completa e de um serviço completo de informação de listas

Relativamente às especificações associadas à lista telefónica completa e ao serviço completo de informação de listas, o ICP-ANACOM manteve o apresentado em sede da consulta, que, no essencial, determina a obrigação de o PSU disponibilizar com periodicidade anual uma lista telefónica atualizada completa aos utilizadores finais sob a forma impressa, bem como, através do número 118, um serviço completo de informação de listas que envolva a divulgação dos dados que constam da lista telefónica. Note-se apenas que, decorrente da consulta, o ICP-ANACOM considerou ser de alterar o número de informações que o utilizador pode solicitar em cada chamada que faz para o serviço completo de informações de listas, passando de três para duas e alterando prazos e formas de informação a transmitir pelo PSU. Esta deliberação do ICP-ANACOM, de 7 de fevereiro de 2012, veio a ser objeto de clarificação pelas deliberações de 23 de março de 2012 e de 5 de julho de 2012. Na deliberação de março foram clarificados dois aspetos específicos, designadamente *a)* no ponto 2.1.7, relativo à oferta dirigida aos reformados e pensionistas, especificando que a oferta em causa é dirigida aos reformados e assinantes de uma única linha de rede cujo agregado familiar aufera um rendimento mensal que, na globalidade, seja igual ou inferior à retribuição mínima mensal garantida e *b)* no ponto 3.1.2, relativo à especificação da oferta de postos públicos, incluindo a referência ao critério aplicado na definição do parque de postos públicos a instalar e a manter e à CAOP considerada.

Na deliberação de julho esclareceu-se que a instalação de postos públicos deve ser feita com base nos limites administrativos das freguesias constantes da CAOP 2010, no número total de 4260 freguesias (considerando-se o município do Corvo, para estes efeitos, como uma freguesia), e nas estimativas da população publicadas pelo INE em dezembro de 2011 relativamente à população residente em 2011.

Estas especificações das condições de oferta para os três concursos definidas pelo ICP-ANACOM encontram-se refletidas nas peças dos procedimentos destinados à seleção do(s) PSU aprovadas pela portaria conjunta do Ministério das Finanças e da Economia, n.º 318/2012, de 12 de outubro de 2012.

(iii) Informação a disponibilizar no âmbito do processo de designação de PSU

Em conformidade com as recomendações desta Autoridade sobre o processo de designação do(s) PSU, o ICP-ANACOM definiu a informação considerada relevante para assegurar que os potenciais interessados no processo de designação pudessem deter os elementos considerados necessários à elaboração e à apresentação de propostas aos concursos para a designação do(s) futuros PSU.

Para o efeito, solicitou à PTC o envio da informação considerada necessária, tendo assegurado que, na definição dos elementos a divulgar, seria respeitado o equilíbrio adequado entre a proteção dos direitos do PSU atual (nomeadamente em termos de segredo de negócio) e a igualdade de tratamento de todos os potenciais candidatos.

Decorrente de comunicação do governo de 12 de outubro de 2012 que indicava que o ICP-ANACOM deveria promover a publicação da informação, ao abrigo dos poderes de instrução dos procedimentos concursais para a designação de PSU, o ICP-ANACOM determinou a publicação da informação a disponibilizar no âmbito do processo de designação do(s) PSU por concurso público. A informação foi assim publicada no sítio da Internet do ICP-ANACOM em 12 de outubro de 2012, na mesma data em que foram publicados o anúncio de procedimento n.º 3957/2012 e a portaria conjunta do Ministério das Finanças e da Economia n.º 318/2012⁶³.

(iv) Instrução do processo do concurso e apoio ao júri designado

O ICP-ANACOM foi ainda chamado a instruir o processo de concurso e a apoiar o funcionamento do júri designado para análise das candidaturas e das propostas apresentadas. No âmbito destas funções, o ICP-ANACOM participou na prestação de esclarecimentos solicitados para a boa compreensão e interpretação das peças do procedimento.

63 Note-se que já no início de 2013 foi publicada informação adicional referente ao ano de 2011.

(v) Mecanismos de financiamento dos CLSU

Em 2012, o ICP-ANACOM, no quadro das suas funções de assessoria ao governo, respondeu a diversas solicitações no âmbito da preparação do mecanismo de financiamento do SU, e em particular da preparação da Lei n.º 35/2012, de 23 de agosto, relativa a esse mecanismo, incluindo a operacionalização de uma consulta pública sobre a matéria.

Após análise da possibilidade de criação deste mecanismo, o ICP-ANACOM apresentou ao governo uma proposta legislativa com o objetivo de promover a criação do fundo de compensação do SU de comunicações eletrónicas previsto na LCE, destinado ao financiamento dos CLSU. Assim, neste projeto, foram incluídas as normas que determinam a constituição e o funcionamento de um fundo de compensação do SU de comunicações eletrónicas.

A lei que procede à criação do fundo de compensação do SU veio a ser publicada em 23 de agosto de 2012 – Lei n.º 35/2012, determinando que os CLSU sejam financiados pelas empresas que oferecem no território nacional redes de comunicações eletrónicas acessíveis ao público que, no ano civil a que respeitam os CLSU, tenham registado um volume de negócios elegível no sector das comunicações eletrónicas que lhes confira um peso igual ou superior a 1 por cento do volume de negócios elegível global do sector.

(vi) Negociação da revogação do contrato de concessão da PTC

No MoU encontra-se previsto que o Estado Português proceda à negociação da revogação do contrato de concessão com a empresa que atualmente fornece o SU, reduzindo o âmbito dos serviços abrangidos, de modo a excluir o SU e lançar um novo processo de concurso para a designação do(s) PSU.

Assim, o ICP-ANACOM acompanhou e foi dando resposta a diversas solicitações, pedidos de análise técnica e jurídica no processo de renegociação do contrato de concessão, tendo sido assinado em 10 de setembro de 2012 pelo Ministro de Estado e das Finanças, pelo Ministro da Economia e do Emprego e pelo presidente do CA da PTC o memorando de entendimento sobre a revogação do contrato de concessão do serviço público de telecomunicações.

Neste âmbito, por despacho do Ministro da Economia e do Emprego de 16 de outubro de 2012, o governo decidiu promover a realização

de uma consulta pública destinada a aferir da necessidade e/ou adequação da manutenção da prestação dos serviços fixos de telex, comutado de transmissão de dados, telegráfico e móvel marítimo, na sua componente de correspondência pública, em termos de serviço público, serviços que têm vindo a ser assegurados no âmbito do contrato de concessão do serviço público de telecomunicações. No mesmo despacho, o governo solicitou que o ICP-ANACOM, no âmbito das suas competências de coadjuvação, operacionalizasse a referida consulta.

O ICP-ANACOM, por deliberação de 30 de novembro de 2012, aprovou o relatório da consulta pública relativa aos serviços de telex, fixo comutado de transmissão de dados, telegráfico e móvel marítimo, componente de correspondência pública, que então eram prestados pela concessionária do serviço público de telecomunicações, bem como um conjunto de recomendações que, na sequência da mesma, dirigiu ao governo⁶⁴.

22.1.2. Medidas previstas para o sector postal

No que respeita aos serviços postais foi desenvolvido trabalho de assessoria ao governo nos seguintes domínios:

- Transposição da Diretiva 2008/6/CE, do Parlamento Europeu 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.

Na sequência do trabalho desenvolvido em 2011, o ICP-ANACOM continuou a dar assessoria ao governo no processo legislativo de transposição desta diretiva, que culminou na publicação da Lei n.º 17/2012, de 26 de abril, que estabelece o regime jurídico aplicável à prestação de serviços postais, em plena concorrência, no território nacional, bem como de serviços internacionais com origem ou destino no território nacional. Esta matéria encontra-se desenvolvida no ponto 7.2.1.

- Revisão do decreto-lei que define as bases da concessão do serviço postal universal e a negociação da revisão do contrato de concessão com os CTT.

A Lei n.º 17/2012, de 26 de abril, estabelece que o governo deve proceder à alteração das bases da concessão de acordo com o regime constante dessa lei. Neste contexto, o ICP-ANACOM deu

⁶⁴ Note-se que já no início de 2013 o governo veio a decidir que o serviço móvel marítimo deixaria de ser prestado pela PTC, enquanto serviço público a partir de 30 de abril de 2013.

assessoria ao governo no processo de revisão do referido projeto e sua adaptação à nova lei.

22.2. Televisão digital terrestre (TDT)

2012 foi o ano em que cessaram as emissões de televisão analógica em Portugal, 55 anos depois do seu início. Em sua substituição, e depois de um período de *simulcast* de doze meses, surgiu a televisão digital, processo que determinou a migração de cerca de 1,3 milhões de famílias para a nova tecnologia como condição para continuarem a ver televisão em sinal aberto.

A passagem para o digital foi feita de forma gradual, em três fases, conforme estabelecido no plano de *switch-off* aprovado em 2010. A primeira fase teve início em 12 de janeiro de 2012, prolongando-se por 23 de janeiro, 1, 13 e 23 de fevereiro, alturas em que foram sendo desligados os emissores e retransmissores situados na faixa litoral do território continental. A segunda fase de desligamento aconteceu a 22 de março, nas regiões autónomas dos Açores e da Madeira. Por fim, a 26 de abril, foram desligados os últimos emissores analógicos ainda em funcionamento no resto do território e as emissões passaram a ser exclusivamente digitais.

O processo de desligamento do sinal analógico de televisão foi antecedido de uma intensa atividade por parte do ICP-ANACOM e envolveu uma enorme mobilização de recursos. Em causa esteve um processo assente em responsabilidades repartidas por diversas entidades, que afetou toda a população portuguesa, cabendo a esta Autoridade garantir que o desligamento do sinal analógico e a passagem para a televisão digital se fizesse com o mínimo possível de perturbações, assegurando-se que ninguém ficava privado do direito de ver televisão.

Durante este processo, esta Autoridade trabalhou com um conjunto alargado de entidades que têm relações de proximidade com as populações e que podiam dar um contributo relevante no apoio aos cidadãos. Assim, contactou via correio eletrónico todos os párocos, IPSS, Misericórdias, presidentes de câmara e de juntas de freguesia do país, além de se ter reunido com todos os que se manifestaram disponíveis, tendo ainda estabelecido parcerias com a ANAFRE – Associação Nacional de Freguesias, o Instituto da Segurança Social (ISS), a Direção-Geral do Consumidor (DGC), a DECO – Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor, as estações de televisão e os CTT. Com os CTT foram constituídas equipas (estações de correio e carteiros) para apoio à população, numa ação que abrangeu 54 concelhos, escolhidos com base em indicadores sociodemográficos (como o índice de envelhecimento ou o ganho médio mensal por concelho), indicadores sobre a cobertura da TDT e do anterior sinal

analógico e indicadores sobre a televisão por subscrição (como a sua taxa de penetração e a quota de mercado por tecnologia). Nesses 54 concelhos, o ICP-ANACOM reforçou ainda a comunicação através da distribuição, além do Guia TDT, de uma carta informativa que explicava, nomeadamente, os procedimentos e as condições de comparticipação do equipamento (*Kit* DTH) a adquirir pelos moradores nas zonas de receção do sinal de televisão digital por satélite (zonas DTH).

Em fevereiro de 2012, o ICP-ANACOM produziu um folheto informativo sobre os apoios financeiros na compra do equipamento necessário para adaptar os televisores à receção da TDT (descodificador ou *Kit* DTH). O folheto era especialmente dirigido aos beneficiários do rendimento social de inserção, aos reformados ou pensionistas com rendimento inferior a 500 euros mensais e às pessoas com um grau de deficiência igual ou superior a 60 por cento. A distribuição deste folheto ocorreu quer em colaboração com a Segurança Social, dirigida aos Centros Distritais da Segurança Social e ao Centro Nacional de Pensões, quer junto das Misericórdias e dos Centros de Informação Autárquicos ao Consumidor (CIAC).

A pensar nos emigrantes foi enviado correio eletrónico aos consulados dos países onde a presença de portugueses tem maior expressão e feita publicidade na imprensa de maior audiência junto das comunidades emigrantes.

A estas iniciativas acresce a distribuição a nível nacional de 6 milhões de exemplares do Guia TDT, em todas as residências e estabelecimentos comerciais, que explicava os passos necessários para fazer a migração, além de dar informações sobre os apoios financeiros disponíveis. Foram ainda distribuídos 3,3 milhões de exemplares do jornal Notícias TDT.

Em parceria com a DECO foram realizadas 100 sessões de esclarecimento em todo o país, destinadas ao público em geral e a comerciantes, a IPSS e Misericórdias.

Todas estas iniciativas culminaram numa campanha publicitária concebida e produzida no âmbito de um concurso público internacional. A campanha abrangeu as vertentes de televisão, rádio e exterior (*outdoors* e *mupis*), envolvendo igualmente alguns anúncios de imprensa. Foi desenvolvida em três vagas, que antecederam cada uma das fases de desligamento, de modo a aumentar a notoriedade da TDT e a funcionar como alerta para a necessidade de migrar.

O processo de migração foi sendo concretizado praticamente ao longo de um ano, muito embora grande parte das pessoas tenha migrado

para a nova tecnologia num período muito curto, de quatro meses – entre janeiro e abril de 2012.

A avaliar pelos dados disponíveis após o desligamento, os resultados conseguidos revelam que a migração decorreu positivamente, com a esmagadora maioria da população a preparar-se adequadamente para a transição. De acordo com o número de contactos efetuados para a linha de apoio da TDT após os desligamentos, a percentagem de população que não se preparou para a mudança foi muito reduzida – menos de 1 por cento das pessoas terão ficado impossibilitadas de ver televisão por não se terem preparado. Estas situações tenderam, naturalmente, a ficar resolvidas nos dias seguintes ao desligamento.

Apesar da forma satisfatória como decorreu o processo de migração, a atividade da Autoridade relacionada com a TDT não culminou em 26 de abril, com o desligamento dos emissores analógicos. Ao longo de 2012 foram desencadeadas cerca de 200 ações locais de monitorização por todo o país para aferir a qualidade do sinal TDT (em cada ação foram realizadas diversas medições). Essas ações revelaram que, na maioria dos casos (cerca de 60 por cento), os problemas registados se deviam a deficiências da instalação em casa dos utilizadores. As deficiências foram identificadas e reportadas para posterior regularização.

Também ao nível decisório, a atividade do ICP-ANACOM em matéria de TDT foi intensa. Em 23 de março, já na reta final do *switch-off*, esta Autoridade decidiu alterar os dois programas de apoio à população no quadro da migração para a TDT, ou seja, o programa de subsídio de equipamentos e o programa de participação associado à cobertura por satélite (DTH), que fazem parte integrante do direito de utilização de frequências atribuído à PTC em dezembro de 2008.

Assim, foi aprovada a atribuição, pela PTC, de um novo subsídio dirigido à adaptação da instalação para receção do sinal TDT ou DTH, no valor de 61 euros, destinado a ser solicitado pelos beneficiários do programa de subsídio que vivessem em isolamento social e estivessem referenciados pela Segurança Social. Este subsídio podia ser pedido até 31 de agosto de 2012, data até à qual foi também prorrogado o prazo de vigência do

subsídio à aquisição de equipamentos de receção das emissões digitais – correspondente a 50 por cento do preço do descodificador TDT ou DTH, com o limite de 22 euros.

Na mesma data, o ICP-ANACOM decidiu alterar o programa de participação reduzindo o valor do *Kit* DTH para 30 euros após participação (em linha com o preço médio das *set-top-boxes* TDT e assegurando a equivalência de custos com a migração entre quem está numa zona TDT e numa zona DTH), podendo os requerentes optar por um dos seguintes procedimentos:

- Aquisição do equipamento pelo seu valor total (77 euros), posteriormente ressarcidos no montante fixado para a participação (ou seja, 47 euros).
- Encomenda do equipamento e, após verificação pela PTC dos requisitos necessários (para o que foi dado à PTC o prazo de cinco dias úteis), levantamento do equipamento mediante o pagamento de apenas 30 euros.

Foi igualmente aprovada a extensão desta participação à primeira *set-top-box* (STB) adicional.

No entanto, como o nível de adesão aos subsídios permanecia baixo, decidiu esta Autoridade, em 23 de agosto, prorrogar o prazo de vigência dos mesmos até 31 de dezembro de 2012, bem como manter o preço da instalação do sistema de receção em zonas DTH, quando efetuada por instaladores indicados pela PTC. Em dezembro, pelas mesmas razões e também porque a rede de TDT ainda não estava totalmente estabilizada e otimizada, foi adotado um SPD a prorrogar novamente o prazo, desta vez até 26 de abril de 2013, data que assinala um ano sobre o arranque das emissões digitais. A decisão final foi adotada já em janeiro de 2013, mas não houve qualquer interrupção dos programas de subsídio, uma vez que a decisão retroagiu a 31 de dezembro de 2012.

No total, desde o início da vigência dos programas e até 31 de dezembro de 2012, candidataram-se aos programas de subsídio e participação da TDT mais de 46 mil beneficiários, a que correspondeu o pagamento de 2,5 milhões de euros por parte da PTC, conforme tabela seguinte.

Programas de subsidiação/comparticipação

Tabela 31.

Programas de subsidiação/comparticipação (acumulado 2011/2012)

Número de beneficiários	46 277
Total despendido em apoios (euros)	2,546 milhões

Fonte: ICP-ANACOM.

Em maio de 2012, e porque o número de reclamações sobre a TDT subiu anormalmente, o ICP-ANACOM teve de tomar medidas imediatas para ultrapassar os problemas que se estavam a registar. De facto, as alterações das condições atmosféricas, que suscitaram deficiências nas condições de propagação do sinal, criando dificuldades na sua receção, levaram a que esta Autoridade interpelasse a PTC para que apresentasse soluções com vista à rápida resolução do problema.

A PTC propôs instalar três emissores na Lousã, em Montejunto e no Monte da Virgem, que funcionariam como solução *overlay*. Por decisão de 18 de maio de 2012, o ICP-ANACOM atribuiu à PTC uma licença temporária de rede, pelo prazo de 180 dias, constituída pelas referidas estações.

Paralelamente, impôs ao operador a otimização das características técnicas da rede suportada no canal 56, tendo em vista uma diminuição efetiva das zonas de autointerferência, com carácter prioritário nas zonas não abrangidas pela cobertura dos três novos emissores.

Esta licença temporária foi renovada por decisão de 16 de novembro de 2012, a pedido da PTC, por 180 dias. O objetivo – e uma vez que a solução se revelou adequada para ultrapassar as dificuldades, o que foi atestado pela redução do número de reclamações – foi permitir que a PTC concluísse as intervenções técnicas na rede SFN, com vista à sua total otimização e estabilização. Essas intervenções abrangeram cerca de 20 por cento da rede TDT da PTC e envolveram a instalação e o afinamento da potência de emissores e a transformação de alguns repetidores em emissores.

Na mesma decisão foi determinado à PTC que apresentasse uma solução definitiva para o futuro, após a cessação da licença temporária que lhe estava atribuída. Na sequência da solução proposta pela PTC, esta Autoridade decidiu submeter a consulta pública vários cenários de evolução futura da rede de TDT.

A consulta foi lançada já em janeiro de 2013, integrando cinco cenários, com identificação das vantagens/desvantagens de cada um deles, em termos de eficiência espectral e do impacto na população.

No âmbito da TDT há ainda a referir a elaboração do relatório final sobre o processo de migração por parte do Grupo de Acompanhamento da Migração para a Televisão Digital (GAM-TD), presidido pelo ICP-ANACOM. Este relatório foi apresentado ao governo em outubro, seis meses após o *switch-off*, e pôs termo à atividade do grupo, nos termos da Resolução do Conselho de Ministros que criou o GAM-TD (Resolução n.º 26/2009, publicada a 17 de março).

O GAM-TD integrava representantes da ERC, das estações de televisão, prestadores do serviço de televisão por subscrição, associações de defesa dos consumidores, a DGC, o Gabinete de Meios para a Comunicação Social, a Confederação de Meios da Comunicação Social e representantes da indústria de equipamentos – a AGEFE.

No total este grupo reuniu-se 13 vezes, entre 2009 e 2012. Nos vários encontros realizados foi transmitida informação sobre a ação desenvolvida pelo ICP-ANACOM com vista a assegurar a realização do processo de migração e foram debatidas sugestões e preocupações.

A participação destes agentes, que ultrapassou a sua participação nas reuniões plenárias, foi essencial para se aferir a eficácia das medidas que iam sendo tomadas, bem como o impacto que iam tendo nos vários sectores representados.

22.3. Novas redes de acesso (NRA)

As novas redes de acesso são outro dos temas relativamente aos quais o ICP-ANACOM é chamado a coadjuvar o governo. Por deliberação de 9 fevereiro de 2012, o ICP-ANACOM aprovou a atualização do plano de monitorização das RNG nas cinco zonas rurais abrangidas pelos concursos públicos para a adjudicação da instalação, da gestão,

da exploração e da manutenção de redes de comunicações eletrónicas de alta velocidade em zonas rurais (regiões Norte, Centro, Alentejo e Algarve, Região Autónoma dos Açores e Região Autónoma da Madeira)⁶⁵.

No decorrer de 2012 foram encaminhados para esta Autoridade dois pedidos de reembolso ao PRODER requeridos pela DStelecom Alentejo e Algarve, Lda., no âmbito do contrato celebrado com o Estado português para implantação da RNG nas zonas do Alentejo e Algarve, e cinco pedidos de reembolso (dois ao PRODER e três ao FEDER) da Fibroglobal, no âmbito do contrato celebrado com o Estado português para implantação da RNG na Região Centro.

Esta Autoridade analisou a informação recebida (formulários, faturas e autos de medição), ao abrigo do n.º 2 do Despacho 15/XIX/MEE/2012, de 17 de maio de 2012, e emitiu pareceres atestando que as despesas constantes dos pedidos de pagamento respeitam a rúbricas de investimento previstas no plano económico-financeiro das candidaturas apresentadas nos referidos concursos públicos.

A pedido do Gabinete do SEOPTC foram elaborados comentários à minuta do contrato para a RNG da Madeira, a celebrar entre o Estado e a Fibroglobal, e respetivos anexos.

Cabe ainda ao ICP-ANACOM, no âmbito da assessoria em matéria de RNG, supervisionar a execução, pelos adjudicatários, dos contratos celebrados com o Estado, confirmando que os projetos apresentados correspondem aos projetos constantes das propostas apresentadas a concurso público, efetuar as ações de monitorização necessárias e remeter ao Gabinete do SEOPTC um relatório mensal relativo à supervisão dos contratos celebrados.

Neste sentido, em junho de 2012, o ICP-ANACOM, concluiu os procedimentos necessários à contratação de serviços externos qualificados para acompanhar e auditar os aspetos relacionados com a construção e a execução das obras efetuadas pelas empresas DStelecom e Fibroglobal, tendo sido selecionados o ISQ - Instituto de Soldadura e Qualidade (região Alentejo e Algarve) e o IEP - Instituto Eletrotécnico Português (regiões Norte e Centro).

A coordenação destes serviços é assegurada pelo ICP-ANACOM, através de grupo interno constituído para o efeito, conforme previsto no plano de monitorização aprovado pelo governo.

Apesar de se verificarem alguns constrangimentos administrativos junto de autarquias, entidades gestoras de estradas (ex-Scuts) e alguns privados, prevê-se que o processo de construção e instalação das redes de nova geração rurais fique concluído em 2013.

22.4. Outras atividades desenvolvidas em assessoria ao governo

- 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 a proteção da privacidade no sector das comunicações eletrónicas (Revisão 2006)

Na sequência do envio ao governo, em 2011 e conforme solicitado, de uma proposta de lei que consubstanciava a primeira alteração à Lei n.º 41/2004, de 18 de agosto, promovendo a transposição da diretiva referida acima, o ICP-ANACOM assegurou o acompanhamento do processo em 2012, que culminou na publicação da Lei n.º 46/2012, de 29 de agosto.

- Regulamentação do jogo *online*

O governo constituiu uma comissão interministerial com o objetivo de preparar um projeto legislativo destinado a regular o jogo *online*. O ICP-ANACOM foi chamado a partilhar a sua experiência relativamente à aplicação da legislação sobre comércio eletrónico e em matéria de bloqueamento de acesso a sítios ilegais.

A pedido do Secretário de Estado Adjunto do Ministro Adjunto e dos Assuntos Parlamentares, o ICP-ANACOM elaborou um parecer sobre a matéria em causa.

- Queixa efetuada no âmbito do projeto-piloto sobre a compatibilidade da proposta de Lei do Cinema com o quadro regulamentar da UE para as comunicações eletrónicas (EU Pilot 3361/12/INSO)

Por solicitação do MNE/DGAE, o ICP-ANACOM deu um parecer e participou numa reunião de coordenação para preparar a resposta consolidada do Estado Português no processo.

- Alteração à Lei dos Serviços Públicos Essenciais

O ICP-ANACOM foi chamado a pronunciar-se, por solicitação do SEOPTC, sobre vários projetos de alteração à Lei n.º 23/96, de 26 de julho (Lei dos Serviços Públicos Essenciais), bem como à Lei n.º 24/96,

⁶⁵ A versão inicial do plano de monitorização em questão havia sido aprovada por deliberação do ICP-ANACOM de 30 de dezembro de 2010.

de 31 de julho (regime legal aplicável à defesa dos consumidores), e à LCE, no sentido de se atribuir maior eficácia à proteção do consumidor. Estas alterações seriam aprovadas já em 2013.

- Proposta de Lei do Cinema

Em resposta a solicitação do Gabinete do SEOPTC, foi dado parecer relativamente à proposta de Lei do Cinema.

- Projeto de decreto-lei que regula a liquidação, a cobrança, o pagamento e a fiscalização das taxas previstas na Lei do Cinema

Na sequência da publicação da Lei n.º 55/2012, de 6 de setembro (Lei do Cinema), em resposta a solicitação do Gabinete do SEOPTC, o ICP-ANACOM emitiu parecer sobre o projeto de decreto-lei que regula a liquidação, a cobrança, o pagamento e a fiscalização das taxas previstas no artigo 10.º da lei identificada, que veio a ser publicado como Decreto-Lei n.º 9/2013, de 24 de janeiro.

- Alteração do regime jurídico aplicável aos serviços de audiotexto e aos serviços de valor acrescentado baseados no envio de mensagem

Em resposta a solicitações do Gabinete do SEOPTC, o ICP-ANACOM deu assessoria ao governo no processo de revisão do referido projeto e sua conformação com a diretiva comunitária relativa aos serviços no mercado interno.

- Projeto legislativo de alteração do regime jurídico aplicável à construção de infraestruturas aptas ao alojamento de redes de comunicações eletrónicas, à instalação de redes de comunicações eletrónicas e à construção de infraestruturas de telecomunicações em loteamentos, urbanizações, conjuntos de edifícios e edifícios

Em resposta a solicitações do Gabinete do SEOPTC, o ICP-ANACOM deu assessoria ao governo no processo de revisão do referido projeto e sua conformação com as diretivas comunitárias relativas ao reconhecimento das qualificações profissionais e aos serviços no mercado interno.

- Projetos de Lei n.º 230/XII/1.ª (apresentado pelo grupo parlamentar do Bloco de Esquerda) e n.º 325/XX-2.ª (apresentado pelo grupo parlamentar do Partido Comunista Português)

Por solicitação do Gabinete do SEOPTC, foi emitido parecer sobre os dois projetos identificados, os quais tinham por objeto propostas de alteração ao regime jurídico da taxa municipal de direitos de passagem (TMDP), prevista no artigo 106.º LCE.

- Anteprojeto de Lei-Quadro das Entidades Reguladoras

Por solicitação do Secretário de Estado da Presidência do Conselho de Ministros, foi emitido parecer sobre o anteprojeto de Lei-Quadro das Entidades Reguladoras.

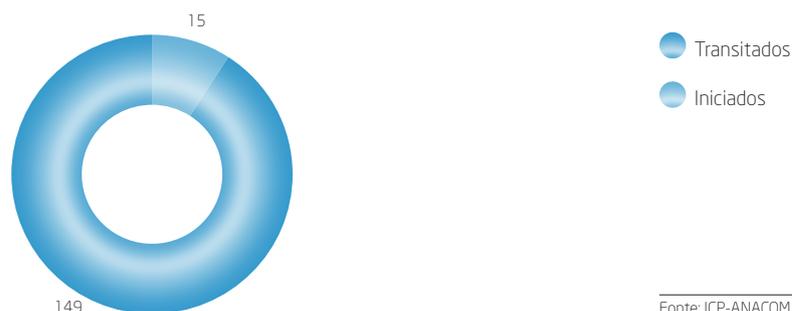
23. CONTENCIOSO

Conforme se pode constatar nos pontos que se seguem, o número de processos judiciais iniciados em 2012 (sem incluir o contencioso das decisões contraordenacionais, referido noutra parte deste relatório) foi menor que o de 2011, tendo ascendido a 15, em comparação com os 26 processos novos em que o ICP-ANACOM

passou a ter intervenção em 2011. No entanto, a atividade que se prende com a intervenção em ações judiciais não decresceu, uma vez que ao longo do ano de 2012 muitos dos processos já em curso tiveram desenvolvimentos.

Contencioso 2012

Gráfico 55.



23.1. Contencioso administrativo

No que respeita ao contencioso administrativo, salienta-se que, além da intervenção em quatro novos processos judiciais intentados no referido ano nos quais o ICP-ANACOM foi citado, foram também acompanhados 51 processos que transitaram dos anos anteriores, que continuam em curso – pelo que se conclui que o nível de litigância continua a ser relevante.

Os quatro processos iniciados em 2012 são ações administrativas especiais e providências cautelares:

- Ação administrativa especial intentada pela Optimus a solicitar a anulação da decisão sobre a reclamação apresentada pela PTC relativamente à decisão do ICP-ANACOM sobre a metodologia a aplicar no cálculo dos CLSU, aprovada em 18 de agosto de 2011. O ICP-ANACOM apresentou a sua contestação em 2012.

- Ação administrativa especial para impugnação de norma intentada pela Vodafone requerendo a declaração de invalidade do artigo 12.º, n.º 10, do Regulamento n.º 114/2012, de 13 de março, que altera o Regulamento n.º 58/2005, de 18 de agosto (Regulamento da Portabilidade). O ICP-ANACOM foi citado para a ação no final de 2012, pelo que a respetiva contestação foi apresentada já no início de 2013.

- Providência cautelar prevista no artigo 112.º, n.º 2, alínea f) do CPTA (intimação para adoção ou abstenção de uma conduta por parte da administração, por alegada violação ou fundado receio de violação de normas de direito administrativo) proposta pela VDRF – Electrónica Áudio e Equipamentos de Telecomunicações, Lda., requerendo que fosse ordenada a selagem, pelo ICP-ANACOM, do emissor das contrainteressadas NFM Global, Lda., e Rádio NFM, Lda., existente no Monte da Virgem, a emitir

na frequência de 88,04 MHz, de forma a permitir que a requerente continuasse a emitir naquela frequência. O ICP-ANACOM deduziu oposição em 2012.

- Providência cautelar para suspensão da eficácia de uma norma interposta pela Vodafone, em que foi requerida a suspensão do artigo 12.º, n.º 10, do Regulamento n.º 114/2012, de 13 de março, que altera o Regulamento n.º 58/2005, de 18 de agosto (Regulamento da Portabilidade). Após ter sido proferida uma Resolução Fundamentada (nos termos e para efeitos do disposto no artigo 128.º, n.º 1, do CPTA, conjugado com o artigo 130.º, n.º 4, do mesmo Código), o ICP-ANACOM deduziu oposição em 2012.

23.2. Contencioso tributário

O ICP-ANACOM foi citado ou notificado em três novos processos tributários e acompanhou 54 processos transitados de anos anteriores.

23.2.1. Impugnações judiciais de taxas aplicadas

A Cabovisão, a Zon TV Cabo Açoreana e a Optimus apresentaram três novas impugnações judiciais, requerendo a anulação ou a declaração de nulidade de atos de liquidação de taxas praticados por esta Autoridade.

No caso das impugnações deduzidas pela Cabovisão e pela Zon foram apresentadas contestações.

Quanto ao processo intentado pela Optimus, não chegou a ser apresentada contestação, dado que a empresa desistiu da instância, tendo, ainda em 2012, sido proferida sentença que, julgando válida a referida desistência, a homologou, declarando extinta a instância.

Ao longo do ano o ICP-ANACOM acompanhou igualmente 31 processos iniciados em anos anteriores.

23.2.2. Processos de intimação para adoção de comportamento

O ICP-ANACOM continuou a intervir no processo de intimação para adoção de comportamento para que foi citado em 2011, em que é autora a Cabovisão.

23.2.3. Execuções fiscais

Em 2012, o ICP-ANACOM continuou a acompanhar e/ou interveio, diretamente ou representado por advogados externos, em 22 processos de oposição a execução fiscal e processos de execução fiscal que transitaram de anos anteriores.

23.3. Contencioso cível

Em 2012 o ICP-ANACOM foi citado no âmbito de oito novos processos e continuou a acompanhar 44 que transitaram de anos anteriores.

23.3.1. Ações declarativas

O ICP-ANACOM foi notificado de uma sentença proferida no âmbito de uma ação declarativa sob a forma ordinária, proposta pela Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, através da qual foi ordenado que esta Autoridade procedesse à interdição do acesso a um sítio com origem fora de Portugal. Por não se conformar com a sentença proferida (num processo em que não tinha sido parte), interpôs recurso para o tribunal de segunda instância, que se encontra pendente.

Continuou também a acompanhar uma ação com processo comum que transitou dos anos anteriores.

23.3.2. Providências cautelares não especificadas

Esta Autoridade foi ainda citada para uma providência cautelar não especificada proposta pela NFM – Global, Lda., e pela Rádio NFM, em que as interessadas requereram que fosse ordenada a restituição da frequência de 88,40 MHz. Foi deduzida oposição e o processo continua a prosseguir os seus trâmites.

Continuou ainda a ser acompanhada uma providência cautelar não especificada que teve início em 2011.

23.3.3. Processos judiciais de recuperação de empresas/ revitalização de empresas e de falência/insolvência

O ICP-ANACOM passou a acompanhar quatro novos processos de insolvência e dois processos de revitalização relativos a sociedades de que é credor (sendo os créditos resultantes da falta de pagamento de taxas).

Foram ainda acompanhados 42 processos de recuperação da empresa, de falência e de insolvência que tiveram início em anos anteriores.



PARECER DO CONSELHO CONSULTIVO

PARECER DO CONSELHO CONSULTIVO

I - INTRODUÇÃO

O Relatório de Regulação, Supervisão e Outras Atividades do ICP-ANACOM, pelo terceiro ano, resulta da fusão dos anteriores Relatório de Regulação e Relatório de Atividades. Embora os Estatutos do ICP-ANACOM, agora em fase de profunda revisão, apontem para a existência de dois documentos distintos, o modelo adotado contribui significativamente para uma melhor compreensão da atividade do Regulador. No mesmo sentido, a inclusão de um sumário executivo, Bloco A, que proporciona uma visão imediata compreensiva e integradora das tarefas de regulação e de outras associadas.

Ainda quanto aos aspetos formais do Relatório de Regulação e Outras Atividades entende-se que a apresentação de uma apreciação quantificada sobre evolução do setor no ano a que respeita o documento valorizaria o Relatório, enquanto permitiria perceber o alcance das medidas regulatórias concretizadas. Entende-se ainda que a arrumação das atividades desenvolvidas segundo os objetivos estabelecidos para o mesmo período de tempo, aliás, estrutura do Relatório de 2011, contribuiria igualmente para uma melhor compreensão da atividade regulatória e maior interação entre Regulador aqueles a quem a regulação se destina.

II - RECOMENDAÇÕES

Seria importante conhecer, na visão do Regulador, o impacto das medidas tomadas na Situação das Comunicações, nomeadamente nos seguintes domínios:

- Desenvolvimento de infra estruturas
- Inovação de serviços
- Diversidade de ofertas
- Qualidade de serviço
- Nível de preços
- Contestabilidade de mercados

Importaria que se fizesse uma análise cuidada relativamente a cada objetivo cumprido e não cumprido. Declarar apenas um grau de cumprimento de 78% não parece suficiente. De qualquer modo, a taxa de concretização das ações estratégicas atingida durante o ano de 2012 foi de 78% (em 2011 foi de 76%), o que representa uma nova melhoria deste indicador. É verdade que o ano de 2012 foi em boa parte dedicado à resolução de *dossiers* complexos que acumularam atrasos de vários anos no passado, no nosso entender são positivamente relevantes os resultados alcançados pelo Regulador.

Por fim, recomenda-se que o Relatório contenha referências quantificadas ao montante dos recursos (humanos, materiais e financeiros) empregues nas atividades desenvolvidas de molde a possibilitar uma apreciação dos custos de regulação e de supervisão e da ANACOM como um todo.

Também se recomenda que sendo o Relatório um documento extenso de forte pendor técnico se possa dele autonomizar, para assegurar a sua distribuição em separado, o atual capítulo relativo à Missão e Atividade do ICP-ANACOM, constituindo-se como enquadramento e sumário executivo. Tal possibilitaria alargar a base de conhecimento da atividade do Regulador.

III - ATIVIDADE REGULATÓRIA

1. Na sequência de anterior parecer, entendemos que o Relatório deveria dedicar mais espaço à nova realidade das comunicações:

- Sustentabilidade da Internet/*Net Neutrality*/OTT (*Over The Top*)
- Redes sociais
- *Cloud Computing*
- *E-health, E-education, E-work*
- *Digital Single Market*
- Convergência
- Comunicações M2M

2. 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, carecem de cuidada atenção do Regulador

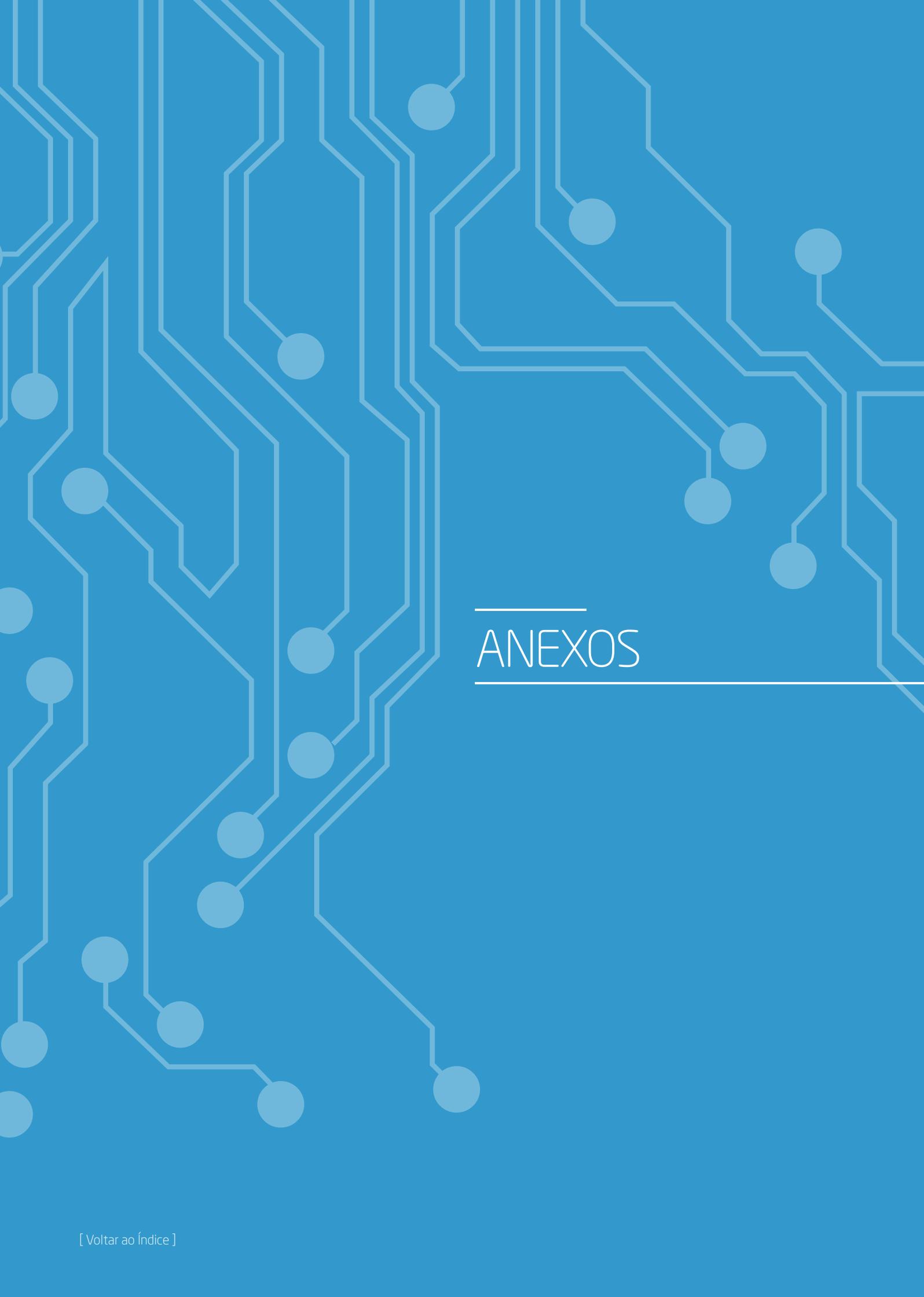
- Análise da qualidade de distribuição do sinal no atual Multiplexer A.
- Identificação pública do espectro radioelétrico hertziano disponível após o *switch-off*.
- Consulta pública sobre a futura utilização do espectro radioelétrico hertziano disponível após o *switch-off*, nomeadamente para o sector audiovisual.

3. O não cumprimento integral de objetivos como as análises dos mercados (MR) 1, 2 e 3 - que estiveram previstas para o 1º trimestre de 2011 - dados os vários anos que já passaram desde a última análise (em 2004) e o facto de o ICP-ANACOM já ter sido instado pela CE para refazer aquelas análises justificariam uma maior preocupação do Regulador relativamente à matéria em causa.

4. Neste contexto, o ICP-ANACOM revela ainda alguma dificuldade no estabelecimento de prioridades, tendo ocupado tempo e recursos em aspetos menos importantes da oferta de referência de interligação - ORI (portanto, relacionados com os MR 2 e 3).

São estes os aspetos que nos cumpre salientar relativamente ao Relatório de 2012, num quadro geral de recomendações que visam conferir à atividade regulatória maior notoriedade e previsibilidade, assim como assegurar a sua *accountability*.

21 de Outubro de 2013

The background of the page is a solid blue color with a white circuit board pattern. The pattern consists of various lines, some straight and some bent at right angles, and several circular nodes of varying sizes connected to these lines, resembling a printed circuit board (PCB) layout.

ANEXOS

ANEXO I – LISTA DE ACRÓNIMOS E ABREVIATURAS

ADSL	Linha de subscrição digital assimétrica
ATI	Armário de telecomunicações individual
CLSU	Custos líquidos decorrentes da prestação do serviço universal
DUF	Direito de utilização de frequências
ENUM	<i>Electronic Numbering</i>
FWA	Acesso fixo via rádio
IG	Indicador global de qualidade de serviço
IQS	Indicadores de qualidade de serviço
ITED	Infraestruturas de Telecomunicações em Edifícios
ITUR	Infraestruturas de Telecomunicações em Loteamentos, Urbanizações e conjuntos de edifícios
LCE	Lei das Comunicações Eletrónicas
LRIC	<i>Long Run Incremental Costs</i>
MFN	Rede multifrequência
MVNO	Operador móvel virtual
NAPTR	<i>Name Authority Pointer</i>
NRA	Novas redes de acesso
OPS	Outros prestadores de serviços
ORAC	Oferta de referência de acesso às condutas
ORALL	Oferta de referência para acesso ao lacete local
ORAP	Oferta de referência de acesso a postes
ORCA	Oferta de referência de circuitos alugados
ORCE	Oferta de referência de circuitos Ethernet
ORI	Oferta de referência de interligação
ORLA	Oferta de realuguer da linha de assinante
PDM	Plano Diretor Municipal
PE	Parlamento Europeu
PLC	<i>Powerline Comunication</i>
PMS	Poder de mercado significativo
PNN	Plano Nacional de Numeração
PRI	Proposta de referência de interligação
PSU	Prestador do serviço universal
QNAF	Quadro Nacional de Atribuição de Frequências
R&TTE	Equipamento terminal de rádio e telecomunicações
RDIS	Rede digital com integração de serviços
SCA	Sistema de contabilidade analítica
SFN	Rede de frequência única
SIC	Sistema de informação centralizado
SMS	Serviço de mensagens curtas
SMT	Serviço móvel terrestre
SPD	Sentido provável de decisão
STF	Serviço telefónico em local fixo
STM	Serviço telefónico móvel



SU	Serviço universal
SVA	Serviço de valor acrescentado
TDT	Televisão digital terrestre
VoIP	Voz sobre o protocolo Internet

ANEXO II – LISTA DE OPERADORES

CTT	CTT – Correios de Portugal, S.A.
Grupo PT	Grupo Portugal Telecom
Onitelem	OniTelecom – Infocomunicações, S.A.
Optimus	Optimus – Telecomunicações, S.A.
PTC	PT Comunicações, S.A.
TMN	TMN – Telecomunicações Móveis Nacionais, S.A.
Vodafone	Vodafone Portugal – Comunicações Pessoais, S.A.

ANEXO III – LISTA DE OUTRAS ENTIDADES/ORGANIZAÇÕES

ANPC	Autoridade Nacional de Proteção Civil
ANRT	Agence Nationale de Réglementation des Télécommunications
ARCTEL-CPLP	Associação de Reguladores de Comunicações e Telecomunicações da Comunidade dos Países de Língua Portuguesa
AR	Assembleia da República
ARN	Autoridade Reguladora Nacional
AdC	Autoridade da Concorrência
BEREC	Body of European Regulators for Electronic Communications
CA	Conselho de administração
CCE	Conselho consultivo e executivo
CE	Comissão Europeia
CEPT	Conferência Europeia das Administrações de Correios e Telecomunicações
CNPD	Comissão Nacional de Proteção de Dados
COCOM	Comité das Comunicações
COREPER	Comité de Representantes Permanentes
CPLP	Comunidade dos Países de Língua Oficial Portuguesa
ECO	Gabinete Europeu de Comunicações
EDA	European Directory Assistance
EEE	Espaço Económico Europeu
EMERG	Grupo de Reguladores Euro Mediterrânicos
ENISA	Agência Europeia para a Segurança das Redes e da Informação
ERGP	Grupo de Reguladores Europeus para os Serviços Postais
FCCN	Fundação para a Computação Científica Nacional
ICP-ANACOM	ICP-Autoridade Nacional de Comunicações
IGF	Instituto de Gestão Financeira
IMSO	Organização Internacional de Satélites Móveis
ITSO	Organização Internacional de Telecomunicações por Satélite
OCDE	Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico
RSC	Comité do Espectro Radioelétrico
REGULATEL	Fórum Latino Americano das Entidades Reguladoras de Telecomunicações
SEOPTC	Secretário de Estado das Obras Públicas, Transportes e Comunicações
UE	União Europeia
UIT	União Internacional das Telecomunicações
UPAEP	União Postal das Américas, Espanha e Portugal
UPU	União Postal Universal
WCIT	Conferência Mundial sobre Telecomunicações Internacionais

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1.	Distribuição dos acessos fixos de banda larga por operador em Portugal	25
Gráfico 2.	Penetração da banda larga móvel (BLM) – serviços de dados dedicados – placas e modems	26
Gráfico 3.	Comparações europeias – preços de interligação fixa (originação e terminação de chamadas)	29
Gráfico 4.	Evolução do número de lacetes desagregados	31
Gráfico 5.	Percentagem de lacetes desagregados face ao número total de acessos ativos do operador histórico	31
Gráfico 6.	Mensalidade do lacete local (acesso completo) – comparação UE 15	32
Gráfico 7.	Preços de instalação do lacete local (acesso completo) – comparação UE 15	32
Gráfico 8.	Evolução dos acessos dos OPS suportados na oferta da rede ADSL PT	33
Gráfico 9.	Preço anual dos circuitos digitais de 2 Mbps na Europa (novembro de 2012)	35
Gráfico 10.	Preço anual dos circuitos digitais de 34 Mbps na Europa (novembro de 2012)	35
Gráfico 11.	Número de respostas a pedidos de instalação	36
Gráfico 12.	Prazos de resposta a pedidos de instalação	37
Gráfico 13.	Informação apresentada pela PTC sobre acessos analógicos e RDIS (básicos e <i>plus</i>) com ORLA ativa, excluindo as ativações das empresas do Grupo PT	38
Gráfico 14.	Evolução do parque de postos públicos no período 2004-2012	47
Gráfico 15.	Evolução real do índice dos preços médios anuais da tarifa base (1993 = 100): correio normal e azul, nacional	52
Gráfico 16.	Indicador global da qualidade de serviço	54
Gráfico 17.	Comparação entre valores objetivos e valores atingidos na demora de encaminhamento no correio prioritário, 2011	55
Gráfico 18.	Evolução do número de estabelecimentos postais	56
Gráfico 19.	Cobertura de estabelecimentos postais fixos nos Estados-Membros da UE em 2011 (quilómetros quadrados por estabelecimento postal)	56
Gráfico 20.	Densidade de estabelecimentos postais nos Estados-Membros da UE em 2011 (população por estabelecimento postal)	57
Gráfico 21.	Importância relativa dos estabelecimentos postais fixos geridos por terceiros (ano 2011)	57
Gráfico 22.	Evolução do volume acumulado de números que já foram objeto de portabilidade	59
Gráfico 23.	Evolução da taxa de crescimento do número acumulado de números que já foram portados	59
Gráfico 24.	Evolução do volume de números portados efetivos em base de dados	60
Gráfico 25.	Evolução comparativa da taxa de crescimento do volume de números portados e do volume de números portados efetivos em base de dados	61
Gráfico 26.	Evolução dos prazos de portação de números	61
Gráfico 27.	Evolução dos prazos de portação de números ao longo de 2012	62
Gráfico 28.	Evolução do número de clientes de acesso indireto através de pré-seleção	63
Gráfico 29.	Atribuições e revogações de licenças no período de 2011-2012	77
Gráfico 30.	Renovações de licenças no período 2011-2012	77
Gráfico 31.	Distribuição de solicitações de licenciamento temporário	79
Gráfico 32.	Valor acumulado de números atribuídos a nível nacional	83
Gráfico 33.	Valor acumulado de números de audiotexto atribuídos a nível nacional	85
Gráfico 34.	Valor acumulado de números para serviços de valor acrescentado baseados no envio de mensagem atribuídos a nível nacional	86
Gráfico 35.	Registos do tipo reclamação por sector, 2012	94
Gráfico 36.	Número de registos de reclamações sobre o serviço de acesso fixo à Internet por prestador	97
Gráfico 37.	Registos do tipo reclamação por mil clientes sobre o serviço de acesso fixo à Internet por prestador	97
Gráfico 38.	Quota de mercado do serviço de acesso fixo à Internet por prestador	98
Gráfico 39.	Número de registos do tipo reclamação sobre o serviço de televisão por subscrição por prestador	98

Gráfico 40.	Registos do tipo reclamação por mil clientes sobre o serviço de televisão por subscrição por prestador	99
Gráfico 41.	Quota de mercado do serviço de televisão por subscrição por prestador	99
Gráfico 42.	Número de registos do tipo reclamação sobre o serviço telefónico em local fixo por prestador	100
Gráfico 43.	Registos do tipo reclamação por mil clientes sobre o serviço telefónico em local fixo por prestador	100
Gráfico 44.	Quota de mercado sobre o serviço telefónico em local fixo por prestador	101
Gráfico 45.	Número de registos do tipo reclamação sobre o serviço de acesso móvel à Internet por prestador	101
Gráfico 46.	Registos do tipo reclamação por mil clientes sobre o serviço de acesso móvel à Internet por prestador	102
Gráfico 47.	Quota de mercado do serviço de acesso móvel à Internet por prestador	102
Gráfico 48.	Número de registos do tipo reclamação sobre o serviço telefónico móvel (STM) por prestador	103
Gráfico 49.	Registos do tipo reclamação por mil clientes sobre o serviço telefónico móvel (STM) por prestador	103
Gráfico 50.	Quota de mercado do serviço telefónico móvel (STM) por prestador	104
Gráfico 51.	Serviços que foram objeto de mais reclamações (sector postal)	104
Gráfico 52.	Ações de fiscalização sobre o mercado realizadas em 2012	105
Gráfico 53.	Processos decididos em 2012	118
Gráfico 54.	Atividades ONS / ICP-ANACOM em 2012	138
Gráfico 55.	Contencioso 2012	150

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1.	Preços máximos de terminação móvel	27
Tabela 2.	Comparação dos preços de interligação em vigor em 2012 face às práticas da UE 15 (preços por minuto para uma chamada de 3 minutos)	30
Tabela 3.	Tarifário principal do STF proposto pela PTC para vigorar a partir de 1 de janeiro de 2013	42
Tabela 4.	Tarifário alternativo do STF proposto pela PTC para vigorar a partir de 1 de janeiro de 2013	43
Tabela 5.	Parâmetros de qualidade de serviço do serviço universal	44
Tabela 6.	Parque de postos públicos realizado pela PTC para 2012	46
Tabela 7.	Variação do parque de postos públicos realizado em 2012 pela PTC face ao realizado em 2011	48
Tabela 8.	Indicadores de qualidade de serviço definidos no Convénio de Qualidade e atingidos pelos CTT em 2012	53
Tabela 9.	Reclamações e pedidos de informação registados em 2012	54
Tabela 10.	Evolução dos preços máximos (grossista e retalhista) para os serviços de <i>roaming</i> – voz	65
Tabela 11.	Evolução dos preços máximos (grossista e retalhista) para os serviços de <i>roaming</i> – SMS	65
Tabela 12.	Evolução dos preços máximos (grossista e retalhista) para os serviços de <i>roaming</i> – dados	65
Tabela 13.	Proposta de tarifário PTC-OPS proposto pela PTC para vigorar a partir de 1 de janeiro de 2013 (tarifário grupo 1)	66
Tabela 14.	Proposta de tarifário PTC-OPS proposto pela PTC para vigorar a partir de 1 de janeiro de 2013 (tarifário grupo 2)	66
Tabela 15.	Resultados do leilão multifaixa	71
Tabela 16.	Atividades de licenciamento radielétrico por serviço de radiocomunicações em 2012	76
Tabela 17.	Distribuição de solicitações tratadas por serviço	78
Tabela 18.	Números geográficos – evolução da situação nacional	81
Tabela 19.	Números não geográficos – evolução da situação nacional	82
Tabela 20.	Valor acumulado de números atribuídos a nível nacional	82
Tabela 21.	Números de audiotexto – evolução nacional	84
Tabela 22.	Valor acumulado de números atribuídos a nível nacional	84
Tabela 23.	Números para serviços de valor acrescentado baseados no envio de mensagem – situação nacional	85
Tabela 24.	Valor acumulado de números para serviços de valor acrescentado baseados no envio de mensagem – situação nacional	86
Tabela 25.	Serviços com mais reclamações (comunicações eletrónicas)	95
Tabela 26.	Total de registos do tipo reclamação por assunto (comunicações eletrónicas)	96
Tabela 27.	Atividade da motorização e controlo do espectro (MCE) em 2012	110
Tabela 28.	Notícias de infração e processo de contraordenação	118
Tabela 29.	Coimas e custas aplicadas	119
Tabela 30.	Parque de postos públicos a instalar e a manter anualmente pelo(s) prestador(es) do serviço universal (PSU)	142
Tabela 31.	Programas de subsídio/comparticipação	147



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Representação do Estado Português	124
Figura 2. Representação técnica	130

Edição

ICP – Autoridade Nacional de Comunicações

ISSN

2182-3642

Design

Garra Publicidade

Produção

Europress Indústria Gráfica

Tiragem

500 exemplares

Depósito Legal

201515/03

Data

outubro 2013



Lisboa (Sede/Headquarters)

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

Açores

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

Madeira

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

Atendimento ao Público

Public Attendance
800206666
info@anacom.pt

www.anacom.pt

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

[Página Inicial](#) > [Publicações](#) > [Relatório de Regulação, Supervisão e Outras Atividades](#) > [Relatório de Regulação, Supervisão e Outras Atividades](#) > Relatório de Regulação, Supervisão e Outras Atividades 2012

Url: <http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1179182>

Publicação: 05.11.2013
Autor: ANACOM