

Ano

# 2014

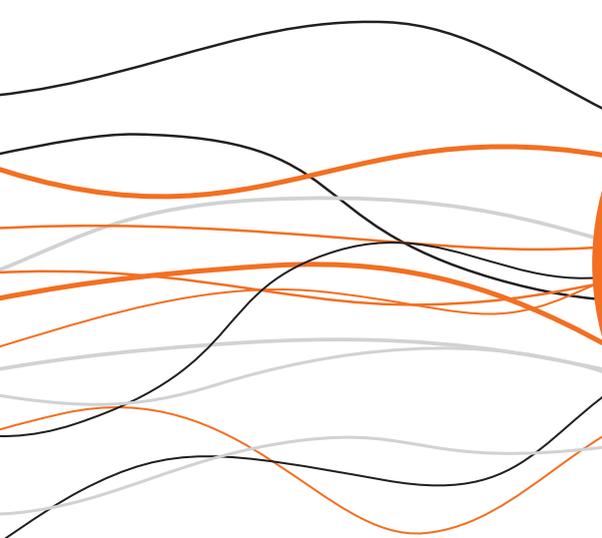


## ANACOM

AUTORIDADE NACIONAL DE COMUNICAÇÕES



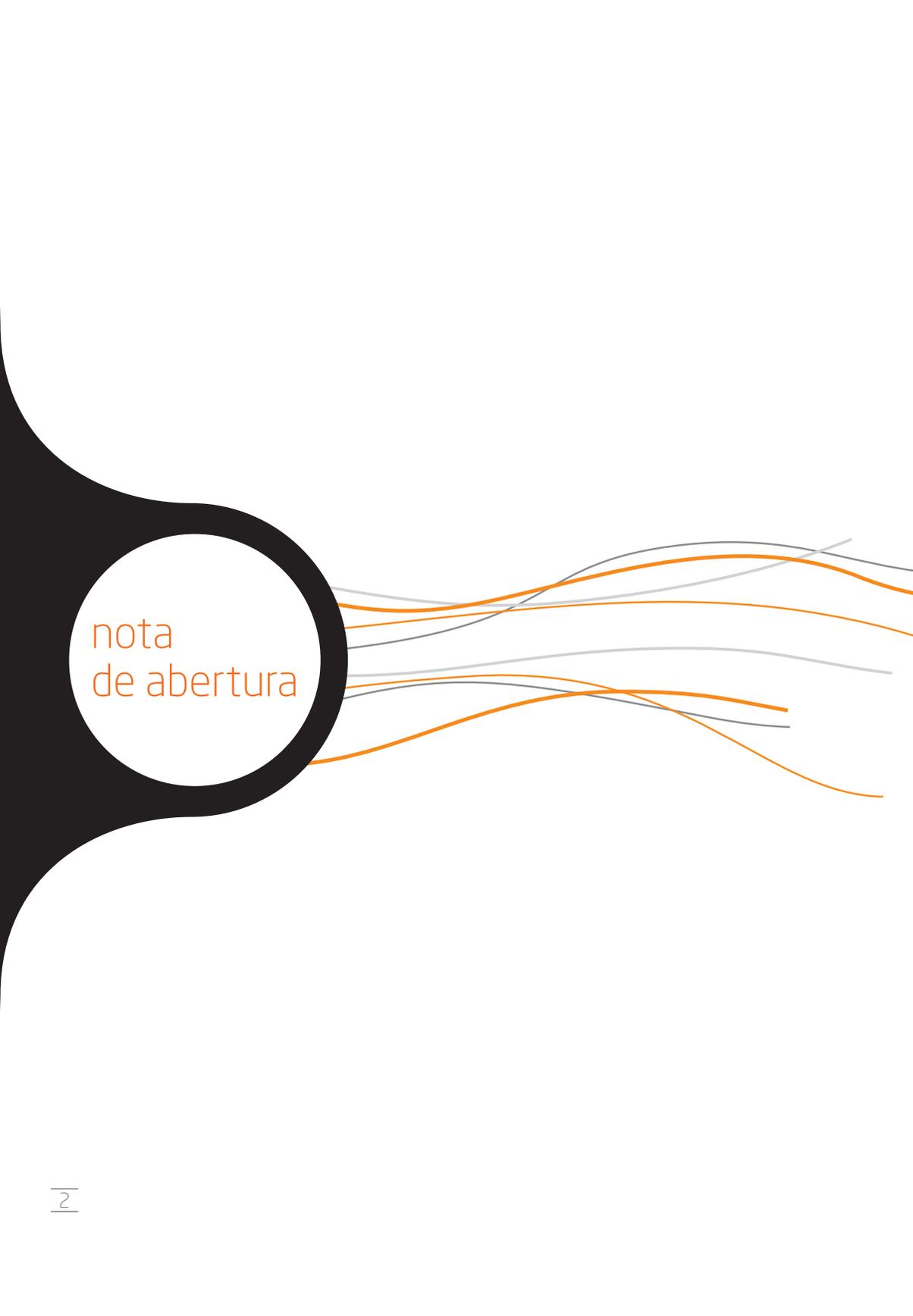
FLUIDEZ NAS COMUNICAÇÕES



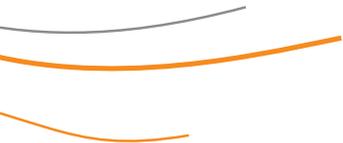
204

**Relatório  
de Regulação**

Situação  
das Comunicações  
em Portugal

A decorative graphic on the left side of the page features a large black circle with a white center. Inside the white center, the text 'nota de abertura' is written in orange. To the right of the circle, several wavy lines in orange and grey extend horizontally across the page.

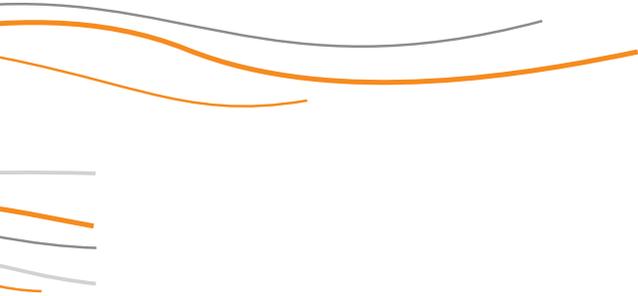
nota  
de abertura



Cumpra ao ICP - Autoridade Nacional de Comunicações (ICP-ANACOM) nos termos dos seus estatutos, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 309/2001 de 7 de Dezembro, enviar ao Governo para ser igualmente presente à Assembleia da República um relatório anual sobre a sua actividade de regulação e supervisão e, também, sobre a situação das comunicações. O presente relatório tem como objectivo dar cumprimento a estas obrigações estatutárias. Para o efeito, este relatório está dividido em duas partes. A Parte I apresenta a actividade desenvolvida nos domínios da regulação, das comunicações electrónicas e dos serviços postais, gestão do espectro, supervisão, actividade de representação internacional e de divulgação das actividades da instituição. A Parte II caracteriza a situação das comunicações, descrevendo a sua evolução ao longo do ano em análise.

A actividade do ICP-ANACOM, em 2004, foi marcada de uma forma decisiva pela publicação, em 10 de Fevereiro, da Lei n.º 5/2004 (Lei das Comunicações Electrónicas ou REGICOM), que procedeu à transposição da maior parte das directivas que compõem o novo quadro regulamentar comunitário para as comunicações electrónicas.

Na sequência da publicação do REGICOM, o ICP-ANACOM deu seguimento ao processo de implementação e regulamentação deste diploma sendo de destacar, entre outras, as seguintes actividades: desenvolvimento das análises de mercado, aspecto que vai ser detalhado mais à frente neste texto; aprovação dos procedimentos de consulta do ICP-ANACOM; aprovação dos procedimentos para início da oferta de redes e serviços para comunicações electrónicas; aprovação do novo Quadro Nacional de Atribuição de Frequências (QNAF).



Na área da informação aos consumidores, e também no âmbito do REGICOM, o ICP-ANACOM, já em 2005, concretizou quatro medidas extremamente importantes: aprovação, em Maio, do regulamento de qualidade de serviço aplicável às empresas que prestam serviço de acesso à rede telefónica pública em local fixo e serviço telefónico acessível ao público em local fixo (Regulamento n.º 46/2005, publicado em *Diário da República* a 14 de Junho); definição das linhas de orientação sobre o conteúdo mínimo dos contratos para prestação de serviços de comunicações electrónicas, cujo sentido provável foi aprovado também em Maio; definição do objecto e forma de disponibilização ao público das condições de oferta e de utilização de serviços de comunicações electrónicas, cujo sentido provável de decisão foi apresentado em Julho; e, finalmente, a disponibilização de um Observatório de Tarifários, em finais de Julho, que oferece aos consumidores particulares a possibilidade de consulta, análise e comparação dos tarifários praticados pelos três operadores móveis.

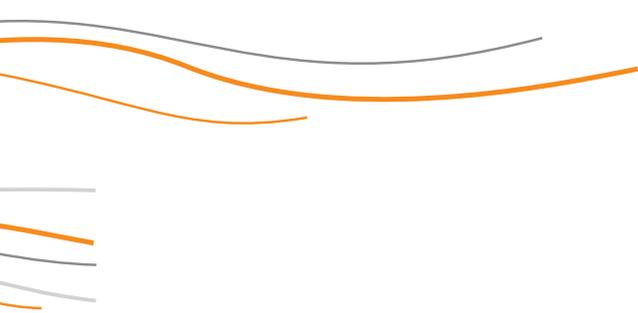
Merece referência especial, no ano de 2004 e no primeiro semestre de 2005, o desenvolvimento de análises de mercado para um conjunto vasto e abrangente dos mercados de comunicações electrónicas. Esta actividade envolve três fases distintas: definição de mercados; avaliação da existência de situações de poder de mercado significativo; imposição, manutenção, alteração ou supressão de obrigações. Na altura de apresentação deste relatório esta análise está concluída para 16 dos 19 mercados definidos pelo ICP-ANACOM. Refira-se, a propósito, que Portugal se encontra numa fase claramente avançada deste processo, quando comparado com os restantes países da União Europeia.

O processo de análise de mercados assumiu, assim, um papel extraordinariamente relevante na actividade da instituição em 2004 e no primeiro semestre de 2005. Para cada um dos mercados definidos, foi declarado pelo regulador sectorial qual o grau e a forma de intervenção que cria as melhores condições para potenciar os benefícios para os consumidores e para incentivar o investimento e a inovação por parte dos operadores.

A definição das obrigações impostas pelo ICP-ANACOM foi sempre feita tendo em conta a adequação à natureza da falha de mercado identificada e a sua proporcionalidade, ou seja, foram escolhidas as medidas que constituíam o menor grau possível de intervenção, de forma a se assegurar uma correcção eficaz das falhas de mercado que estiveram na origem da intervenção regulatória.

Algumas das obrigações introduzidas merecem uma referência especial, pelo seu impacto já no ano de 2005. No tocante aos mercados retalhistas, para clientes residenciais, de acesso em banda estreita à rede telefónica pública num local fixo e dos serviços telefónicos locais e/ou nacionais publicamente disponíveis fornecidos num local fixo (mercados 1 e 3, respectivamente), a PT Comunicações, enquanto operador de mercado significativo, continuou obrigada ao cumprimento de um *price-cap* – visando garantir a acessibilidade dos preços no âmbito do serviço universal – definido como IPC-2,75 pontos percentuais (p.p.), englobando, para os clientes residenciais, a ins-talação, mensalidade e chamadas locais, regionais e nacionais. A implementação deste *price-cap* traduziu-se em reduções significativas nos preços, com efeitos a partir de 1 de Julho de 2005, das chamadas locais, regionais e nacionais (de 5,9, 28,3 e de 21,8 por cento, respectivamente) e na manutenção dos valores da instalação e da assinatura. Refira-se que os preços praticados nos mercados dos serviços telefónicos locais e/ou nacionais, para clientes não residenciais, deixaram de ser abrangidos pelo *price-cap*, na medida em que o desenvolvimento expectável da concorrência tenderá a assegurar por si a acessibilidade dos preços.

Nos mercados de acesso à rede telefónica fixa, para clientes residenciais e clientes não residenciais, foi introduzida a obrigação de uma oferta de referência de linha de assinantes (ORLA) – que consiste numa oferta grossista do direito de facturação da linha telefónica do operador com poder de mercado significativo – que permite às entidades beneficiárias disponibilizar ofertas retalhistas inovadoras, adicionando valor para o utilizador final. O processo de implementação da ORLA desenvolveu-se ao longo de



2005, sendo de esperar que se torne uma realidade no último trimestre do corrente ano. Foi também imposta a obrigação de disponibilização de uma oferta de tarifa plana de interligação – tendo para o efeito sido lançada uma consulta pública no final do primeiro semestre do corrente ano – que irá permitir aos operadores concorrentes do Grupo PT replicar de forma competitiva determinadas ofertas e campanhas lançadas pelas empresas daquele grupo.

Por deliberação de 25 de Fevereiro de 2005, o ICP-ANACOM aprovou a definição dos mercados de terminação de chamadas vocais em redes móveis individuais, a avaliação de poder de mercado significativo nestes mercados e a imposição de obrigações. De acordo com esta deliberação, a TMN, a Vodafone e a Optimus detêm poder de mercado significativo nos mercados de terminação de chamadas nas suas redes individuais. Do conjunto de obrigações impostas, destaca-se a significativa diminuição dos preços de terminação – que eram dos mais altos de toda a União Europeia – a partir de Março de 2005 e para a qual se estabeleceu uma trajectória gradual até Outubro de 2006.

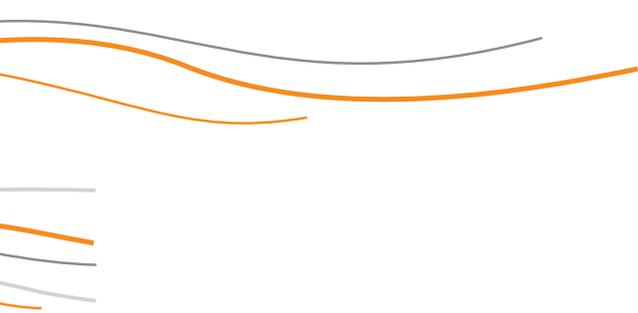
Esta decisão teve efeitos importantes no mercado. Por um lado, a redução das terminações fixo-móvel traduziu-se num decréscimo dos preços das chamadas fixo-móvel; por outro, o movimento de descida das terminações móvel-móvel – pela sua magnitude e pela previsibilidade associada à trajectória de decréscimo gradual – criou oportunidades para o desenvolvimento de novas estratégias comerciais, que surgiram no mercado no final do primeiro semestre de 2005, caracterizadas por tarifários sem distinção nos preços das chamadas *on-net* / *off-net*.

A actividade do ICP-ANACOM, nos anos de 2004 e 2005, foi decisivamente marcada por uma intensificação da intervenção regulatória no âmbito do mercado de banda larga, com destaque para as alterações ocorridas na oferta grossista “Rede ADSL PT” e na oferta do lacete local (OLL) e para a definição de mercados de banda larga. Através da

sua actividade de regulação, o ICP-ANACOM pretendeu assegurar a existência de várias ofertas grossistas complementares e coerentes entre si (IP, ATM e OLL), proporcionando aos operadores alternativos a oportunidade de, através do investimento em infra-estrutura própria, subir na “escada de investimento” permitindo níveis crescentes de diferenciação das ofertas disponibilizadas aos utilizadores finais.

No âmbito da análise do mercado grossista de acesso em banda larga, foi identificado como mercado relevante o fornecimento grossista de acesso em banda larga, que inclui os serviços de acesso em banda larga suportados na rede telefónica pública comutada e nas redes de distribuição por cabo. Relativamente às obrigações impostas ao operador com poder de mercado significativo, destacam-se a obrigação de não discriminação e a obrigação de controlo de preços, as quais prevêm que a oferta grossista “Rede ADSL PT” deve permitir aos operadores alternativos replicar e concorrer, com um nível de retorno adequado, com as ofertas de retalho de acesso à Internet em banda larga oferecidas pelo Grupo PT, independentemente da tecnologia utilizada.

Refira-se, finalmente, que no âmbito da análise do mercado de fornecimento grossista de acesso desagregado a lacetes e sublacetes metálicos para oferta de serviços em banda larga e de voz foi mantida às empresas do Grupo PT a obrigação de oferecer o acesso à rede em condições não discriminatórias, com preços orientados para os custos, e de transparência, incluindo nomeadamente a publicação de uma oferta de referência de OLL. Ao longo de 2005, as intervenções do ICP-ANACOM, no âmbito da OLL, incidiram fundamentalmente em reduções de prazos máximos de fornecimento de lacetes e de preços dos serviços previstos naquela oferta – mas também sobre vários aspectos referentes às condições de operacionalização desta oferta – procurando assegurar a existência de coerência entre as condições das várias ofertas grossistas e retalhistas do Grupo PT. A oferta de referência correspondente (ORALL) teve uma aceitação crescente pelos operadores alternativos, tendo-se assistido a um aumento signi-



ficativo, a partir do final de 2004, dos lacetes desagregados e também, embora só a partir de meados de 2005, do número de operadores a utilizar esta oferta.

Os proveitos do sector das comunicações, de acordo com as estimativas apresentadas neste relatório, terão registado um crescimento de 4,5 por cento no ano de 2004, ligeiramente acima do crescimento nominal do produto interno bruto; por seu lado, e na sequência do que tinha vindo a acontecer desde 2001, registou-se novo decréscimo do emprego total no sector, estimado em 4,3 por cento. Verificaram-se, desta forma, ganhos muito significativos de produtividade no sector das comunicações, claramente acima do verificado na economia portuguesa como um todo.

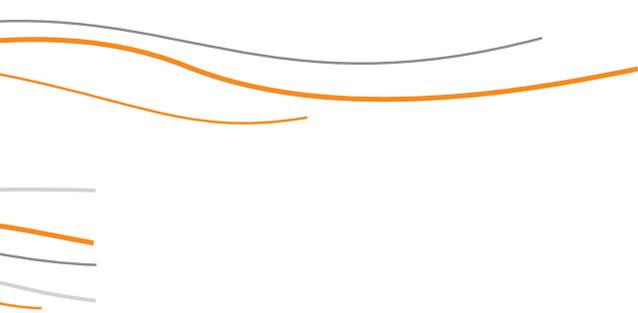
As principais tendências de evolução recente do sector acentuaram-se no ano de 2004: redução do peso do serviço de telefone fixo, reflectindo, no essencial, o processo de substituição fixo-móvel; aumento do peso do serviço telefónico móvel, embora a um ritmo claramente inferior dos anos anteriores; e, finalmente, aumento muito significativo da utilização e das receitas associadas às tecnologias de banda larga.

Voltou a verificar-se uma redução dos acessos telefónicos principais instalados; a taxa de penetração do serviço telefónico fixo (STF) situou-se em 40,5 por cento, cerca de 2,5 p.p. abaixo do verificado em 2000 e cerca de 7,5 p.p. abaixo do verificado na União Europeia. Registou-se também uma nova redução do tráfego de voz, de 2,7 por cento, traduzindo-se a redução acumulada, desde 2000, em 18,8 por cento. Esta redução foi generalizada a todos os tipos de tráfego, com excepção do tráfego internacional de saída. No período 2000-2004, a quota de mercado de tráfego do operador histórico reduziu-se em 19,2 p.p., situando-se em 78,1 por cento no último ano. Os preços do serviço telefónico fixo voltaram a registar uma redução em termos reais, cerca de 12,6 por cento abaixo dos praticados em 2000. Neste contexto, verificou-se, em 2004, nova redução das receitas do STF, estimada em 4,1 por cento.

Pelo contrário, o serviço telefónico móvel registou um crescimento em número de assinantes (6,5 por cento), em minutos de conversação (6,4 por cento) e em serviços de mensagens. Uma vez mais usando como referência o período 2000-2004, verificaram-se subidas muito significativas para as três variáveis analisadas (cerca de 50 por cento no número de assinantes, 72 por cento em minutos de conversação, enquanto o número de serviços de mensagens quintuplicou). Refira-se, no entanto, que o elevado nível de penetração do serviço telefónico móvel, que se situa acima do da média da União Europeia, e a evolução dos preços apontam para uma resistência a aumentos significativos das receitas de “voz móvel”, que aliás já se manifestou em 2005.

O mercado de banda larga registou um crescimento muito significativo em 2004, em particular na modalidade de acesso através de ADSL. O número de clientes de banda larga situava-se, no final do ano, em 858 milhares, a que corresponde um crescimento de 70,6 por cento em relação ao final de 2003. O número de clientes de acesso ADSL mais do que duplicou em relação ao ano anterior, situando-se em quase metade dos acessos de banda larga, disputando a tradicional hegemonia do acesso por cabo. No quarto trimestre de 2004, a taxa de penetração da banda larga em Portugal – definida como o número total de acessos a dividir pela população residente – situava-se em 8,2 por cento, ligeiramente abaixo do valor registado para a União Europeia-25 (8,4 por cento).

Foram celebrados com os CTT - Correios de Portugal, S.A., em 20 de Janeiro de 2004, um novo Convénio de Preços do Serviço Postal Universal e um novo Convénio da Qualidade do Serviço Postal Universal, os quais estarão em vigor até ao final de 2005. O Convénio de Qualidade, de forma geral, prevê um acréscimo dos níveis de exigência, em particular no que se refere aos serviços prestados às regiões autónomas; o Convénio de Preços, que regula e define as regras para a formulação de preços dos serviços que compõem o serviço postal universal prestado pelos CTT, estabelece uma redução anual de preços da área reservada de IPC-0,5 p.p.



Em 2004, verificou-se uma redução do tráfego postal de cerca de 1,8 por cento em relação ao ano anterior; refira-se, contudo, que este se situou praticamente ao nível de 2000. Destaque-se o crescimento do tráfego dos serviços de correio expresso e do tráfego de serviços postais explorados em concorrência.

Em relação a outras áreas de intervenção do ICP-ANACOM, é de referir a aprovação, em Junho de 2004, do relatório da consulta pública sobre a forma de actuação futura no âmbito do FWA (*fixed wireless access*) e a posterior consulta, em Dezembro de 2004, para manifestação de interesse por parte dos operadores respectivos, sobre as zonas onde pretendem continuar a explorar o serviço no âmbito das faixas de frequências para as quais estão habilitados; em Julho de 2004, entraram em vigor as novas prescrições e especificações técnicas das infra-estruturas de telecomunicações em edifícios, designadas por Manual ITED; também em Julho de 2004, o ICP-ANACOM aprovou uma decisão sobre a oferta de acesso às condutas da concessionária, tendo definido os princípios e condições gerais a que devem obedecer o acesso e a utilização de condutas e infra-estrutura associada; foi, finalmente, definida a data de 1 de Julho de 2004 para o início da oferta comercial do sistema UMTS. É ainda de referir a aprovação pelo ICP-ANACOM, em Setembro de 2004, e uma vez concluído o correspondente procedimento de consulta, do regulamento que estabelece os procedimentos de cobrança e entrega mensais aos municípios da taxa municipal de direitos de passagem (TMDP), criada pelo REGICOM (Regulamento n.º 38/2004, publicado em *Diário da República* a 29 de Setembro).

O ICP-ANACOM procura, através das suas medidas regulatórias, condições para um crescimento forte e sustentado dos mercados de comunicações – em termos de receitas e em termos de quantidade de serviços prestados, mas compatível com uma redução de preços e um aumento da diversidade de serviços – assente em empresas que apostem em modelos de investimento e de inovação que se traduzam em benefícios para os

consumidores. Compete, assim, ao regulador criar condições para o desenvolvimento destes mercados, abrindo também lugar à entrada de novos operadores e ao aparecimento de novos modelos de negócio.

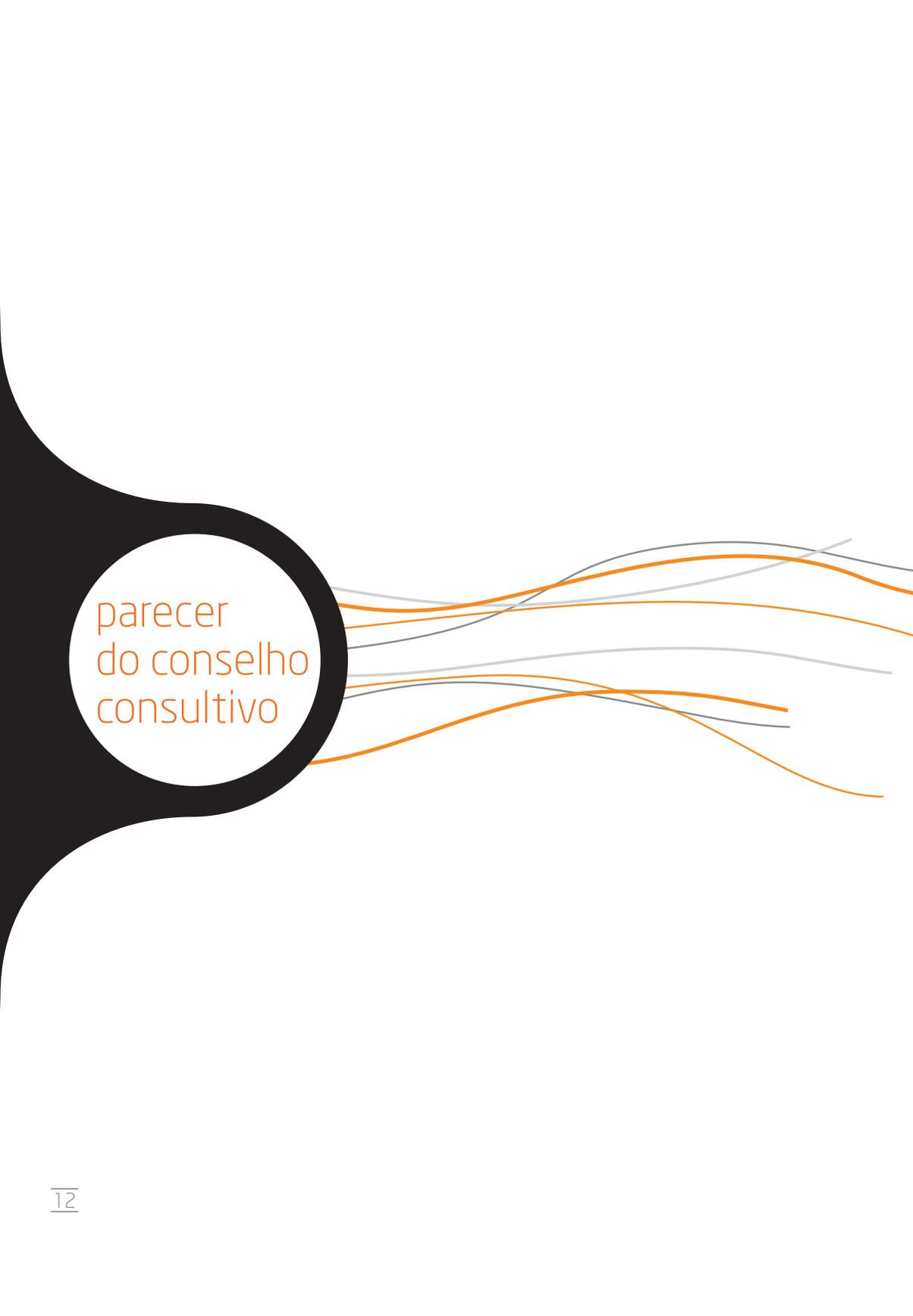
É objectivo principal do regulador sectorial assegurar – através de medidas regulatórias adequadas à realidade das comunicações em Portugal – os melhores preços para os consumidores, níveis elevados de qualidade dos serviços prestados e, finalmente, uma variedade de serviços oferecidos suficientemente ampla, num contexto de não exclusão. É importante realçar que algumas das medidas de regulação definidas em 2004 se traduziram em claros benefícios para os consumidores finais ao longo de 2005, como ilustrado acima.

Julho de 2005

Pedro Duarte Neves



Pedro Duarte Neves



parecer  
do conselho  
consultivo



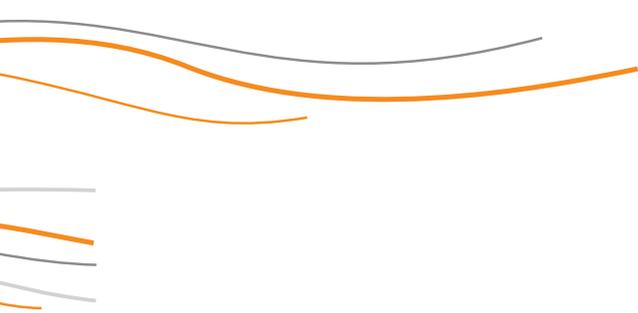
Compete ao Conselho Consultivo dar parecer sobre relatório de actividades anual bem como sobre o relatório previsto no artigo 51º.

O ICP-ANACOM enviará ao Governo, para ser presente igualmente à Assembleia da República, um relatório anual sobre as actividades de regulação.

[artºs: 37, al. b) e 51º dos Estatutos]

## I Introdução

Dispõem os Estatutos do ICP-ANACOM que compete ao Conselho Consultivo dar parecer sobre o relatório de actividades anual bem como sobre o relatório de actividades de regulação. O ICP-ANACOM apenas elabora anualmente um relatório que denomina Relatório de Regulação. Sendo assim e na busca de um sentido e alcance consistente e útil para as disposições estatutárias em causa, parece que será adequado a emissão de um parecer sobre toda a actividade durante o período de um ano civil do ICP-ANACOM quer se trate de regulação, *stricto sensu*, ou não, como pode ser, designadamente o caso da actuação do regulador em assuntos que respeitem às áreas de gestão do espectro, da compatibilidade electromagnética e normalização técnica, cooperação na definição estratégica global de desenvolvimento das telecomunicações no contexto da convergência das telecomunicações, e da definição das política de planeamento civil de emergência, como ainda da representação técnica do Estado nos organismos inter-



nacionais que são todas matérias incluídas no elenco de atribuições da entidade reguladora mas que, conceptualmente, exorbitam, por uma razão ou por outra, a esfera da actividade de regulação. Por seu turno, a regulação propriamente dita abrange matérias como a garantia da prestação do serviço universal, o ambiente regulatório adequado à introdução de novos serviços ou tecnologias, a resolução de conflitos, o acesso dos operadores às redes existentes, a promoção da competitividade no sector e da concorrência na oferta de redes e serviços, os processos de consulta pública, a divulgação do quadro regulatório e supervisão do sector, por fim.

Delimitado o âmbito temporal e material do parecer, importa esclarecer alguns aspectos relevantes relacionados com o conteúdo e sentido do mesmo, visto que o Conselho Consultivo por definição legal é um órgão de consulta, apoio e participação na definição das linhas gerais de actuação do ICP-ANACOM e, conseqüentemente é à própria entidade reguladora a quem o parecer se destina, o que desde logo o distingue de outras intervenções com a natureza de controlo que visam julgar as suas contas ou apreciar a sua actividade como sejam o Tribunal de Contas ou o Conselho Fiscal. As intervenções do Conselho Consultivo têm uma função integradora da actividade desenvolvida pelo ICP-ANACOM enquanto lhe incumbe participar e apoiar na definição das linhas gerais, excluindo-se as funções de controlo financeiro, jurisdicional, técnico ou estratégico.

Tendo a actividade de regulação por objecto a abertura do mercado à concorrência ou que as falhas de mercado sejam corrigidas; por destinatários o operador histórico, os operadores entrantes; e por quadro jurídico o direito da concorrência, terá de ser apreciada com base nas medidas tomadas pela entidade reguladora e na eficácia daquelas sobre as condições de entrada e permanência no mercado para os novos operadores, a qualidade dos serviços prestados, a inovação e a evolução favorável dos preços. Também deverá ser avaliado o modelo de procedimento administrativo adoptado de modo aquilatar se o princípio do contraditório, a intervenção de todos os interessados e a tomada

de decisão em tempo útil se encontram efectivamente assegurados. Tratando-se de uma entidade reguladora independente é exigível que seja “*accountable*”, o que quer dizer, que a sua actividade deve pautar-se pela transparência, auscultação, fundamentação, informação e prestação de contas.

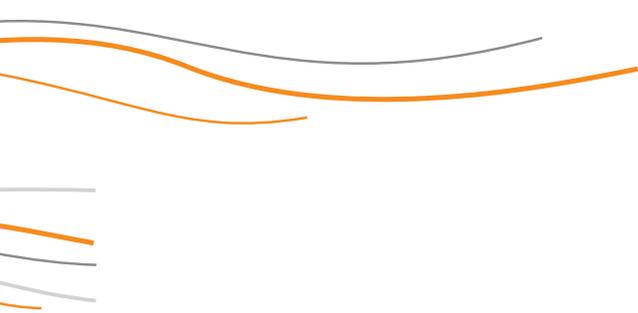
Por isso, o Relatório de Regulação deve conter elementos e ser organizado de modo a que os seus destinatários possam tirar conclusões da correlação entre as medidas adoptadas e o progresso alcançado em direcção ao objectivo da construção de um mercado concorrencial.

## **II Apreciação**

O Relatório que foi presente ao Conselho Consultivo é composto por duas partes distintas: a primeira intitulada Relatório de Regulação, onde se relata, especifica e pormenoriza, no rigoroso respeito pela forma como se organiza administrativamente o ICP-ANACOM, as medidas tomadas ao longo do ano de 2004, com abundante referência a actividades já concretizadas no ano de 2005 o que se justifica pelo lapso de tempo que medeia entre o final do ano a que respeita e o momento da publicitação do Relatório; a segunda, denominada Situação das Comunicações em Portugal, organiza e publicita a informação estatística do sector disponível, recolhida e compilada ao longo do ano de 2004.

Considera o Conselho Consultivo que o documento contém informação muito interessante para os consumidores, operadores e estudiosos em geral, e, na sua organização e forma corresponde às exigências da letra dos Estatutos do ICP-ANACOM sobre a matéria.

Analisado o Relatório de Regulação na sua substância, releva do mesmo o que é referido



na Nota de Abertura: a actividade de regulação no ano de 2004 “foi marcada de forma decisiva pela publicação em 10 de Fevereiro, da Lei nº5/2004”, a qual procedeu à transposição para a ordem jurídica nacional das directivas europeias que compõem o actual quadro regulamentar da UE para as comunicações electrónicas e todo o trabalho regulamentar daquela Lei que o Regulador empreendeu durante o mesmo período de tempo: análises de mercado, procedimentos de consulta; procedimentos para oferta de redes e serviços, aprovação do novo quadro nacional de frequências, como também se pode ler na Nota de Abertura. A transposição do referido conjunto de diplomas é marcante para a actividade do ICP-ANACOM e determinante para o mercado das comunicações electrónicas em geral porquanto introduz um novo método de regulação sectorial que em grandes linhas consiste na substituição gradual em face da avaliação da concorrência efectiva nos mercados declarados relevantes da regulação a *priori* pela regulação a *posteriori*, segundo o direito da concorrência e na preferência, sempre que possível, pela regulação na fase grossista. É de salientar o esforço desenvolvido pelo ICP-ANACOM em ordem à transposição para ordem jurídica interna do novo regime jurídico das comunicações electrónicas.

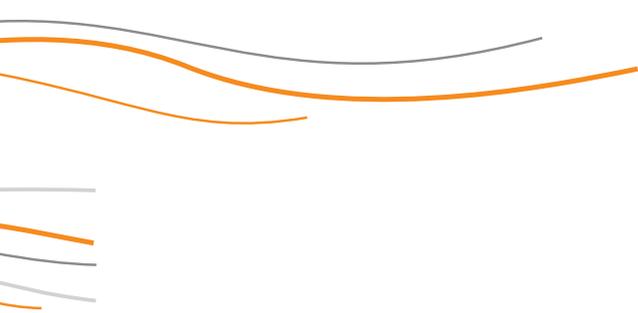
Em seguida, e na mesma passagem do Relatório também se afirma que o ano de 2004 foi igualmente “decisivamente marcado por uma intensificação da intervenção regulatória no âmbito do *mercado de banda larga*”, sendo logo depois referido que “através da sua actividade de regulação, o ICP-ANACOM pretendeu assegurar a existência de várias ofertas grossistas complementares e coerentes entre si” que terão proporcionado aos “operadores alternativos”, na expressão do próprio texto citado, “a oportunidade de, através do investimento em infraestrutura própria, subir na escada de investimento”. A introdução generalizada da banda larga em Portugal é da máxima importância para o desenvolvimento da sociedade de informação.

Destacam-se aquelas duas passagens porque são essas que o próprio Relatório elege como determinantes da actividade de regulação durante o período de tempo em análise, e configuram sem que o sejam claramente assumido acções prioritárias.

São referidos no relatório alguns indicadores relevantes da evolução do sector como a redução do peso do do serviço fixo de telefone, o crescimento do serviço telefónico móvel e o crescimento do mercado do mercado de banda larga, mas na modalidade de acesso através da ADSL.

Também se pode ler no Relatório de Regulação de 2004 que os proveitos do sector das comunicações “terão registado um crescimento de 4,5%” e que o emprego, na sequência da tendência que se verifica desde 2001, evidencia uma quebra de 4,3%.

No entanto, observa-se que as conclusões insertas na Nota de Abertura embora procurem, sem o assumir como propósito, conferir coerência e correlação entre as medidas adoptadas pela entidade reguladora e a situação das comunicações em Portugal não o conseguem totalmente por que o plano de actividades não fixa, com clareza e quantificação mínima, as metas visadas nem o Relatório de Regulação a propósito das conclusões que releva as correlaciona com os propósitos de regulação evidenciados no plano de actividades para o mesmo período de tempo. Sem a proposta de uma relação entre metas a alcançar e resultados conseguidos, estes parecerão sempre obra do acaso e aquelas meras apostas. O relacionamento perceptível entre umas e outras reforçam a transparência das actividades de Regulação, como proporcionam a estabilidade e previsibilidade de regulação, enquanto contribuem também para a desejável accountability do Regulador.



Um Relatório de Regulação meramente descritivo, organizado segundo uma óptica administrativa, por mais exaustivo que se apresente quanto à actividade desenvolvida, confunde-se com um simples anuário.

Há questões importantes para os consumidores, razão última da regulação, como para os operadores que deveriam ser objecto do Relatório de Regulação, que uma vez tratadas lhes permitiria avaliar a actividade de regulação e perceber o seu sentido, com vantagem para uns associadas à optimização das suas opções de consumo e para outros decisivas quanto ao seu plano de negócios.

Entre essas matérias inscrevem-se as relacionadas com o processo de audição, calendário de implementação das medidas de regulação, resultados das fiscalizações ocasionais ou sistemáticas efectuadas, grau de cumprimento das deliberações e estrangulamentos que condicionam a actividade do Regulador.

Em termos mais concretos, recomenda-se designadamente:

- a) A adopção, na elaboração do Relatório de Regulação, de um modelo analítico, e menos descritivo, sobre a evolução global do sector e as actividades de regulação, de fiscalização, de resolução de conflitos e em geral realizadas pelo ICP-ANACOM. O Relatório deve assim conter elementos e ser organizado de modo a que os seus destinatários possam tirar conclusões da correlação entre as medidas adoptadas e o progresso alcançado em direcção ao objectivo da construção de um mercado concorrencial.
- b) A explicitação das condicionantes à concretização da actividade da ANACOM nos moldes planeados e as medidas adoptadas para a sua remoção;

- c) A indicação das medidas regulatórias e acções prioritárias assumidas e respectiva fundamentação;
- d) A publicação do Relatório de Regulação até ao final do 1º trimestre com o objectivo de garantir a sua actualidade e evitar a necessidade de referências numerosas a evoluções posteriores ao período a que respeita.

As observções e recomendações destinam-se a aconselhar o Conselho de Administração do ICP-ANACOM na elaboração de futuros relatórios de Regulação na óptica dos seus destinatários e do exigível acompanhamento da actividade de uma autoridade reguladora independente, como também no propósito de aumentar os níveis de confiança no regulador o que importa à credibilidade das suas medidas regulatórias e eficácia da sua actuação concreta.

Lisboa, 21 de Outubro de 2005





Parte I  
Relatório  
de Regulação

# Regulação das Comunicações Electrónicas

## 1.1 O novo quadro regulamentar

Em 10 de Fevereiro de 2004 foi publicada a Lei n.º 5/2004 (Lei das Comunicações Electrónicas ou REGICOM), que procedeu à transposição da maioria das directivas que compunham o novo quadro regulamentar comunitário para as comunicações electrónicas.

Em cumprimento do disposto nas directivas, a publicação do diploma foi notificada à Comissão Europeia, tendo sido igualmente transmitidos outros elementos, tais como os procedimentos de consulta do ICP-ANACOM, a forma de publicação de informações sobre o novo quadro regulamentar e o prestador de serviço universal.

A publicação da Lei veio dar resposta a dois processos de incumprimento instaurados pela Comissão por não transposição das Directivas 2002/19/CE (Directiva Acesso e Interligação), 2002/20/CE (Directiva Autorização), 2002/21/CE (Directiva-quadro) e 2002/22/CE (Directiva Serviço Universal), por um lado, e da Directiva 2002/77/CE (Directiva Concorrência), por outro lado. O ICP-ANACOM havia transmitido ao Governo as suas observações sobre os pareceres fundamentados recebidos no âmbito desses processos de incumprimento.

Tendo já em consideração a publicação do REGICOM, foram ainda enviadas ao Governo as observações do ICP-ANACOM quanto a uma notificação da Comissão sobre a implementação da Directiva 98/84/CE (serviços de acesso condicional), cujo regime passou a constar da Lei n.º 5/2004, que revogou o Decreto-Lei n.º 287/2001, de 8 de Novembro.

Na sequência da publicação do REGICOM, o ICP-ANACOM prosseguiu com o processo de implementação e regulamentação deste diploma que já se encontrava em preparação.



Neste âmbito, foram desenvolvidas as seguintes actividades:

- O n.º 2 do artigo 8.º da Lei n.º 5/2004 dispõe que a autoridade reguladora nacional (ARN) deve publicar os procedimentos de consulta adoptados, para efeitos do disposto no n.º 1 do mesmo artigo, que estabelece o procedimento geral de consulta. Assim, por deliberação de 12 de Fevereiro de 2004, foram aprovados os “Procedimentos de consulta do ICP-ANACOM”, dando cumprimento àquela disposição. Este documento, que se encontra disponível no sítio, define os termos a que obedece o procedimento geral de consulta previsto no artigo 8.º do REGICOM, bem como a sua articulação com os outros procedimentos de consulta que o ICP-ANACOM observa e promove.
- De acordo com o artigo 120.º do REGICOM, compete ao ICP-ANACOM disponibilizar e manter actualizadas informações que contribuam para um mercado aberto e concorrencial, constando do seu n.º 1 um elenco exemplificativo de matérias a que essas informações podem respeitar. Tais informações podem ser disponibilizadas por diversas formas, conforme a natureza da matéria o aconselhe. Neste contexto, o ICP-ANACOM publicou um aviso na III Série do *Diário da República* (DR n.º 71, de 24 de Março de 2004) tornando público que as informações a que alude o n.º 1 do artigo 120.º do REGICOM são disponibilizadas e actualizadas no sítio, sem prejuízo de outras formas de publicação que, em função da natureza das matérias, sejam consideradas adequadas pelo regulador.
- O REGICOM (artigo 21.º) estabelece alguns elementos que as empresas que pretendam oferecer redes e serviços de comunicações electrónicas estão obrigadas a enviar à ARN previamente ao início de actividade, competindo ao ICP-ANACOM definir os termos a que devem obedecer estes procedimentos. Por deliberação de 3 de Maio de 2004, foram aprovados e disponibilizados no sítio os “Procedimentos para início da oferta de redes e serviços de comunicações electrónicas”, que estabelecem os procedimentos a observar pelos interessados em iniciar a oferta de redes e serviços de comunicações electrónicas, bem como na atribuição de direitos de utilização de frequências e números, e o modelo de comunicação e o formulário associados, a serem submetidos ao ICP-ANACOM previamente ao início de actividade.
- O artigo 106.º do REGICOM cria a possibilidade de os municípios cobrarem uma taxa municipal de direitos de passagem (TMDP) pela implantação, passagem e atravessamento de sistemas, equipamentos e demais recursos das empresas que oferecem redes e serviços de comunicações electrónicas acessíveis ao público, em local fixo, dos domínios público e privado municipal. A TMDP é determinada com base na aplicação de um percentual sobre cada factura emitida por aquelas empresas para todos os clientes finais do correspondente município, devendo ser incluído nas facturas de forma expressa o valor da taxa a pagar. O referido percentual é aprovado anualmente por cada município, com um limite máximo de 0,25 por cento. De acordo com a competência que lhe foi atribuída pela Lei, o ICP-ANACOM aprovou em 9 de Setembro de 2004 e fez publicar o Regulamento n.º 38/2004 (DR n.º 230, II Série, de 29 de Setembro de 2004), que estabelece os procedimentos de cobrança e entrega aos municípios da TMDP a adoptar pelas empresas que oferecem redes e serviços de comunicações electrónicas acessíveis ao público em local fixo. O ICP-ANACOM tem ainda respondido a diversos pedidos de esclarecimento, tanto de câmaras municipais, como de operadores e particulares, sobre a implementação da TMDP.

- 
- No âmbito da normalização e em cumprimento do disposto no n.º 2 do artigo 29.º da Lei n.º 5/2004, o ICP-ANACOM procedeu à publicação de um aviso no *Diário da República* (DR n.º 128, III Série, de 1 de Junho de 2004) tornando público que a lista de normas e especificações da Comissão relativa à oferta harmonizada de redes e serviços de comunicações electrónicas e recursos e serviços conexos foi publicada no *Jornal Oficial das Comunidades Europeias* (JOCE) de 31 de Dezembro de 2002 (edição intercalar). A publicação deste aviso dá também cumprimento ao disposto no n.º 4 do artigo 78.º e no n.º 5 do artigo 103.º, ambos do REGICOM, uma vez que aquela lista abrange as normas aplicáveis aos sistemas de acesso condicional e à interoperabilidade de equipamentos de televisão de consumo.
  - O artigo 107.º da Lei estabelece a possibilidade de os utilizadores finais submeterem os conflitos surgidos com empresas que oferecem redes e serviços de comunicações electrónicas aos mecanismos de arbitragem e mediação legalmente constituídos, cabendo ao ICP-ANACOM fomentar o desenvolvimento de mecanismos de resolução extrajudicial de conflitos. Para esse efeito, o ICP-ANACOM solicitou a colaboração das empresas que oferecem redes e serviços de comunicações electrónicas a utilizadores finais e das entidades com responsabilidade no domínio da defesa e promoção dos direitos dos consumidores para identificar os termos em que deve ser fomentado o desenvolvimento daqueles mecanismos.
  - Em 23 de Novembro de 2004, foi aprovado o projecto de regulamento de qualidade de serviço aplicável às empresas que prestam o serviço de acesso à rede telefónica pública em local fixo e serviço telefónico em local fixo, elaborado ao abrigo do disposto no n.º 2 do artigo 40.º e do n.º 1 do artigo 125.º do REGICOM, o qual foi submetido a consulta pública. Este regulamento, que foi aprovado em 4 de Maio de 2005, define os parâmetros de qualidade de serviço a medir pelas empresas que prestam aquele serviço, bem como o seu conteúdo, o formato e o modo de publicação dos mesmos. Os valores medidos relativamente a estes parâmetros serão, nos termos do n.º 1 do artigo 40.º da mesma Lei, publicados e divulgados por estas empresas aos utilizadores finais, por forma a que estes possam dispor de informação clara, completa e actualizada sobre a qualidade de serviço praticada por cada uma delas.

Refira-se ainda que o processo de transposição do novo quadro regulamentar só ficou completo com a publicação da Lei n.º 41/2004, de 18 de Agosto, que transpôs a Directiva n.º 2002/58/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, relativa ao tratamento de dados pessoais e à protecção da privacidade no sector das comunicações electrónicas. O ICP-ANACOM colaborou com o Ministério da Justiça (entidade responsável pelo processo de transposição daquela directiva) na elaboração do projecto que deu origem a este diploma.

Releve-se igualmente que, por opção legislativa, o artigo 13.º da Directiva 2002/58/CE, relativo a comunicações não solicitadas, foi transposto pelo Decreto-Lei n.º 7/2004, de 7 de Janeiro, que trata do comércio electrónico.

## 1.2 Definição e análise de mercados relevantes e aplicação de obrigações

De acordo com os artigos 58.º e 59.º do REGICOM, compete ao ICP-ANACOM definir e analisar os mercados relevantes de produtos e serviços do sector das comunicações electrónicas para efeitos de imposição, manutenção, alteração ou supressão de obrigações, de acordo com a Recomendação da Comissão 2003/311/CE, de 11 de Fevereiro de 2003, e com as Orientações da Comissão relativas à análise e avaliação do poder de mercado significativo no âmbito do quadro regulamentar comunitário para as redes e serviços de comunicações electrónicas, publicadas em Julho de 2002 (doravante designadas por Linhas de Orientação), e em conformidade com os princípios do direito da concorrência.

De acordo com os "Procedimentos de consulta do ICP-ANACOM", cada sentido provável de decisão sobre estas matérias é submetido a uma consulta pública, cujas respostas e relatório de apreciação são publicados no sítio desta Autoridade, e notificado às ARN dos outros Estados-membros e à Comissão, sendo solicitado igualmente o parecer da Autoridade da Concorrência. Na sequência deste processo, e tendo em conta as posições das entidades que nele participam, o ICP-ANACOM aprova as medidas sobre a definição de mercados e a avaliação de poder de mercado significativo (PMS) e notifica a Comissão.

O ICP-ANACOM procedeu à definição e análise da maioria dos mercados relevantes, avaliou a existência de PMS nos mesmos e impôs as medidas adequadas (obrigações) às entidades com PMS que operam nestes mercados, conforme consta do quadro 1.

## Quadro 1 Mercados Notificados, Portugal

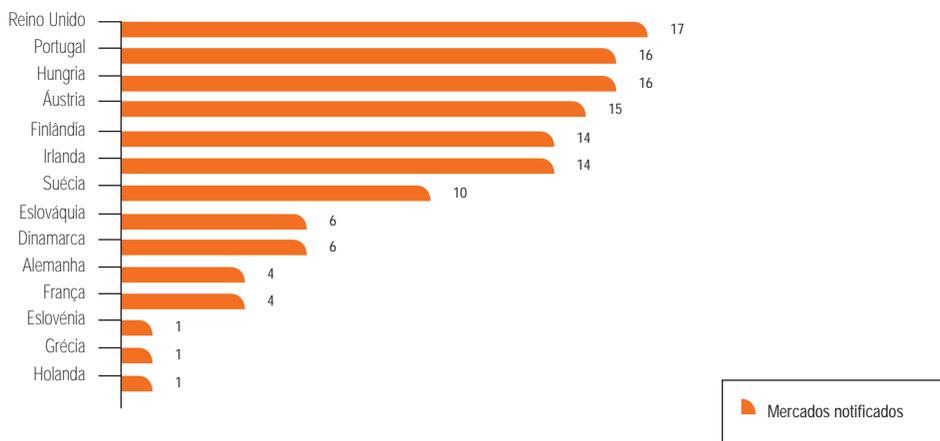
Mercados	Procedimentos de consulta		Notificação à Comissão	
	Análise Mercado e Avaliação PMS	Aplicação de Obrigações	Análise Mercado e Avaliação PMS	Aplicação de Obrigações
<b>Mercados retalhistas de banda estreita</b> Acesso à rede telefónica pública num local fixo para clientes residenciais ( <b>mercado 1</b> ) Acesso à rede telefónica pública num local fixo para clientes não residenciais ( <b>mercado 2</b> ) Serviços telefónicos locais e/ou nacionais publicamente disponíveis num local fixo para clientes residenciais ( <b>mercado 3</b> ) Serviços telefónicos internacionais publicamente disponíveis num local fixo para clientes residenciais ( <b>mercado 4</b> ) Serviços telefónicos locais e/ou nacionais publicamente disponíveis num local fixo para clientes não residenciais ( <b>mercado 5</b> ) Serviços telefónicos internacionais publicamente disponíveis num local fixo para clientes não residenciais ( <b>mercado 6</b> ) Serviços telefónicos destinados a números não geográficos publicamente disponíveis num local fixo ( <b>mercado 19 - novo</b> )	12-Mar-04 20-Mai-04 12-Mar-04 20-Mai-04 12-Mar-04 20-Mai-04 12-Mar-04 20-Mai-04 12-Mar-04 20-Mai-04 12-Mar-04 20-Mai-04	26-Jul-04 26-Jul-04 26-Jul-04 26-Jul-04 26-Jul-04 26-Jul-04 26-Jul-04	28-Mai-04 28-Mai-04 28-Mai-04 28-Mai-04 28-Mai-04 28-Mai-04 28-Mai-04	22-Jul-04 22-Jul-04 22-Jul-04 22-Jul-04 22-Jul-04 22-Jul-04 22-Jul-04
<b>Mercados grossistas de banda estreita</b> Originação de chamadas na rede telefónica pública num local fixo ( <b>mercado 8</b> ) Terminação de chamadas em redes telefónicas públicas individuais num local fixo ( <b>mercado 9</b> ) Serviços de trânsito na rede telefónica pública fixa ( <b>mercado 10</b> )	12-Mar-04 12-Mar-04 01-Mar-05	26-Jul-04 26-Jul-04 01-Mar-05	28-Mai-04 28-Mai-04 04-Mar-05	22-Jul-04 22-Jul-04 04-Mar-05
<b>Mercados grossistas de banda larga</b> Fornecimento grossista de acesso desagregado (incluindo acesso partilhado) a lacetes e sublacetes metálicos para oferta de serviços em banda larga e de voz ( <b>mercado 11</b> ) Fornecimento grossista de acesso em banda larga ( <b>mercado 12</b> )		25-Nov-04 25-Nov-04	25-Nov-04 25-Nov-04	
<b>Mercados retalhistas de linhas alugadas</b> Conjunto mínimo de linhas alugadas ( <b>mercado 7</b> )		18-Mar-05		17-Mar-05
<b>Mercados grossistas de linhas alugadas</b> Mercado grossista dos segmentos terminais de linhas alugadas ( <b>mercado 13</b> ) Mercado grossista dos segmentos de trânsito de linhas alugadas ( <b>mercado 14</b> )		18-Mar-05 18-Mar-05		17-Mar-05 17-Mar-05
<b>Mercados grossistas de serviços móveis</b> Acesso e originação de chamadas nas redes telefónicas móveis públicas ( <b>mercado 15</b> ) Terminação de chamadas vocais em redes móveis individuais ( <b>mercado 16</b> ) Mercado grossista nacional dos serviços de itinerância internacional em redes públicas móveis ( <b>mercado 17</b> )		27-Dez-04		23-Dez-04
<b>Mercados grossistas de radiodifusão</b> Serviços de radiodifusão para a entrega de conteúdos difundidos a utilizadores finais ( <b>mercado 18</b> )				

Fonte: ICP-ANACOM

Comentários da Comissão		Decisão		Notificação à Comissão de medidas adoptadas	
Análise Mercado e Avaliação PMS	Aplicação de Obrigações	Análise Mercado e Avaliação PMS	Aplicação de Obrigações	Análise Mercado e Avaliação PMS	Aplicação de Obrigações
25-Jun-04	03-Set-04	08-Jul-04	14-Dez-04	16-Jul-04	21-Dez-04
25-Jun-04	03-Set-04	08-Jul-04	14-Dez-04	16-Jul-04	21-Dez-04
25-Jun-04	03-Set-04	08-Jul-04	14-Dez-04	16-Jul-04	21-Dez-04
25-Jun-04	03-Set-04	08-Jul-04	14-Dez-04	16-Jul-04	21-Dez-04
25-Jun-04	03-Set-04	08-Jul-04	14-Dez-04	16-Jul-04	21-Dez-04
25-Jun-04	03-Set-04	08-Jul-04	14-Dez-04	16-Jul-04	21-Dez-04
25-Jun-04	03-Set-04	08-Jul-04	14-Dez-04	16-Jul-04	21-Dez-04
25-Jun-04	03-Set-04	08-Jul-04	17-Dez-04	16-Jul-04	29-Dez-04
25-Jun-04	03-Set-04	08-Jul-04	17-Dez-04	16-Jul-04	29-Dez-04
01-Abr-05	01-Abr-05	25-Mai-05	25-Mai-05	02-Jun-05	02-Jun-05
20-Dez-04		30-Mar-05		01-Abr-05	
22-Dez-04		24-Jun-05		28-Jun-05	
21-Abr-05		08-Jul-05		14-Jul-05	
21-Abr-05		08-Jul-05		14-Jul-05	
21-Abr-05		08-Jul-05		14-Jul-05	
04-Fev-05		25-Fev-05		08-Mar-05	

Em 23 de Maio de 2005, Portugal encontrava-se numa fase relativamente adiantada da análise de mercados, acima da média europeia em termos de número de mercados notificados, conforme consta do gráfico 1, que resume as medidas já notificadas pelos Estados-membros à Comissão Europeia e às outras ARN. Pode constatar-se que Portugal apresentava um número de mercados notificados acima da média europeia. Dos 16 mercados notificados, 15 correspondem ao previsto na Recomendação da Comissão Europeia de 11 de Fevereiro de 2003, enquanto o mercado de serviços telefónicos destinados a números não geográficos publicamente disponíveis num local fixo foi definido pelo ICP-ANACOM. Em qualquer dos casos, a Comissão não emitiu comentários desfavoráveis relevantes, tendo terminado a sua intervenção na chamada fase 1 (a fase 2 corresponde ao veto).

**Gráfico 1** Número de mercados notificados no âmbito do artigo 7.º da Directiva – Quadro



Fonte: ICP-ANACOM

### **Mercados retalhistas dos serviços fixos comutados de baixo débito (mercados 1 a 6 e 19)**

Na sequência da aprovação do projecto de decisão respectivo e da sua submissão a consulta pública e a parecer da Autoridade da Concorrência, e após a sua notificação às ARN dos restantes Estados-membros e à Comissão, o ICP-ANACOM, por deliberação de 8 de Julho de 2004, aprovou a definição dos mercados dos serviços fixos comutados de baixo débito, que correspondem aos mercados 1 a 6. Foi igualmente definido um mercado que não integrava a Recomendação – o mercado 19 – relativo aos serviços telefónicos destinados a números não geográficos publicamente disponíveis num local fixo.

Concretamente, foram definidos os seguintes mercados: (i) acesso em banda estreita à rede telefónica pública num local fixo para clientes residenciais; (ii) acesso em banda estreita à rede telefónica pública num local fixo para clientes não residenciais; (iii) serviços telefónicos locais e nacionais publicamente disponíveis fornecidos num local fixo para clientes residenciais; (iv) serviços telefónicos internacionais publicamente disponíveis num local fixo para clientes residenciais; (v) serviços telefónicos locais e nacionais publicamente disponíveis fornecidos num local fixo para clientes não residenciais; (vi) serviços telefónicos internacionais publicamente disponíveis num local fixo para clientes não residenciais; (vii) serviços telefónicos destinados a números não geográficos publicamente disponíveis num local fixo.

Em simultâneo, o ICP-ANACOM aprovou a lista de entidades que detêm PMS nos referidos mercados relevantes: as empresas do Grupo PT que actuam nesses mercados.

Em 14 de Dezembro de 2004, após análise dos resultados da consulta lançada pelo ICP-ANACOM a 26 de Julho de 2004, foram aprovadas as obrigações a impor às entidades com PMS nestes mercados.

Nos mercados 1 a 6 foram impostas as obrigações de transparência e não discriminação, orientação para os custos, manutenção de um sistema de contabilidade analítica e separação de contas.

Além destas obrigações, nos mercados 1 e 2 foi decidida a apresentação de uma oferta de referência de linha de assinante (ORLA), a qual consiste numa oferta grossista do direito de facturação da linha telefónica do operador com PMS no mercado relevante em questão. O desenvolvimento desta oferta permite à entidade sua beneficiária disponibilizar ofertas retalhistas inovadoras, adicionando valor para o utilizador final através da criação de serviços diversificados, e concorrer com as ofertas do Grupo PT que agreguem, em planos opcionais, o acesso e outros serviços.

Nos mercados 1, 3 e 4 foi ainda aplicada a obrigação de manter a acessibilidade do preço, nos seguintes moldes: no mercado 1 através de *price-cap*; no mercado 3 através de *price-cap* para chamadas intra-rede e de orientação para custos eficientes da retenção fixo-móvel e manutenção da regra existente<sup>1</sup> nas chamadas inter-redes fixas; no mercado 4 por via de orientação para os custos eficientes da retenção fixo-móvel e manutenção da regra actual nas chamadas inter-redes fixas.

No mercado dos serviços telefónicos locais e nacionais publicamente disponíveis num local fixo destinados a números não geográficos, para além da manutenção de uma gestão do plano nacional de numeração (PNN), afigurou-se necessário aplicar as seguintes obrigações às entidades que detêm PMS: assegurar a transparência, não mostrar preferência indevida, separação de contas e manutenção de um sistema de contabilidade analítica.

Refira-se que os preços praticados nos mercados dos serviços telefónicos locais e ou nacionais (clientes não residenciais) deixaram de ser abrangidos pelo *price-cap*.

### Mercados grossistas dos serviços fixos comutados de baixo débito (mercados 8, 9 e 10)

No ponto de situação que de seguida se apresenta, distingue-se a situação dos mercados 8 e 9 da situação do mercado 10.

#### Originação e terminação de chamadas na rede telefónica pública num local fixo (mercados 8 e 9)

Na sequência da aprovação do projecto de decisão respectivo e da sua submissão a consulta pública e a parecer da Autoridade da Concorrência, e após a sua notificação às ARN dos restantes Estados-membros e à Comissão, o ICP-ANACOM, por deliberação de 8 de Julho de 2004, aprovou a definição dos seguintes mercados grossistas dos serviços fixos comutados de baixo débito: (i) mercado de originação de chamadas na rede telefónica pública num local fixo (mercado 8); (ii) mercado de terminação de chamadas em redes telefónicas públicas individuais num local fixo (mercado 9).

Foram igualmente identificadas as entidades que detêm PMS nestes mercados: no caso do mercado 8, as empresas do Grupo PT que actuam nesse mercado; e, no mercado 9, todos os operadores de rede fixa que nele actuem.

Por deliberação de 17 de Dezembro de 2004, foram aprovadas as obrigações a impor às empresas acima referidas.

(1) Os preços de chamadas originadas na rede da PT Comunicações (PTC) e terminadas na rede de outros prestadores do serviço telefónico fixo (STF) deverão ser idênticos aos preços das chamadas originadas e terminadas na rede da PTC, podendo ser corrigidos pela diferença, devida e quantificadamente justificadas, entre a terminação das chamadas na rede da PTC e a terminação das chamadas na rede de cada prestador do STF. Ou seja, poderão ser admissíveis diferenças entre os preços das chamadas com destino a diferentes operadores, desde que essa diferença resulte de diferentes valores dos preços de terminação relevantes.



As empresas do Grupo PT que operam em ambos os mercados (8 e 9) foram impostas as seguintes obrigações: transparência na publicação de informações (incluindo a publicação de preços, termos e condições, de uma oferta de referência de interligação, informação técnica e informação de qualidade de serviço); não discriminação indevida na prestação do acesso à rede (incluindo a disponibilização de uma oferta de tarifa plana de interligação); separação de contas (sistema de custeio e separação contabilística); dar resposta aos pedidos razoáveis de acesso à rede; controlo de preços e contabilização de custos.

Quanto aos operadores de rede fixa, com excepção das empresas do Grupo PT, que prestam o serviço de terminação de chamadas (mercado 9), foram impostas as obrigações de permissão de acesso à rede em condições justas e razoáveis e de controlo de preços.

A publicação de preços, termos e condições e informação técnica (previamente à data de entrada em vigor) é particularmente relevante, tendo em consideração a dimensão da rede do Grupo PT. Para além de contribuir para a estabilidade no mercado, impedindo uma alteração súbita e inesperada dos preços praticados, tem repercussão ao nível do investimento e contribui para a transparência no mercado. Além disso, permite aos concorrentes reestruturar e planear a sua oferta retalhista, tendo em consideração as alterações efectuadas pelo Grupo PT nos mercados grossistas.

Com a disponibilização de uma oferta de tarifa plana introduz-se um modelo de interligação não temporizado, que permite aos operadores concorrentes do Grupo PT replicar de forma competitiva determinadas ofertas e campanhas lançadas pelo Grupo PT. A introdução desta medida, além de poder conduzir a um renovado interesse pelas telecomunicações na rede fixa, pode ajudar os outros operadores licenciados (OOL) a aumentar a sua penetração e expansão, contribuindo para melhorar as condições de concorrenciaisidade no mercado.

O ICP-ANACOM impôs ao Grupo PT obrigações semelhantes em ambos os mercados, visto que o poder de mercado e os problemas identificados são semelhantes.

### Serviços de trânsito na rede telefónica pública num local fixo (mercado 10)

Foi aprovada pelo ICP-ANACOM, por deliberação de 25 de Maio de 2005, a decisão relativa à definição de mercado e avaliação de PMS do mercado de trânsito na rede telefónica pública num local fixo (mercado 10).

O ICP-ANACOM concluiu que o mercado de trânsito é um mercado residual e concorrenciais, não se tendo identificado falhas de mercado actuais ou previsíveis; ainda que estas surjam, considera-se ser suficiente a aplicação da legislação e dos mecanismos da concorrência para a sua resolução.

Não foram identificadas empresas com PMS, pelo que não serão mantidas ou impostas quaisquer obrigações regulamentares *ex-ante*. Assim, as obrigações impostas à PT Comunicações (PTC) no mercado de trânsito na rede telefónica pública num local fixo, enquanto operador notificado como detentor de PMS no mercado nacional de interligação no âmbito do anterior quadro regulamentar, serão suprimidas com a entrada em vigor da presente decisão, o que ocorrerá 50 dias úteis após a data da sua aprovação.

### Mercados grossistas de banda larga (mercados 11 e 12)

O ICP-ANACOM identificou os seguintes mercados grossistas de banda larga: o mercado do fornecimento grossista de acesso desagregado (incluindo acesso partilhado) a lacetes e sublacetes metálicos para oferta de serviços em banda larga e de voz (mercado 11); e o mercado do fornecimento grossista de acesso em banda larga (mercado 12).

O ICP-ANACOM concluiu que o Grupo PT detém PMS em ambos os mercados relevantes identificados.

Considerando a inexistência de concorrência efectiva nestes mercados, esta Autoridade entendeu que se justifica a imposição das seguintes obrigações: acesso e utilização de recursos de rede específicos; transparência na publicação de informações,

incluindo propostas de referência; não discriminação na oferta de acesso e interligação e na respectiva prestação de informações; separação de contas quanto a actividades específicas relacionadas com o acesso e ou a interligação; controlo de preços e contabilização de custos; e reporte financeiro.

Registe-se que as obrigações definidas no âmbito do mercado do fornecimento grossista do acesso em banda larga, atendendo às condições específicas deste mercado em Portugal, prevêem que sempre que o Grupo PT pretenda lançar uma oferta de retalho de acesso à Internet em banda larga, quer seja suportada na rede telefónica pública comutada quer seja suportada na rede de distribuição por cabo, este Grupo deve apresentar, na oferta grossista "Rede ADSL PT", condições que permitam a replicação da nova oferta de retalho por parte dos operadores alternativos. Acresce que os preços da oferta grossista "Rede ADSL PT" deverão respeitar a regra de "retalho-menos", que deve ser aplicada tendo como referência todas as ofertas retalhistas de acesso em banda larga suportadas na rede telefónica pública comutada e na rede de distribuição por cabo das empresas do Grupo PT.

### **Mercados dos circuitos alugados (mercados 7, 13 e 14)**

O ICP-ANACOM lançou, em 18 de Março de 2005, uma consulta pública relativa ao mercado retalhista de circuitos alugados e aos mercados grossistas dos segmentos terminais e de trânsito de circuitos alugados, que abrange a definição dos mercados do produto e mercados geográficos, a avaliação de PMS e a imposição, manutenção, alteração ou supressão de obrigações regulamentares.

No documento em consulta, definiram-se os seguintes mercados relevantes para efeitos de regulação *ex-ante*: (i) o mercado retalhista de circuitos alugados analógicos e digitais até 2 Mbps, inclusive, abrangendo todo o território nacional (mercado 7); (ii) o mercado grossista dos segmentos terminais analógicos e digitais, sem distinção de capacidade, abrangendo todo o território nacional (mercado 13); e (iii) o mercado grossista dos segmentos de trânsito analógicos e digitais, sem distinção de capacidade, abrangendo o território nacional (mercado 14).

Em simultâneo, foram identificadas como detendo PMS as empresas do Grupo PT que operam nesses mercados relevantes.

As obrigações a impor a essas empresas variam em função dos mercados em causa. Assim, em relação ao mercado 7, as obrigações a impor são as seguintes: não discriminação na oferta de acesso e interligação e na respectiva prestação de informações, transparência na publicação de informações e controlo de preços e contabilização de custos.

As obrigações aplicáveis nos mercados 13 e 14 são: acesso e utilização de recursos de rede específicos, não discriminação na oferta de acesso e interligação e na respectiva prestação de informações, transparência na publicação de informações, incluindo propostas de referência, separação de contas quanto a actividades específicas relacionadas com o acesso, controlo de preços e contabilização de custos e reporte financeiro.

### **Mercados dos serviços móveis (mercados 15, 16 e 17)**

Os mercados dos serviços móveis abrangem os mercados grossistas de terminação de chamadas vocais em redes móveis individuais (mercado 16), o mercado de acesso e originação de chamadas nas redes telefónicas móveis públicas (mercado 15) e o mercado grossista nacional da itinerância internacional em redes públicas móveis (mercado 17).

Por deliberação de 6 de Abril de 2004, foi aprovado o lançamento da 3.ª fase da consulta pública sobre o processo de definição de mercados relevantes, avaliação de PMS e imposição de obrigações, abrangendo os serviços móveis, nomeadamente os serviços grossistas de acesso e originação de chamadas em redes públicas móveis e os serviços grossistas de terminação de chamadas vocais em redes móveis individuais.

Foram igualmente solicitadas, por diversas ocasiões, informações de ordem quantitativa aos operadores de rede móvel, com vista a complementar o processo de análise dos mercados relevantes, em curso em 2004.

### Mercados grossistas de terminação de chamadas vocais em redes móveis Individuais (mercado 16)

Por deliberação de 25 de Fevereiro de 2005, o ICP-ANACOM aprovou a definição dos mercados terminação de chamadas vocais em redes móveis individuais, a avaliação de PMS nestes mercados e a imposição de obrigação às entidades que neles detêm PMS.

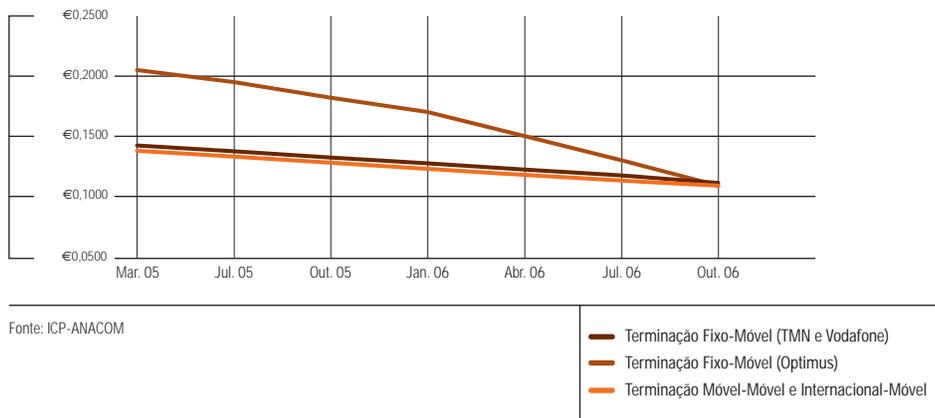
De acordo com a referida deliberação, a TMN – Telecomunicações Nacionais, S.A. (TMN), a VODAFONE PORTUGAL – Comunicações Pessoais, S.A. (VODAFONE PORTUGAL), e a OPTIMUS – Telecomunicações, S.A. (OPTIMUS), detêm PMS nos mercados de terminação de chamadas nas suas redes individuais.

Foram impostas as seguintes obrigações: dar resposta aos pedidos razoáveis de acesso; não discriminação na oferta de acesso e interligação e na respectiva prestação de informações; transparência na publicação de informações; controlo de preços e contabilização de custos; e separação de contas.

O ICP-ANACOM entendeu serem estas as medidas adequadas para resolver os problemas concorrenciais, de natureza estrutural e comportamental, que se têm manifestado nesses mercados. Nessa sequência, foi possível ao ICP-ANACOM impor diversas obrigações regulamentares, das quais se destacam as reduções dos preços da terminação que entraram em vigor a partir de Março de 2005.

A intervenção do ICP-ANACOM teve em conta a intenção de se caminhar gradualmente para uma situação de convergência dos preços da terminação móvel, a alcançar no prazo de cerca de 2 anos, por forma a que não exista qualquer diferença nos preços da terminação móvel entre os operadores em actividade e entre os vários tipos de terminação móvel. Assim, o ICP-ANACOM decidiu estabelecer os preços máximos que constam do gráfico seguinte, com o objectivo de aproximar os preços da terminação de valores mais consentâneos com os praticados na União Europeia:

**Gráfico 2** Evolução dos preços da terminação móvel em Portugal



### Mercado de acesso e originação de chamadas nas redes telefónicas móveis públicas (mercado 15)

À data do presente relatório, o processo de consulta pública que abordará a definição dos mercados do produto geográfico, a avaliação de PMS e a adopção de obrigações no mercado de acesso e originação de chamadas em redes públicas móveis encontrava-se em preparação.

### Mercado grossista nacional da itinerância internacional em redes públicas móveis (mercado 17)

Recentemente, foi desenvolvido um projecto-piloto relativo ao mercado grossista de itinerância internacional no âmbito do Grupo de Reguladores Independentes (IRG), que se destinou a preparar uma análise de mercado conjunta dos serviços grossistas de *roaming* internacional, que possa ser utilizada pelas várias ARN na sua análise de mercado nacional.

Este projecto-piloto contou com a participação de 10 países (Itália, França, Reino Unido, Noruega, Suécia, Holanda, Lituânia, Hungria, Irlanda e Portugal). O grupo apresentou as conclusões do seu trabalho na reunião plenária do Grupo de Reguladores Europeu (ERG), que decorreu nos dias 24 e 25 de Maio 2005. O documento que foi preparado no âmbito do projecto-piloto será submetido a consulta pública.

### Serviço de transmissão e distribuição do sinal de televisão terrestre (mercado 18)

Actualmente, os preços do serviço de difusão prestado pela PTC, tendo uma importante repercussão social, são regulados pelo ICP-ANACOM ao abrigo do n.º 3 do artigo 16.º das Bases de Concessão do serviço público de telecomunicações (Decreto-Lei n.º 31/2003, de 17 de Fevereiro).

A transição da televisão analógica para o formato digital constitui uma profunda transformação, com implicações e desafios a vários níveis, nomeadamente no contexto global do desenvolvimento da sociedade de informação, transformando o televisor num canal privilegiado para o universo digital, acessível à generalidade dos cidadãos. O ICP-ANACOM encontra-se a analisar esta matéria.

Em paralelo, o ICP-ANACOM analisará o mercado grossista de serviços de radiodifusão para a entrega de conteúdos difundidos a utilizadores finais, incluído na Recomendação da Comissão Europeia sobre mercados relevantes.

## 1.3 Serviço universal e serviço telefónico em local fixo (STF)

Nos termos do REGICOM, o serviço universal consiste no conjunto mínimo de prestações definido na lei, de qualidade especificada, disponível para todos os utilizadores, independentemente da sua localização geográfica, e a um preço acessível. O conjunto mínimo de prestações que deve estar disponível no âmbito do serviço universal é o seguinte: ligação à rede telefónica pública num local fixo e acesso aos serviços telefónicos acessíveis ao público num local fixo; disponibilização de uma lista telefónica completa e de um serviço completo de informações de listas que incluam todos os assinantes de serviços telefónicos acessíveis ao público (fixos e móveis); oferta adequada de postos públicos.

A PTC mantém-se como prestador de serviço universal até ao termo da concessão do serviço público de telecomunicações, nos termos das respectivas Bases, aprovadas pelo Decreto-Lei n.º 31/2003, de 17 de Fevereiro.

### Acessibilidade dos preços: o tarifário do STF

O REGICOM dispõe que compete ao ICP-ANACOM zelar por que seja garantida a acessibilidade dos preços do serviço universal, tendo em conta em especial os preços nacionais no consumidor e o rendimento nacional. Para o efeito, o ICP-ANACOM deve avaliar e decidir sobre os meios mais adequados à garantia da acessibilidade dos preços, podendo determinar a disponibilização de opções ou pacotes tarifários diferentes dos oferecidos em condições comerciais normais, a imposição de limites máximos de preços e aplicação de tarifas comuns ou outros regimes semelhantes.

Ainda nos termos do REGICOM e até à implementação do regime nele previsto, foram mantidas em vigor as regras de fixação de preços constantes da Convenção de Preços do Serviço Universal, celebrada em 30 de Dezembro de 2002 entre o ICP-ANACOM, a então Direcção-Geral do Comércio e da Concorrência (DGCC) e a PTC.

Nos termos do artigo 8.3 da Convenção de Preços do Serviço Universal, em vigor em 2004, por força do artigo 124.º, n.º 3, do REGICOM, em caso de não oposição do ICP-ANACOM e da então DGCC, os tarifários entram em vigor na data fixada pela PTC, sem prejuízo do cumprimento das obrigações de divulgação e ou publicação.

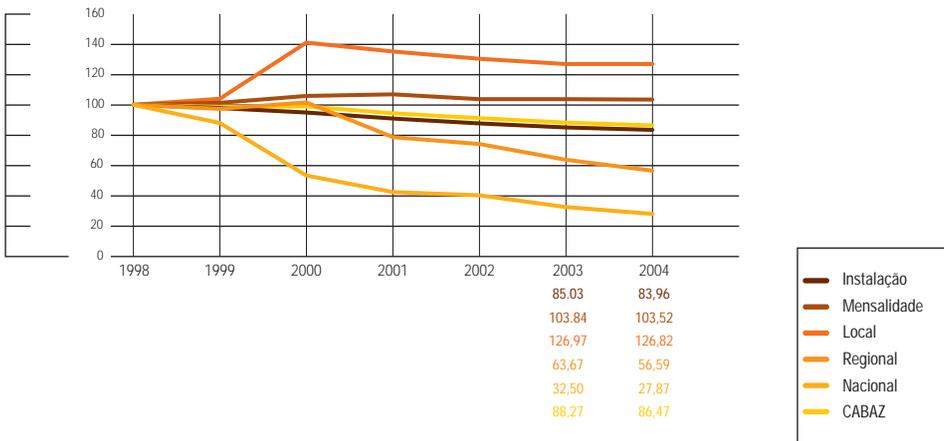
Por deliberação de 29 de Abril de 2004, o ICP-ANACOM interditou à PTC a aplicação de um novo tarifário do serviço universal – a cuja entrada em vigor esta Autoridade não se havia oposto – na data anunciada por aquela empresa, devendo esta cumprir a regra constante do n.º 3 do artigo 48.º do REGICOM, no que respeita à data de entrada em vigor desse tarifário.

O referido artigo 48.º, n.º 3, estabelece que, sempre que uma empresa que ofereça redes e serviços telefónicos acessíveis ao público proceda a uma alteração das condições contratuais, deve notificar os assinantes da proposta de alteração, por forma adequada, com uma antecedência mínima de um mês, devendo simultaneamente informá-los do seu direito de rescindir o contrato, sem qualquer penalidade, no caso de não aceitação das novas condições.

Por deliberação de 20 de Maio de 2004, foi decidida a não oposição do ICP-ANACOM à entrada em vigor da proposta de tarifário do serviço fixo telefónico para 2004, apresentada pela PTC, sem prejuízo do cumprimento das obrigações previstas naquela disposição legal.

Relativamente ao rebalanceamento de preços do STF, como se pode constatar no gráfico seguinte, o mesmo é evidente desde 1999, através da descida constante de preços do tráfego de longa distância, em oposição ao aumento do preço da assinatura mensal e das chamadas locais, num movimento gradual, de modo a não representar variações bruscas na factura mensal dos consumidores. Neste contexto, a proposta apresentada pela PTC constitui mais um passo no sentido do rebalanceamento.

**Gráfico 3** Evolução real dos preços do STF



Período: 1998-2004  
Fonte: ICP-ANACOM

Por deliberação de 14 de Dezembro de 2004, no âmbito da imposição de obrigações nos mercados retalhistas de banda estreita (cf. ponto 1.2 do presente relatório), foram também definidas obrigações de serviço universal para o respectivo prestador nos termos dos artigos 91.º a 94.º do REGICOM, cessando assim a vigência das regras de fixação de preços constantes da referida Convenção, com excepção do *price-cap* aplicável às chamadas intra-rede PTC, o qual vigorará até que o ICP-ANACOM fixe um novo *price-cap*.

### Listas de assinantes e serviço informativo

Em 18 de Dezembro de 2003, foi aprovada uma deliberação relativa à inclusão de dados pessoais dos assinantes nas listas telefónicas e serviço informativo no âmbito do serviço universal, por força da qual os prestadores dos serviços telefónicos móveis, numa primeira fase, e os prestadores dos serviços telefónicos em local fixo, numa segunda fase, deviam questionar os seus clientes e, de conformidade com a vontade por estes expressamente manifestada, remeter ao prestador do serviço universal os elementos de todos os clientes que expressamente tivessem autorizado a cedência dos seus dados. Durante o ano de 2004, o ICP-ANACOM acompanhou a implementação da referida deliberação, zelando pelo seu cumprimento por parte daqueles prestadores.

Por deliberação de 19 de Maio de 2004, ouvidos os interessados, o ICP-ANACOM interdito a publicidade veiculada no serviço de informações de listas, prestado através do número 118 no âmbito do serviço universal, pela PTC, determinando a esta empresa que se abstivesse de veicular qualquer tipo de mensagem publicitária através daquele serviço. Entre outros motivos



que estiveram na base desta deliberação, entendeu o regulador que aceitar que o prestador do serviço universal fizesse uso das vantagens que lhe são conferidas para, em proveito próprio, promover os seus serviços ou serviços de terceiros, desvirtuaria as finalidades do serviço universal, sendo passível, também, de constituir um factor de distorção da concorrência e do desenvolvimento do mercado.

### **Custos líquidos do serviço universal**

A compensação do custo líquido do serviço universal está prevista na REGICOM, que estabelece ser competência do ICP-ANACOM calcular os custos líquidos das obrigações de serviço universal quando considere que a prestação deste serviço pode constituir um encargo excessivo para os respectivos prestadores. A Lei estabelece ainda os procedimentos de acordo com os quais esse cálculo deve ser efectuado, os pressupostos a aplicar, bem como os custos em que o cálculo se deve basear.

Concluindo o ICP-ANACOM sobre a existência de custos líquidos do serviço universal e que estes constituem um encargo excessivo para os respectivos prestadores, competirá ao Governo, mediante pedido destes, promover a sua compensação adequada. O Governo escolherá igualmente o mecanismo de compensação a adoptar, o qual pode ser, alternativa ou cumulativamente, a compensação a partir de fundos públicos ou a repartição dos custos pelos demais prestadores que ofereçam, no território nacional, redes e serviços de comunicações electrónicas acessíveis ao público.

Neste último caso, deve ser estabelecido um fundo de compensação para o qual aquelas empresas contribuam e que será administrado pelo regulador ou por outro organismo independente designado pelo Governo, neste caso sob supervisão do ICP-ANACOM.

No quadro da análise de custos do serviço universal de telecomunicações levada a cabo pelo ICP-ANACOM foi deliberado, em 26 de Agosto de 2004, rejeitar as estimativas apresentadas pela PTC relativas aos anos de 2001/2002, por as considerar incompletas, incoerentes e não fundamentadas. Foi a PTC ainda informada que, querendo, podia apresentar uma estimativa adequada, fundamentada, detalhada e auditável, à luz do Decreto-Lei n.º 458/99, de 5 de Novembro, dos custos da prestação do serviço universal.

### **Serviço de postos públicos**

Os procedimentos a cumprir pela PTC na oferta de postos públicos, enquanto prestador de serviço universal, foram aprovados por deliberação de 15 de Julho de 2004, determinando, nomeadamente, que a PTC remeta trimestralmente informação estatística, publique anualmente uma declaração da estratégia de desenvolvimento do parque de postos públicos e um relatório circunstanciado descrevendo de que modo foram concretizados os objectivos delineados para o ano a que se reportam e, caso existam desvios, quantificando esses desvios, fundamentando-os e apresentando medidas correctivas.

Simultaneamente, foi aprovado o relatório da consulta pública sobre o serviço de postos públicos, lançada em Maio de 2004 ao abrigo do n.º 1 do artigo 90.º do REGICOM.

### **Chamadas susceptíveis de barramento selectivo e gratuito**

Em Dezembro de 2004, o ICP-ANACOM deu início ao processo, previsto no artigo 94.º da Lei das Comunicações Electrónicas, de definição dos tipos de chamadas susceptíveis de barramento selectivo e gratuito por parte do prestador de serviço universal, tendo sido ouvida, para o efeito e nos termos legais, a PTC.

### **Acordo PT/DECO**

Por deliberação de 18 de Março de 2004, o ICP-ANACOM aprovou uma decisão relativa ao Acordo PT/DECO sobre o reembolso da taxa de activação.

Este acordo, nos termos em que foi divulgado, estabelecia, a título de indemnização da cobrança indevida daquela taxa nos anos de 1998 e 1999, alguns benefícios para os consumidores, designadamente chamadas gratuitas dentro da rede PTC em períodos determinados, assinatura mensal grátis num mês determinado para clientes reformados e pensionistas e atribuição de créditos aos consumidores que pretendessem aderir ao serviço Internet ADSL, por qualquer prestador de serviço, num período determinado.

Tendo em conta que os preços aplicáveis às redes telefónicas fixas e ao serviço fixo de telefone devem obedecer aos princípios da igualdade, transparência e não discriminação e que a PTC não deve demonstrar preferência ou exercer discriminação relativamente a qualquer pessoa singular ou colectiva que requeira os serviços incluídos na concessão do serviço público de telecomunicações, o ICP-ANACOM determinou que:

- A PTC não poderia excluir do âmbito deste acordo (ou de outro que venha a celebrar com qualquer outra entidade) os clientes dos outros prestadores de serviço telefónico fixo que se encontrassem em igualdade de circunstâncias com os utilizadores da PTC;
- A PTC deveria criar aos outros prestadores de serviço telefónico fixo condições adequadas por forma a permitir que os respectivos clientes pudessem beneficiar de oferta equivalente;
- A PTC deveria garantir a todos os prestadores de acesso à Internet condições adequadas para que estes pudessem assegurar benefícios equivalentes aos consumidores que aderissem ao serviço ADSL através do lacete local;
- Os benefícios relativos a chamadas não cobradas deveriam aplicar-se apenas aos clientes cujo pedido de acesso ao serviço telefónico fixo da PTC tivesse ocorrido até 15 de Março de 2004;
- Os benefícios concedidos não fossem contabilizados para efeitos da determinação de eventuais custos líquidos do serviço universal, bem como não fossem reflectidos no sistema de contabilidade analítica para efeitos regulamentares em sede do princípio de orientação para os custos.

### Novas ofertas STF – Campanha “Roadshow PT perto de si”

Por deliberação de 30 de Setembro de 2004, relativa à campanha da PT Comunicações no âmbito do “Roadshow PT perto de si”, que incluía a oferta gratuita de chamadas locais, regionais e nacionais na área de Leiria durante um período de tempo pré-fixado, o ICP-ANACOM impôs à PTC a oferta de interligação gratuita, nos escalões local, de trânsito simples e de trânsito duplo, aos prestadores de serviço fixo de telefone interessados, num qualquer agrupamento de redes, o qual incluía um número de acessos fixos próximo do abrangido por esta campanha da PTC, num período de tempo equivalente.

Por deliberação subsequente, de 4 de Novembro de 2004, o ICP-ANACOM determinou à PTC que sempre que realize campanhas idênticas ou análogas à que foi objecto daquela deliberação de 30 de Setembro de 2004, nomeadamente no âmbito do evento “Roadshow PT perto de si”, deve comunicar, com antecedência mínima de 3 semanas, às empresas habilitadas à prestação do serviço fixo de telefone, oferecendo-lhes interligação gratuita nos escalões local, trânsito simples e trânsito duplo em período correspondente ao da duração da campanha.

### Custeio regulatório da PTC

A PTC encontra-se, desde 2000, declarada como entidade com PMS estando como tal obrigada ao controlo de preços e contabilização de custos. Já anteriormente, no âmbito da Convenção de Preços de Telecomunicações 1995-1997 e do Contrato de Concessão do Serviço Público de Telecomunicações, a empresa concessionária se encontrava obrigada a implementar e manter um sistema de contabilidade analítica.



No âmbito das disposições legislativas, compete à PTC dispor de um sistema de contabilidade analítica para efeitos regulatórios, que agregue todas as informações sobre custos e sua forma de tratamento, nomeadamente sobre custos directos, conjuntos e comuns por serviço e ou produto e a sua forma de imputação, respeitando os princípios, determinações e recomendações definidos pelo ICP-ANACOM.

Ao ICP-ANACOM, compete, *inter alia*, auditar o sistema de custeio regulatório da PTC, verificando a conformidade deste sistema com as obrigações constantes nas disposições legislativas, bem como com as normas e boas práticas nacionais e internacionais de custeio regulatório, de forma a garantir a credibilidade dos resultados obtidos.

No âmbito da auditoria ao custeio regulatório da PTC relativa ao exercício de 2001, o ICP-ANACOM, por deliberação de 14 de Abril de 2004, aprovou a declaração de conformidade do sistema de contabilidade analítica da PTC, sem prejuízo de o referido sistema ter merecido reservas, não podendo ser considerado satisfatório quanto a aspectos fundamentais, dos quais se destacou a sistematização de processos e documentação de suporte e o reporte de resultados, tendo determinado a alteração do referido sistema de forma a cumprir os requisitos necessários.

Para dar cumprimento ao disposto no n.º 5 do Despacho MEPAT (ex-Ministério da Economia, Planeamento e Administração do Território) n.º 15021/99, de 20 de Julho, e do n.º 2 do artigo 35.º do Regulamento de Exploração do Serviço Fixo de Telefone, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 474/99, de 8 de Novembro, bem como do artigo 29.º do Regulamento de Exploração de Redes Públicas de Telecomunicações, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 290-A/99, de 30 de Julho, foi publicado um aviso no *Diário da República* (DR n.º 109/2004, III Série, de 10 de Maio), tornando público que a declaração de conformidade do sistema de contabilidade analítica da PTC, exercício de 2001, emitida pelo ICP-ANACOM, se encontra à disposição dos eventuais interessados nos seus Serviços de Atendimento ao Público e no sítio.

Foi igualmente notificada a Comissão Europeia desta declaração de conformidade do sistema de contabilidade analítica da PTC, exercício de 2001, emitida pelos auditores na sequência de auditoria realizada e da declaração de conformidade do ICP-ANACOM que tem em consideração os seus resultados.

Por deliberação de 28 de Outubro de 2004, e na sequência do que tem sido realizado em anos anteriores, o ICP-ANACOM adjudicou a uma entidade externa o desenvolvimento de uma análise sistemática e global ao custeio regulatório da PTC, relativa aos exercícios de 2002 e 2003, abarcando os módulos, aplicações e componentes do custeio regulatório e sua organização, bem como fontes, fluxos e tratamentos de dados de custeio e toda a documentação de suporte, incluindo qualquer peça de informação, metodologias, processos ou estudos relevantes.

### Outros serviços a assegurar pela concessionária

Adicionalmente, enquanto concessionária, a PTC deverá assegurar, *inter alia*, a prestação do serviço fixo de telex, do serviço de difusão e de distribuição de sinal de telecomunicações de difusão e do serviço telegráfico. Deverá, também, assegurar transitoriamente o serviço móvel marítimo até à respectiva transferência para outra entidade. Nos termos do estabelecido no artigo 21.º das Bases de Concessão do serviço público de telecomunicações, as margens de exploração negativas decorrentes do cumprimento de obrigações de prestação dos serviços fixo de telex, telegráfico, de teledifusão e móvel marítimo devem ser anualmente compensadas através da atribuição de compensação directa pelo Estado. Ao ICP-ANACOM compete designar uma entidade independente para realizar uma auditoria às referidas margens e submetê-las à Inspeção-Geral de Finanças.

Neste contexto, por deliberação de 28 de Outubro de 2004, o ICP-ANACOM adjudicou a uma entidade externa a realização de uma auditoria e análise aprofundada, sistemática e com um nível de materialidade relevante, relativas ao exercício de 2003, à forma de apuramento e ao valor constante das demonstrações de resultados dos serviços fixo de telex, telegráfico, de teledifusão e móvel marítimo, decorrentes do sistema de custeio regulatório implementado pela PTC.

## 1.4 Consolidação de medidas de liberalização do sector e protecção do consumidor/utilizador

### Portabilidade

A portabilidade de operador foi implementada na rede fixa em 30 de Junho de 2001 e na rede móvel em 1 de Janeiro de 2002, estando portados em 31 de Dezembro de 2004 um total de 203 380 números, dos quais 158 623 do serviço telefónico fixo, 44 480 do serviço telefónico móvel e 277 de outros serviços não geográficos. Estes valores representam um acréscimo, relativamente ao verificado no final de Dezembro de 2003 nos serviços mencionados, de 34,4 por cento, 88,1 por cento e 22,7 por cento, respectivamente.

Por deliberação de 11 de Março de 2004, o ICP-ANACOM aprovou o projecto de regulamento da portabilidade, que estabelece os princípios e regras aplicáveis à portabilidade nas redes telefónicas públicas, sendo obrigatório para todas as empresas com obrigações de portabilidade. Este projecto de regulamento foi sujeito ao procedimento regulamentar previsto no artigo 11.º dos Estatutos do ICP-ANACOM, bem como ao procedimento geral de consulta estabelecido no REGICOM.

Elaborado ao abrigo do disposto no n.º 1, do artigo 125.º do REGICOM, o projecto de regulamento da portabilidade tem por base as regras constantes da "Especificação de Portabilidade de Operador", aprovada a 28 de Junho de 2001, que foram alteradas ou adaptadas, conforme necessário, tendo em conta a experiência colhida da implementação da portabilidade desde o seu início. À data de elaboração do presente relatório encontrava-se em conclusão o procedimento que culminará com a aprovação da versão definitiva do regulamento.

Complementarmente aos elementos exigíveis ao cliente para efeitos de denúncia do contrato com o prestador doador/detentor do número, fornecidos pelos próprios prestadores e disponibilizados ao público no sítio do ICP-ANACOM, foram ainda divulgados, em Outubro de 2004, os procedimentos a seguir pelos clientes dos três operadores móveis que desejem desactivar ou reactivar a audição do aviso informativo *on line* que esclarece, nos casos de chamadas efectuadas para números móveis portados, a que rede pertence o número marcado.

Em 2004, para além do acompanhamento da evolução da quantidade de números portados e do número de reclamações sobre esta matéria, o ICP-ANACOM procedeu ainda à verificação do cumprimento da deliberação de 27 de Fevereiro de 2003, referente à transparência tarifária, tendo-se realizado as seguintes acções:

- verificação do cumprimento da implementação do anúncio *on line* por parte dos prestadores do serviço telefónico móvel (STM);
- verificação de quais os prestadores de STM que implementaram a funcionalidade de inibição do anúncio *on line* a pedido do utilizador chamador e divulgação no sítio do ICP-ANACOM dos procedimentos a adoptar para o efeito pelos respectivos clientes;
- verificação da conformidade dos serviços informativos sobre o preço de chamadas para números portados com o estabelecido na deliberação.

### Pré-selecção e selecção chamada a chamada

Por deliberação de 22 de Janeiro de 2004, foi aprovado o lançamento de uma consulta pública sobre a selecção e a pré-selecção de operador em Portugal, a qual decorreu entre 2 de Fevereiro e 26 de Março de 2004.

Esta consulta pretendeu auscultar os prestadores/operadores e os utilizadores finais sobre algumas questões que permitam a actualização da especificação de pré-selecção, de modo a melhorar ou alargar as suas funcionalidades para o mercado em geral e para o utilizador em particular, reflectindo-se essa actualização igualmente na selecção de chamadas, onde aplicável.



Através da deliberação de 14 de Dezembro de 2004, relativa à imposição de obrigações nos mercados retalhistas de banda estreita, foram mantidas as obrigações previstas na deliberação de 17 de Julho de 2003, nomeadamente a referente ao período de guarda de seis meses após activação de pré-selecção durante o qual as empresas do Grupo PT são proibidas de levar a efeito acções de recuperação dos seus clientes.

No âmbito do acompanhamento desta questão, o ICP-ANACOM preparou e remeteu via rede de contactos do IRG, no final de 2004, um questionário referente às medidas preventivas de práticas de acção de *win-back*, no âmbito da pré-selecção, implementadas nos diferentes países europeus. À data de fecho do presente relatório, encontrava-se em elaboração o relatório final com base nas informações recolhidas no referido questionário.

Foi analisado um contrato de pré-selecção da NOVIS TELECOM, S.A. (NOVIS), que implicava a cessão da posição contratual de assinante da PTC do cliente para a NOVIS, com o objectivo de permitir a este operador disponibilizar uma oferta comercial caracterizada pela factura única. No âmbito desta análise, foi comunicado à NOVIS e à PTC, bem como à ONITELECOM – Info-comunicações, S.A. (ONITELECOM), que pretendia disponibilizar uma oferta semelhante, que a cessão da posição contratual de assinante do contrato não deve ser utilizada como meio de se obter uma oferta comercial caracterizada pela factura única, tendo em conta que tal construção jurídica não permite salvaguardar devidamente os direitos dos assinantes.

### Acesso fixo via rádio (FWA)

Por deliberação de 3 de Maio de 2004, o ICP-ANACOM aprovou o relatório da consulta pública lançada em 2003 quanto à implementação dos sistemas de acesso fixo via rádio (FWA – *fixed wireless access*), bem como uma proposta de quadro de actuação, a qual foi submetida ao procedimento geral de consulta previsto no REGICOM.

Por deliberação de 24 de Junho de 2004, foi aprovado o relatório final sobre a proposta de quadro de actuação do ICP-ANACOM para o FWA. Neste âmbito, e tal como previsto, o ICP-ANACOM elaborou e apresentou ao Governo um projecto de portaria, dando origem à Portaria n.º 1062/2004, de 25 de Agosto.

Esta portaria alterou o Regulamento do Concurso para Atribuição de Licenças de Âmbito Nacional para a Utilização de Frequências para o Acesso Fixo Via Rádio, aprovado pela Portaria n.º 465-B/99, de 25 de Junho, e revogou a Portaria n.º 465-A/99, de 25 de Junho (taxas), permitindo a definição de um novo modelo de exploração dos sistemas FWA.

Com efeito, são os seguintes os aspectos constantes desta Portaria:

- possibilidade de utilização das faixas de frequências atribuídas como suporte para as redes de transmissão dos respectivos operadores;
- alteração do modelo de atribuição e exploração a nível nacional de faixas de frequências, considerando-se que através de uma adequada repartição geográfica por zonas é possível melhor compatibilizar as necessidades de espectro dos operadores com o princípio da utilização efectiva de frequências;
- igualdade de tratamento entre todos os operadores aos quais foram atribuídos direitos de utilização de frequências FWA;
- garantia da continuidade do uso das faixas de frequências atribuídas por todos os operadores que o desejem, na medida em que estas estejam a ser efectivamente utilizadas e possibilidade de recuperação dos direitos de utilização das frequências quando tal situação não se verifique;
- adaptação dos títulos habilitantes dos operadores em conformidade com as alterações introduzidas;

- alteração do regime de taxas de utilização do espectro radioelétrico por forma a reflectir uma maior adequação entre o encargo que representam para os titulares dos direitos de utilização e o benefício que estes daí retiram, reflectindo também o modelo de repartição geográfica que se adopta.

Por forma a permitir a implementação do novo modelo de exploração, o ICP-ANACOM, por deliberação de 14 de Dezembro de 2004, e tal como previsto no Relatório Final sobre o Procedimento Geral de Consulta no âmbito do FWA, decidiu consultar os operadores para que manifestassem o seu interesse sobre as zonas onde pretendem continuar a explorar o serviço, no âmbito das faixas de frequências para as quais estão habilitados. Esta consulta, que envolveu a prestação de informação nos termos do artigo 108.º do REGICOM, correu pelo prazo de um mês contado a partir da notificação de cada operador.

### Condições associadas à atribuição de números do plano nacional de numeração (PNN) – Regras aplicáveis às gamas de numeração 707, 708, 809, 760 e 71

Durante o ano 2004 foram definidas condições associadas à atribuição de números no plano nacional de numeração (PNN) através de três deliberações.

Tendo em conta as reclamações de utilizadores e prestadores de serviço telefónico relativas aos preços e condições de utilização das gamas de numeração 707, 708 (serviços de acesso universal) e 809 (serviços de chamadas com custos partilhados), o ICP-ANACOM, por deliberação de 16 de Janeiro de 2004, determinou a fixação de preços máximos a pagar pelo utilizador originador da chamada nas chamadas para os referidos números. Estes serviços caracterizam-se por permitirem o acesso, sempre da mesma forma e com o mesmo preço, de qualquer ponto do país, a um determinado número.

Para as gamas 707 e 708 foi fixado o preço máximo de 0,10 euros por minuto para as chamadas originadas nas redes fixas e 0,25 euros por minuto para as chamadas originadas nas redes móveis, definindo-se a tarifação ao segundo a partir do primeiro minuto.

Para a gama 809, o preço máximo fixado corresponde ao preço de uma chamada nacional, após o crédito de tempo inicial de 10 segundos, em horário normal, no tarifário do serviço universal, actualmente 0,0738 euros por minuto, definindo-se a tarifação ao segundo a partir do primeiro minuto.

Na sequência desta deliberação, e face à inexistência de margem de negócio na prestação de alguns serviços alegada por prestadores de serviços de comunicações electrónicas, o ICP-ANACOM considerou vantajosa a existência de um indicativo de acesso a esses serviços associado a um tarifário independente da duração e da hora da chamada, a fim de proporcionar ao mercado em geral e aos prestadores em particular a oferta sem descontinuidades do seu leque de serviços.

Assim, em 28 de Janeiro de 2004, o ICP-ANACOM deliberou introduzir no PNN o indicativo de serviço 760, caracterizado por um preço de retalho único de 0,60 euros por chamada, independentemente da duração e hora da mesma.

Paralelamente a estas deliberações, em 21 de Janeiro de 2004, o ICP-ANACOM, tendo verificado existir uma deficiente utilização das gamas de numeração 707, 708 e 809, determinou a suspensão do serviço telefónico prestado através de diversos números das referidas gamas de vários prestadores de serviços, bem como a instauração dos correspondentes processos de contra-ordenação às entidades utilizadoras desses números (os clientes dos prestadores).

A 9 de Setembro de 2004, foi aprovado o sentido provável de decisão referente à criação, no PNN, de um código próprio – 71 – para acomodar serviços de carácter utilitário de tarifa majorada, sujeita a condições específicas de atribuição e de utilização de números.



Esta deliberação resultou de um pedido apresentado pelas empresas VODAFONE PORTUGAL e OPTIMUS para uma numeração nova, por considerarem importante a acomodação no plano nacional de numeração de um código onde fosse possível a prestação de serviços de conteúdo específico pelo seu carácter utilitário, fora dos actuais códigos de audiotexto, mas também distinta dos actuais códigos de tectos tarifários, pois os custos de exploração desses serviços impedem que os mesmos sejam comercializáveis pelos valores já definidos para as gamas de numeração existentes.

Este projecto foi submetido aos procedimentos de consulta adequados, bem como à apreciação do Instituto do Consumidor e das associações de consumidores.

O modo de reconhecimento do carácter utilitário do serviço, a responsabilidade por esse reconhecimento e pelo estabelecimento de um tecto tarifário por minuto e por chamada, a entidade a quem o código de serviço é atribuído e a forma de garantir a protecção dos interesses dos consumidores foram os pontos de análise pelo ICP-ANACOM, que motivaram a deliberação final de 25 de Fevereiro de 2005, no seguinte sentido:

- A atribuição de números é efectuada ao prestador de serviços de comunicações electrónicas de suporte mediante a apresentação de determinados elementos associados ao serviço, com destaque para a sua descrição e tarifas a aplicar, bem como o parecer do órgão do Estado ou da autoridade administrativa que tutela a área de actividade na qual o serviço se insere sobre o carácter utilitário desse serviço e a adequabilidade das respectivas tarifas.
- O uso dos números que venham a ser atribuídos a estes serviços fica sujeito às seguintes condições:
  - Parecer anual sobre a manutenção do carácter utilitário e a adequação das tarifas ao serviço, a fornecer ao ICP-ANACOM pelo prestador de serviços de comunicações electrónicas (SCE) de suporte, sendo que a periodicidade anual deverá ter por referência a data de atribuição a esta entidade dos recursos de numeração necessários à prestação do serviço;
  - Informação ao ICP-ANACOM pelo prestador de SCE de suporte, com um mês de antecedência, de qualquer alteração aos elementos associados à atribuição do código respectivo;
  - Informação do preço (IVA incluído) por minuto e máximo por chamada (tecto tarifário), a ser assegurada aquando do seu estabelecimento, de forma clara, audível e gratuita, através de anúncio *on line* ao utilizador chamador, pelo prestador de SCE de suporte, com o seguinte conteúdo: "O preço desta chamada é de ... por minuto, não ultrapassando ... euros, qualquer que seja a sua duração";
  - Desligamento da chamada a ser efectuado apenas pelas partes que nela intervêm (chamador ou chamado).

## 1.5 Numeração: Atribuição de Números

De acordo com o artigo 17.º do REGICOM, compete ao ICP-ANACOM definir e publicar as linhas orientadoras, os princípios gerais e os principais elementos do PNN e assegurar a sua gestão segundo princípios de transparência, eficácia, igualdade e não discriminação.

Neste âmbito, procedeu-se, durante o ano de 2004, à atribuição de 250 mil números geográficos para o serviço telefónico em local fixo, cerca de 100 mil números para os serviços não geográficos (gamas 800, 808, etc.), e de 100<sup>2</sup> números para os serviços de acesso à Internet. Para serviços de audiotexto não foram atribuídos, ou solicitados, quaisquer números, tendo-se registado, pelo contrário, uma elevada recuperação de números já atribuídos, em resultado da cessação de actividade de diversos prestadores.

Os quadros seguintes ilustram a evolução da situação nesta matéria.

**Quadro 2** Números geográficos<sup>3</sup> e não geográficos<sup>4</sup> – Evolução da situação nacional

	Área geográfica de Lisboa	Área geográfica do Porto	Restantes áreas geográficas	Serviços não-geográficos (600, 707, 708, 760, 800, 808, 809)	Serviços de Dados (67) (ISP)	Total
2000	130.000	70.000	1.580.000	300.000	600	2.080.600
2001	180.000	60.000	350.000	1.320.000	200	1.910.200
2002	140.000	50.000	530.000	110.000	100	830.100
2003	30.000	20.000	20.000	100.000	300	170.300
2004	30.000	30.000	190.000	100.020	100	350.120

Fonte: ICP-ANACOM

**Quadro 3** Números de audiotexto<sup>5</sup> – Evolução da situação nacional

	Geral 601	Televoto 607	Vendas 608	Concursos e Passatempos 646	Eróticos 648	Total
Números que estão atribuídos antes de 2004	18.000	12.000	11.000	11.000	12.000	64.000
Números que são atribuídos em 2004	0	0	0	0	0	0
Números recuperados em 2004	12.000	8.000	9.000	9.000	2.000	40.000
Números que estão actualmente atribuídos	6.000	4.000	2.000	2.000	10.000	24.000

Fonte: ICP-ANACOM

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

(3) Os números são atribuídos em blocos de 10.000 para a gama 2.

(4) Os números são atribuídos em blocos de 10.000 para as gamas 600, 707, 708, 760, 800, 808, 809 e unitariamente na gama 80080 (País Directo). Para a gama 67 (serviços de dados) são atribuídos em blocos de 100, por os últimos três dígitos estarem predefinidos a zeros.

(5) Os números são atribuídos em blocos de 1000.

## 1.6 Mercado dos circuitos alugados

Os circuitos alugados constituem um serviço fundamental, sobre o qual se suportam a generalidade dos serviços de telecomunicações, uma vez que são utilizados pelos operadores como infra-estruturas essenciais para o desenvolvimento das suas próprias redes e, assim, dos serviços no retalho.

Considerando a importância deste mercado, o ICP-ANACOM definiu em 2004, como já referido, o calendário para a análise dos mercados de circuitos alugados identificados na Recomendação da Comissão Europeia, que são o conjunto mínimo de linhas alugadas (mercado 7), o mercado grossista dos segmentos terminais de linhas alugadas (mercado 13) e o mercado grossista dos segmentos de trânsito de linhas alugadas (mercado 14).

Por deliberação de 10 de Fevereiro de 2004, o ICP-ANACOM interveio no tarifário do serviço de aluguer de circuitos alugados, nomeadamente, na estrutura de descontos que estava definida. Esta deliberação foi essencial, na medida em que definiu uma estrutura de descontos que garante a existência de condições concorrenciais e não discriminatórias na oferta de circuitos alugados.

A estrutura de descontos anteriormente aplicada resultava num agravamento das condições de concorrência face ao Grupo PT, incorrendo os outros operadores em preços grossistas relativamente mais elevados face, nomeadamente, aos preços incorridos pela PT PRIME – Soluções Empresariais de Telecomunicações e Sistemas, S.A..

O ICP-ANACOM, considerando aconselhável que, sempre que num dado patamar de desconto existam empresas do Grupo PT, existam também empresas concorrentes, alterou a estrutura de descontos da seguinte forma:

**Quadro 4** Alteração imposta na estrutura de descontos de circuitos alugados

Situação anterior:		Desconto %
Facturação bruta mensal		
Escalão A:	igual ou superior a 19.951.916	32,0
Escalão B	[ 12.469.947; 19.951.916[	26,5
Escalão C	[ 7.481.968; 12.469.947[	21,5
Escalão D	[ 3.990.383; 7.481.968[	17,0
Escalão E	[ 1.995.192; 3.990.383[	13,0
Escalão F	[ 748.197; 1.995.192[	9,5
Escalão G	[ 249.399; 748.197[	6,5
Escalão H	[ 99.760; 249.399[	4,0
Nova situação:		Desconto %
Facturação bruta mensal		
Escalão A:	igual ou superior a 1.000.000	26,0
Escalão B	[ 500.000; 1.000.000[	20,0
Escalão C	[ 100.000; 500.000[	13,0

Fonte: ICP-ANACOM

Outra medida importante passou pela definição de preços orientados para os custos na interligação de circuitos alugados e de componentes para interligação, tendo o ICP-ANACOM, por deliberação de 27 de Maio de 2004, reduzido significativamente os preços destas componentes, essenciais para uma maior dinamização na oferta de circuitos alugados.

Na mesma deliberação foi definido que a proposta de referência de interligação (PRI) deve permitir que os operadores interligados com a PTC possam optar por recorrer a terceiros para o estabelecimento de circuitos de interligação, podendo esses terceiros utilizar para o efeito os respectivos espaços de co-instalação.

O ICP-ANACOM solicitou à PTC o envio de informações relativas ao serviço de circuitos alugados, ano de 2003, por forma a ser cumprido o disposto na Directiva 92/44/CEE, do Conselho, de 5 de Junho, cujas obrigações ainda estão em vigor por força do regime transitório estabelecido na Directiva 2002/22/CE (Directiva Serviço Universal). Essas informações foram posteriormente transmitidas à Comissão Europeia, cumprindo-se assim a obrigação de as autoridades reguladoras nacionais enviarem à Comissão um relatório anual de síntese sobre a disponibilidade daquele serviço com referência ao termo de cada ano civil.

Em 21 de Maio de 2004, a PTC apresentou ao ICP-ANACOM um pedido de autorização para suspender o serviço de aluguer de circuitos prestado à EASTÉCNICA V – Comunicações Globais, S.A.(EASTÉCNICA V), por violação das condições de utilização, nos termos da alínea b) do n.º 1 e do n.º 3 do artigo 27.º do Regulamento de Exploração de Redes Públicas de Telecomunicações, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 290-A/99, de 30 de Julho, aplicável por força da alínea a) do n.º 2 do artigo 122.º do REGICOM.

Por deliberação de 7 de Outubro de 2004, o ICP-ANACOM decidiu deferir este pedido, assegurando o cumprimento das exigências legais, quer no que respeita à notificação prévia da EASTÉCNICA V pela PTC, quer no que concerne à notificação dos respectivos utilizadores por aquela empresa.

## 1.7 Mercado da interligação e acesso

### Interligação

A interligação das redes públicas de telecomunicações num ambiente de mercados abertos e concorrenciais surge como o suporte físico e lógico necessário à comunicação extremo a extremo entre os utilizadores de serviços de telecomunicações de uso público.

As condições de interligação e, em especial, os respectivos preços constituem aspectos essenciais para que se desenvolva um mercado efectivamente concorrencial e para que os utilizadores obtenham o máximo benefício em termos de escolha, preço e qualidade.

Tendo em conta que a PTC, enquanto operador com PMS no mercado nacional de interligação, está obrigada a elaborar propostas de referência de interligação PRI, o ICP-ANACOM deliberou, em 16 de Março de 2004, alterar a PRI 2004, destacando-se os seguintes aspectos:

- Os preços máximos dos serviços de terminação e de originação de chamada deverão ser os seguintes:

**Quadro 5** Preços máximos dos serviços de terminação e de originação de chamada de acordo com a PRI de 13 de Março de 2004

Nível	Terminação		Originação	
	H. Normal	H. Económico	H. Normal	H. Económico
Local	0,70	0,45	0,70	0,45
Trânsito Simples	1,00	0,63	1,00	0,63
Trânsito Duplo	1,49	0,93	1,49	0,93

Preço por minuto, com base numa chamada de 3 minutos (valores em céntimos de euro sem IVA)

Fonte: ICP-ANACOM

Os preços de activação de chamada devem ser, no máximo, 0,65 céntimos de euro para a interligação a nível local, 0,75 céntimos de euro para a interligação em trânsito simples e 0,85 céntimos de euro para a interligação em trânsito duplo, aplicáveis aos serviços de terminação de chamada e originação de chamada. A facturação será efectuada ao segundo a partir do primeiro segundo.

- Os preços máximos do serviço de facturação, cobrança e risco de não cobrança deverão ser os seguintes:
  - 3,65 céntimos de euro, por chamada, para o acesso de clientes da PTC aos serviços de chamadas com custos partilhados, em que o custo a suportar pelo chamador é, no máximo, igual ao de uma chamada local efectuada no âmbito do serviço universal, prestados pelos operadores/prestadores de serviços de telecomunicações;
  - 5,20 céntimos de euro, por chamada, para o acesso de clientes da PTC aos restantes serviços especiais não gratuitos, nomeadamente serviços de apoio a cliente, serviços informativos, serviços de acesso universal e serviços de chamadas com custos partilhados em que o custo para o utilizador é superior ao de uma chamada local efectuada no âmbito do serviço universal, prestados pelos operadores/ prestadores de serviços de telecomunicações.

- O preço máximo de activação da pré-selecção definido foi de 7,91 euros.
- O preço máximo de portação por número individual definido foi de 15,00 euros.

Em 3 de Dezembro de 2004, a PTC apresentou ao ICP-ANACOM uma proposta de preços a praticar na PRI para vigorar em 2005 (PRI 2005). Analisada a proposta, entendeu o ICP-ANACOM que a mesma era incompatível com o princípio de orientação para os custos.

Por deliberação de 30 de Dezembro de 2004, foi aprovado o sentido provável da decisão referente às alterações a introduzir pela PTC na PRI 2005.

A redução dos preços de interligação foi de aproximadamente 10 por cento, constituindo a redução dos preços incrementais por minuto uma das variáveis que influencia a redução dos preços, relevando, no entanto, que a redução do valor da activação e o alargamento do horário contribuem de igual modo para a descida dos preços de interligação.

No tocante à actuação sobre a interligação local, reduziram-se os preços de interligação atendendo às estimativas de custos e às práticas correntes da União Europeia, com as quais se tem procurado convergir. Conforme se pode constatar no quadro abaixo, os preços máximos definidos pelo ICP-ANACOM para os serviços de originação e terminação de chamada para integrar a PRI 2005, considerando uma duração média de 3 minutos, consubstanciam-se numa maior aproximação à média europeia, passando a coincidir com a média ou estar ligeiramente abaixo desta.

**Quadro 6** Comparação, em termos de desvios dos preços face à média comunitária, entre a situação correspondente aos preços estabelecidos na PRI 2004 e os preços máximos definidos para a PRI 2005

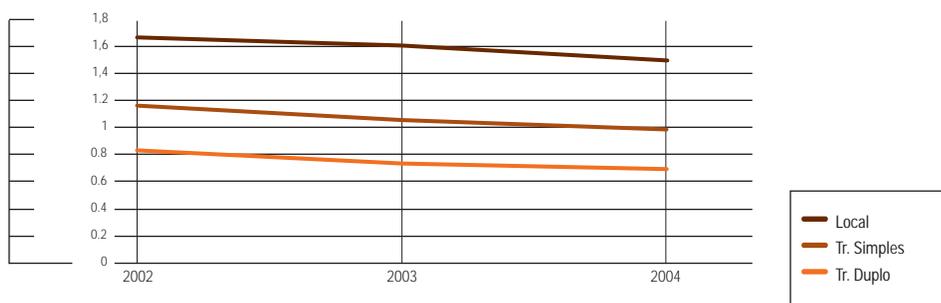
	Terminação de chamada						Originação de chamada					
	Local		Trânsito Simples		Trânsito Duplo		Local		Trânsito Simples		Trânsito Duplo	
	HN	HE	HN	HE	HN	HE	HN	HE	HN	HE	HN	HE
PRI 2004	1.2%	-6.2%	2.9%	-4.65%	0.8%	-3.8%	0.4%	-6.6%	1.5%	-5.9%	0.0%	-4.3%
PRI 2005	-1.3%	-9.8%	0.1%	-7.22%	-0.9%	-6.5%	-2.0%	-10.1%	-1.2%	-8.4%	-1.8%	-7.0%

Fonte: Cálculo ICP-ANACOM com base em informação recolhida entre Outubro e Dezembro de 2004.

Isto verifica-se mesmo num contexto em que é esperado que a própria média europeia se reduza em 2005, conforme sugere a sua evolução (gráficos infra).

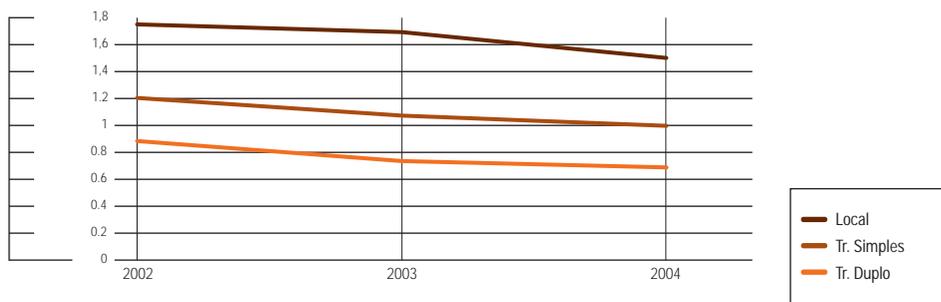
### Gráficos 4 e 5 Evolução da média europeia, para uma chamada de 3 minutos, em horário normal

#### Terminação de chamada



Fonte: Cálculo ICP-ANACOM com base em informação relativa a preços recolhidas a nível europeu

#### Originação da chamada



Fonte: Cálculo ICP-ANACOM com base em informação relativa a preços recolhidas a nível europeu

De destacar ser no nível de interligação local que se regista um maior desvio em relação à média comunitária, o que revela uma maior necessidade de alinhamento dos preços praticados neste nível de interligação, em relação aos restantes.

O quadro abaixo permite verificar que o preço máximo definido pelo ICP-ANACOM implica um posicionamento de Portugal, em todos os níveis de interligação, ao nível da média comunitária.

**Quadro 7** Comparação dos preços máximos para a PRI 2005 com as práticas correntes da UE (preços em cêntimos de euro por minuto para uma chamada de 3 minutos)

Cêntimos de euro por minuto	Terminação de chamada						Originação de chamada						
	Local		Trânsito Simples		Trânsito Duplo		Local		Trânsito Simples		Trânsito Duplo		
	HN	HE	HN	HE	HN	HE	HN	HE	HN	HE	HN	HE	
Países													
Alemanha	0,590	0,400	0,960	0,640	1,520	0,990	0,590	0,400	0,960	0,640	1,520	0,990	
Áustria	0,850	0,500	1,300	0,720	2,250	0,870	0,850	0,500	1,300	0,720	2,250	0,870	
Belgica	0,699	0,367	1,008	0,528	1,258	0,660	0,699	0,367	1,008	0,528	1,008	0,528	
Dinamarca	0,428	0,268	0,665	0,412	0,845	0,526	0,486	0,299	0,665	0,412	0,845	0,526	
Espanha	0,710	0,420	1,050	0,630	2,140	1,290	0,710	0,420	1,050	0,630	2,140	1,290	
Finlândia	1,429	1,429	1,429	1,429	1,429	1,429	1,429	1,429	1,429	1,429	1,429	1,429	
França	0,534	0,344	1,002	0,646	1,248	0,805	0,534	0,344	1,002	0,646	1,248	0,805	
Grécia	0,655	0,655	1,166	1,166	2,590	2,590	0,655	0,655	1,166	1,166	2,590	2,590	
Holanda	0,707	0,447	0,900	0,550	1,150	0,700	0,700	0,430	1,060	0,660	1,500	0,870	
Irlanda	0,579	0,323	0,891	0,497	1,198	0,667	0,562	0,313	0,880	0,490	1,078	0,601	
Itália	0,469	0,334	0,836	0,594	1,376	0,975	0,469	0,334	0,836	0,594	1,376	0,975	
Luxemburgo	0,923	0,460	0,923	0,460	1,240	0,627	0,923	0,460	0,923	0,460	1,240	0,627	
<b>Preços máximos ANACOM</b>	<b>0,680</b>	<b>0,430</b>	<b>0,973</b>	<b>0,613</b>	<b>1,467</b>	<b>0,907</b>	<b>0,680</b>	<b>0,430</b>	<b>0,973</b>	<b>0,613</b>	<b>1,467</b>	<b>0,907</b>	
Reino Unido	0,395	0,181	0,564	0,258	1,517	0,694	0,435	0,199	0,604	0,276	1,712	0,784	
Suécia	0,677	0,547	0,910	0,720	0,970	0,760	0,677	0,547	0,910	0,720	0,970	0,760	
Média UE (s/PT)	0,689	0,477	0,972	0,661	1,481	0,970	0,694	0,478	0,985	0,669	1,493	0,975	
<b>Desvio PT face à média</b>	<b>-1,3%</b>	<b>-9,8%</b>	<b>0,1%</b>	<b>-7,22%</b>	<b>-0,9%</b>	<b>-6,5%</b>	<b>-2,0%</b>	<b>-10,1%</b>	<b>-1,2%</b>	<b>-8,4%</b>	<b>-1,8%</b>	<b>-6,9%</b>	
Média excluindo extremos e PT	0,652	0,422	0,968	0,630	1,441	0,872	0,655	0,422	0,980	0,639	1,456	0,877	
<b>Desvio PT face à média excluindo extremos</b>	<b>4,3%</b>	<b>1,9%</b>	<b>0,6%</b>	<b>-2,7%</b>	<b>1,8%</b>	<b>4,0%</b>	<b>3,9%</b>	<b>1,8%</b>	<b>-0,7%</b>	<b>-4,0%</b>	<b>0,8%</b>	<b>3,4%</b>	

Fonte: Cálculo ICP-ANACOM com base em informação recolhida entre Outubro e Dezembro de 2004.

### Acesso às condutas da concessionária PTC

O ICP-ANACOM considerou que o investimento em condutas deverá ser compatível com critérios de eficiência económica, evitando quer a duplicação ineficiente de infra-estruturas, quer os inconvenientes para os cidadãos e actividades económicas resultantes da realização frequente e extensa de obras no solo e subsolo, com consequentes perturbações ao nível do tráfego e do planeamento do território, além das repercussões de ordem ambiental daí decorrentes.

Neste contexto, por deliberação de 17 de Julho de 2004, após consulta, o ICP-ANACOM aprovou uma decisão sobre a oferta de acesso às condutas da concessionária e correspondente relatório de consulta, tendo definido os princípios e condições gerais a que devem obedecer o acesso e a utilização de condutas e infra-estrutura associada da concessionária.



Em conformidade, a concessionária deverá doravante disponibilizar, por acordo, às empresas que oferecem redes e serviços de comunicações electrónicas acessíveis ao público, o acesso a condutas, postes, outras instalações e locais de que seja proprietária ou cuja gestão lhe incumba, para instalação e manutenção dos seus sistemas, equipamentos e demais recursos.

A concessionária deverá submeter ao ICP-ANACOM uma oferta de referência para acesso e utilização das condutas e infra-estruturas associadas de que seja proprietária ou cuja gestão lhe incumba, a qual deverá respeitar os princípios da transparência, não discriminação e orientação dos preços para os custos. Essa oferta de referência deverá ser publicada com uma antecedência de 30 dias relativamente à respectiva data de entrada em vigor e ser revista com uma periodicidade anual, devendo integrar os seguintes elementos mínimos:

- a) Condições detalhadas relacionadas com o acesso a condutas e infra-estruturas associadas;
- b) Contrato-tipo a ser celebrado entre a concessionária e as entidades beneficiárias, o qual deve prever indicadores e níveis de qualidade de serviço e cláusulas que contemplem o seu incumprimento;
- c) Preços que contemplem os diferentes elementos do acesso e utilização às condutas e caixas de visita e os diferentes elementos de serviços a prestar;
- d) Descrição do espaço em condutas, dimensões de condutas e volume ocupado;
- e) Sequência de procedimentos tipo e interações a estabelecer entre a PTC e as entidades beneficiárias;
- f) Indicadores de prazos.

Relativamente à reserva de espaço para manobras de manutenção e ou reparação das condutas e ou cabos, o ICP-ANACOM determinou que a PTC deve deixar livre, em cada traçado, para ser utilizado pelas entidades beneficiárias, uma área correspondente no mínimo a 20 por cento da área interna de cada conduta.

Por despacho proferido no Processo n.º 2604/04.3BELSB, a correr termos no Tribunal Administrativo e Fiscal de Lisboa, em que são partes, como autora, a PTC e, como réu, o ICP-ANACOM, foi deferido o pedido de suspensão das obrigações constantes da alínea f) do ponto 6 e do último parágrafo da Parte I do Anexo à deliberação do ICP-ANACOM sobre a oferta de acesso às condutas da concessionária PTC, de 17 de Julho de 2004, apresentado pela PTC.

A mesma deliberação foi alvo de um pedido de declaração de nulidade ou, subsidiariamente, de anulação e de condenação no restabelecimento da situação que existiria se o acto não tivesse sido praticado, nos termos e para os efeitos do disposto na alínea a) do n.º 2 do artigo 4.º e na alínea b) do n.º 2 do artigo 47.º do Código de Processo dos Tribunais Administrativos.

Num outro processo (n.º 2605/04.5BELSB), instaurado no Tribunal Administrativo e Fiscal de Lisboa, foi requerida a condenação do ICP-ANACOM à emissão de uma nova decisão, provisória, que garanta eficazmente o direito de acesso às condutas e demais infra-estruturas da concessionária PTC, mediante a imposição, à concessionária PTC, do dever de contratar com a NOVIS TELECOM, S.A., o acesso às respectivas condutas e infra-estruturas na observância estrita das condições mínimas de acesso, e ainda a anulação da deliberação e substituição, a título definitivo, por nova decisão.

## 1.8 Serviços grossistas de acesso à Internet em banda larga

A dinamização da oferta dos serviços sobre os quais se suporta o desenvolvimento da sociedade de informação, nomeadamente o acesso à Internet em banda larga, constitui um pilar fundamental da actuação do ICP-ANACOM. Nessa medida, torna-se essencial assegurar as condições de concorrência na prestação deste serviço.

As características essenciais do acesso à Internet em banda larga são o elevado débito e a possibilidade de funcionalidade permanente, podendo ser obtidas através de ofertas sobre a rede telefónica de cobre (através da tecnologia xDSL, destacando-se o ADSL), a rede de distribuição por cabo (utilizando modems de cabo) e novas infra-estruturas<sup>6</sup>.

Actualmente, os operadores podem oferecer serviços de acesso ADSL no retalho através das suas próprias redes (acesso directo), através do aluguer de lacetes/sublacetes locais desagregados ou através de oferta grossista "Rede ADSL PT". Assim, a actuação do ICP-ANACOM incidiu particularmente na oferta grossista "Rede ADSL PT" e na oferta desagregada do lacete local (OLL).

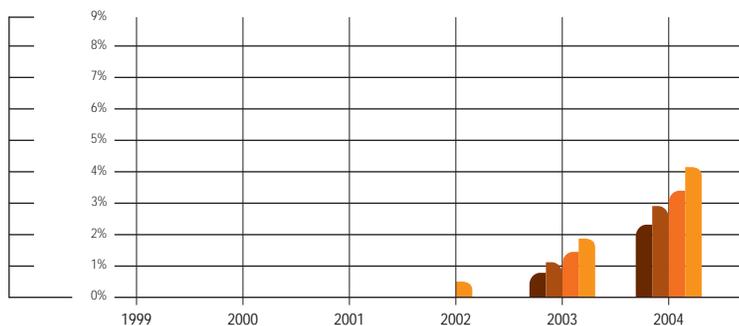
---

(6) Por exemplo, fibra óptica, acesso fixo sem fios, sistemas móveis de 3.ª geração, redes R-LAN, redes de distribuição de energia eléctrica e redes de distribuição de televisão digital terrestre.

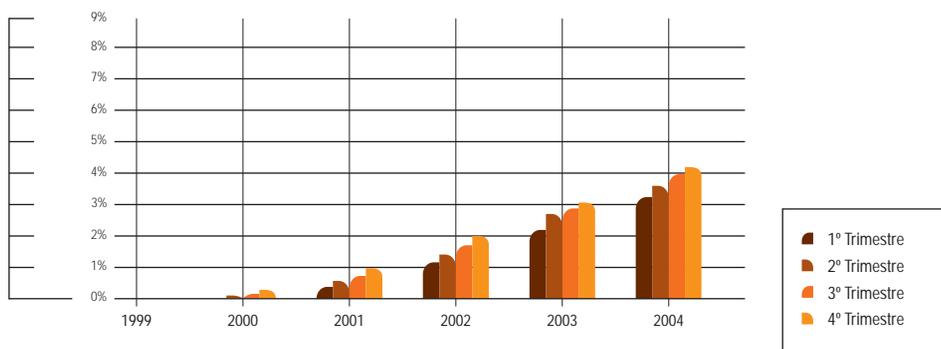
A taxa de penetração da banda larga em Portugal tem vindo a aumentar significativamente, colocando Portugal junto à média europeia.

**Gráfico 6** Evolução da penetração da banda larga em Portugal (por cada 100 habitantes)

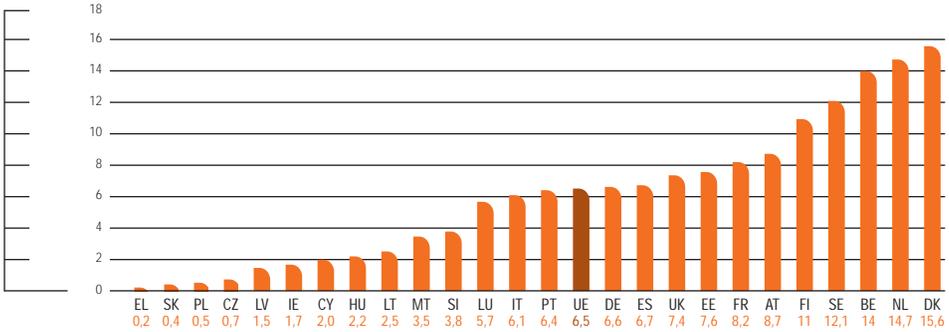
ADSL



CABO

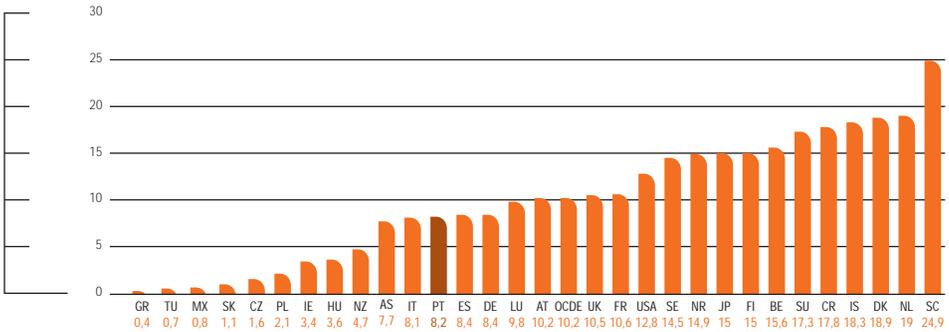


Período: 1999-2004  
Fonte: ICP-ANACOM

**Gráfico 7** Taxa de penetração da banda larga na UE (por cada 100 habitantes)

Data: 2004

Fonte: CE com base em dados do COCOM (01/07/2004)

**Gráfico 8** Taxa de penetração da banda larga na OCDE (por cada 100 habitantes)

Data: 2004

Fonte: OCDE (Dezembro 2004)

Como se pode constatar no gráfico 8, extraído de um estudo publicado pela OCDE<sup>7</sup> onde se apresentam os valores, referentes a Dezembro de 2004, para a penetração da banda larga nos países desta organização, de entre o conjunto dos 19 países da União Europeia que fazem parte da OCDE, Portugal regista uma penetração total por 100 habitantes próxima da registada em países como a Espanha, a Alemanha e a Itália.

(7) OECD *Broadband Statistics*, December 2004.

## Oferta "Rede ADSL PT"

A oferta grossista "Rede ADSL PT" é uma oferta que possibilita aos outros prestadores de serviços (OPS) a oferta de soluções de acesso em banda larga para o segmento de retalho, sem necessitarem de investimentos tão avultados, comparativamente com os investimentos associados ao acesso directo ou o acesso através da OLL.

No ano 2004, em linha com as intervenções efectuadas desde o início da oferta, o ICP-ANACOM interveio na oferta "Rede ADSL PT" de modo a assegurar o cumprimento dos princípios regulamentares aplicáveis e tendo em conta os objectivos de promoção da concorrência e de prossecução do interesse público que lhe compete tutelar.

Em Janeiro de 2004, o ICP-ANACOM, verificando que o preço de instalação do acesso local cobrado no retalho pelas empresas subsidiárias do Grupo PT correspondia a 42,02 euros (sem IVA), valor muito inferior ao correspondente preço grossista (70,00 euros) e atendendo ao peso relativo das empresas do Grupo PT em termos de acessos ADSL (85 por cento no final de 2003), interveio na oferta grossista "Rede ADSL PT". Essa intervenção consubstanciou-se na alteração para 38 euros do preço máximo do serviço de instalação do acesso local na oferta grossista "Rede ADSL PT" nas classes de serviço 512 kbps/128 kbps e 256 kbps/128 kbps, constituindo uma redução do preço de, aproximadamente, 46 por cento.

Outra intervenção significativa do ICP-ANACOM no âmbito da oferta grossista "Rede ADSL PT" ocorreu em Abril de 2004, garantindo a evolução desta oferta de modo a possibilitar a interligação ao nível da rede ATM. O fornecimento de capacidade de transmissão ATM (*asynchronous transfer mode*)<sup>(8)</sup> permite aos OPS oferecerem novos produtos, de características diferenciadas, nomeadamente no que se refere a débitos, taxas de contenção e outras componentes associadas à qualidade de serviço, promovendo a concorrência e beneficiando o utilizador final.

Em 12 de Outubro de 2004, o Grupo PT divulgou o lançamento, previsto para 15 de Outubro, de ofertas de banda larga no retalho a 1 e a 2 Mbps sobre a respectiva rede de distribuição por cabo. Foi entendimento do ICP-ANACOM que a única forma de garantir condições de não discriminação entre ofertas equivalentes no retalho seria assegurar que as empresas do Grupo PT apenas lançassem ofertas sobre o cabo após entrada em vigor das equivalentes ofertas grossistas na oferta "Rede ADSL PT", o que, à data, ainda não se verificara.

Neste contexto, por deliberação de 14 de Outubro de 2004, o ICP-ANACOM determinou que as empresas do Grupo PT apenas poderiam comercializar as anunciadas ofertas retalhistas de banda larga de 1 Mbps e de 2 Mbps sobre a rede de distribuição por cabo após a entrada em vigor das correspondentes condições grossistas na oferta "Rede ADSL PT".

Através de deliberação de 21 de Outubro de 2004, definiu-se que a cobertura para agregação ATM deveria igualar a cobertura para agregação IP (Internet Protocol) e que a oferta deveria passar a prever a disponibilização, a nível grossista, de pelo menos uma classe de acesso local com débito igual ou superior a 2 Mbps, no sentido descendente, passando a ser o preço máximo do acesso local, independentemente da classe, de 9,50 euros.

Com a deliberação de 21 de Dezembro de 2004 novas alterações foram introduzidas, nomeadamente, a possibilidade de efectuar migrações de clientes, entre o modo de agregação IP e agregação ATM (inclusivamente entre diferentes ISP), quando não houver lugar a operações ao nível do repartidor, sem que o serviço ao cliente final seja interrompido ou que sejam efectuados todos os procedimentos necessários para que haja o mínimo de perturbação no serviço, os quais não podem ser superiores, em qualquer caso, a 1 dia. Adicionalmente, foram também definidos os preços máximos de um VP de 1 Mbps, a nível nacional e regional, nas várias categorias de serviço (CBR, UBR e VBR-rtt) e do serviço de migrações de mais de 20 acessos num DSLAM.

(8) Protocolo de comunicações.

As alterações introduzidas nos preços da oferta grossista “Rede ADSL PT”, nas duas modalidades de agregação possíveis, encontram-se traduzidas no quadro seguinte:

**Quadro 8** Evolução dos preços da oferta grossista “Rede ADSL PT”

Serviço	Agregação IP	Agregação ATM
Acesso local (preço mensal por acesso)	[ 16,00; 82,98] em função da classe de serviço	9,50
Acesso agregado (categoria UBR preço mensal por Mbps)	[ 251,39; 359,14] em função do débito total	[ 125,00; 182,00] em função do nível de acesso
Migrações de mais de 20 acessos num DSLAM (de IP para ATM: preço por acesso)	38,00	12,47

Fonte: ICP-ANACOM

### Oferta desagregada do lacete local (OLL)

Com o objectivo de intensificar a concorrência e estimular a inovação tecnológica no mercado do acesso local, através do estabelecimento de condições harmonizadas para a OLL, foi aprovado pelo Parlamento Europeu e pelo Conselho, em 18 de Dezembro de 2000, o Regulamento (CE) n.º 2887/2000, que entrou em vigor em Janeiro de 2001.

Assim, os prestadores podem também oferecer serviços de banda larga no retalho através do aluguer de lacetes/sublacetes locais desagregados (nas modalidades de acesso completo ou de acesso partilhado) de acordo com as condições dispostas na oferta de referência de acesso ao lacete local (ORALL). A opção pelo acesso completo permite que os prestadores em causa tenham uma maior flexibilidade na definição das ofertas que disponibilizam no retalho, podendo, nomeadamente, também oferecer serviços de voz.

Em 10 de Dezembro de 2004, o ICP-ANACOM, atendendo à necessidade de adequar os prazos de fornecimento de lacetes aos prazos praticados pela PTC no retalho e na oferta grossista “Rede ADSL PT”, aprovou um sentido provável de deliberação que previa reduções significativas nos prazos definidos na ORALL. Posteriormente, em Fevereiro de 2005, este sentido provável de deliberação foi tornado definitivo, implicando as seguintes mudanças nos prazos de fornecimento de lacetes activos e não activos:

**Quadro 9** Evolução dos prazos da ORALL

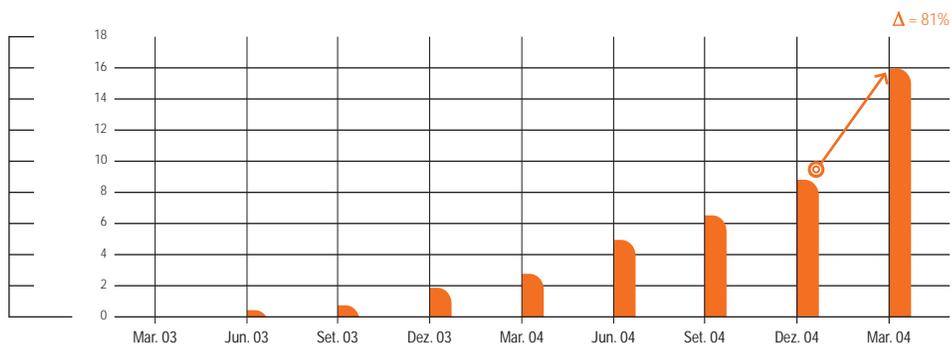
Serviço		Prazo máximo / praticado (para 95% dos casos) Antes da Intervenção	Prazo máximo (95% dos casos) Depois da Intervenção
Fornecimento de um lacete local activo	Com portabilidade	13 dias úteis	Na janela da portabilidade
	Sem portabilidade		7 dias úteis
Fornecimento de um lacete local activo	Com intervenção de menor dimensão	119 dias úteis (prática no 1.º semestre de 2004)	14 dias úteis
	Com intervenção de maior dimensão		22 dias úteis

Nota: Tratam-se de prazos da responsabilidade da PT Comunicações e não incluem testes.

Fonte: ICP-ANACOM

Até meados de 2003, o interesse dos operadores na OLL foi reduzido. Existem, no entanto, evidências de que esta situação se está a alterar em resultado das intervenções efectuadas pelo ICP-ANACOM, especialmente durante o ano 2004. Tal facto é visível no número de acessos desagregados que era inferior a 2.000 no final de 2003, sendo, no fim de 2004, superior a 8.700. Atente-se à evolução do número de acessos desagregados no primeiro semestre de 2005 (crescimento de 81 por cento), que não poderá deixar de ser consequência das alterações introduzidas na oferta no ano anterior, que também proporcionaram um maior investimento dos operadores alternativos.

**Gráfico 9** Evolução do número de acessos desagregados



Unidade: Milhares de Euros

Período: 2003-2005

Fonte: ICP-ANACOM

## A ACTIVIDADE DE REGULAÇÃO NO MERCADO DE BANDA LARGA

A actividade do ICP-ANACOM, nos anos 2004 e 2005, foi marcada por uma intensificação da acção regulatória no âmbito do mercado de banda larga, com destaque para as alterações ocorridas na oferta grossista “Rede ADSL PT” e na oferta do lacete local (ORALL) e para a definição de mercados de banda larga, que inclui, pela primeira vez, o acesso via rede de distribuição por cabo.

O ICP-ANACOM interveio no âmbito da oferta grossista “Rede ADSL PT”, obrigando a PTC a oferecer um maior número de pontos de acesso mais adequados, de forma a permitir aos operadores alternativos uma utilização mais eficiente dos recursos disponíveis e uma maior flexibilidade na definição das condições das ofertas retalhistas, nomeadamente em termos de débito no acesso local, taxas de contenção e outras componentes como a qualidade de serviço. Foi implementado o acesso ATM ao nível regional e nacional e foram disponibilizadas várias classes de serviço e novas classes de acesso local. Alguns preços relativos a esta oferta foram também reduzidos, tendo em conta o princípio de orientação para os custos bem como a coerência entre a ORALL, a interligação ATM e IP e as ofertas retalhistas do Grupo PT.

A intervenção do ICP-ANACOM relativa à disponibilização de uma classe de serviço de 2 Mbps na oferta grossista “Rede ADSL PT” também se reflectiu ao nível do débito máximo proporcionado ao cliente final, face à qual foram, posteriormente, lançadas ofertas de 4 Mbps, 8 Mbps e de 16 Mbps, suportadas quer na OLL, quer na oferta “Rede ADSL PT”.

No âmbito da ORALL, as intervenções do ICP-ANACOM incidiram fundamentalmente sobre a redução dos prazos

máximos associados ao fornecimento de lacetes activos e não activos e redução dos preços dos serviços previstos naquela oferta (incluindo o serviço de transporte de sinal), procurando assegurar a existência de coerência entre as condições das várias ofertas grossistas e retalhistas do Grupo PT.

No âmbito das análises de mercado, foi identificado como mercado relevante o fornecimento grossista de acesso em banda larga, que inclui os serviços de acesso em banda larga suportados na rede telefónica pública comutada e, também, nas redes de distribuição por cabo, e as empresas do Grupo PT que actuam no mercado em causa foram identificadas como operadores com PMS. Relativamente às obrigações impostas, destacam-se a obrigação de não discriminação e a obrigação de controlo de preços (através de uma regra de “retalho-menos”), as quais prevêem que a oferta grossista “Rede ADSL PT” deve permitir aos operadores alternativos replicar e concorrer (com um nível de retorno adequado) com as ofertas de retalho de acesso à Internet em banda larga oferecidas pelo Grupo PT, independentemente da tecnologia utilizada.

O ICP-ANACOM pretende assegurar a existência de várias ofertas grossistas complementares e coerentes entre si (IP, ATM e OLL), que requerem diferentes níveis de investimento por parte dos operadores concorrentes e, em contrapartida, permitem diferentes níveis de diferenciação das ofertas disponibilizadas aos utilizadores finais. Nessa medida, a acção regulatória deve permitir o desenvolvimento de uma maior concorrência e diversificação dos serviços oferecidos e promover o investimento eficiente daqueles operadores, valorizando, simultaneamente, as infra-estruturas existentes e assegurando que os utilizadores finais obtêm o máximo benefício em termos de escolha, preço e qualidade.



Neste sentido, a acção do ICP-ANACOM tem-se pautado por uma abordagem gradual, à luz do novo quadro regulamentar, privilegiando a promoção da concorrência no mercado das comunicações electrónicas tendo em conta a proporcionalidade das suas medidas. Através de uma coerência entre os preços grossistas das várias ofertas, é proporcionada aos operadores alternativos a oportunidade de subir na “escada do investimento”. Os operadores alternativos podem optar por migrar de uma forma de acesso para um nível superior, através do investimento em infra-estrutura própria e, subseqüentemente, adicionando valor às suas ofertas à medida que sobem na cadeia de valor.

A acção regulatória no mercado de banda larga – a par, naturalmente, das iniciativas dos vários operadores de mercado e de iniciativas de outras entidades públicas – tem proporcionado o desenvolvimento e crescimento daquele mercado. O aumento da cobertura das ofertas grossistas (quer a oferta “Rede ADSL PT” quer a OLL) tem contribuído, a par de outros factores, para um aumento da penetração da banda larga.

## 1.9 Promoção de novas tecnologias e serviços

### Serviços móveis de 3.ª geração: sistema UMTS

Por deliberação de 10 de Fevereiro de 2004, foi definida a data de 1 de Julho de 2004 para o início da oferta comercial do sistema UMTS.

A TMN, a VODAFONE PORTUGAL e a OPTIMUS informaram ter iniciado a exploração comercial do sistema UMTS em 21 de Abril 2004, 5 de Maio 2004 e 4 de Junho 2004, respectivamente.

### Serviços móveis de 3.ª geração: sistema CDMA

Em 7 de Maio de 2004, a RADIOMÓVEL – Telecomunicações, S.A. (RADIOMÓVEL) informou o ICP-ANACOM do início da prestação do serviço móvel com recursos partilhados (SMRP) de acordo com o sistema de acesso por divisão de códigos (CDMA).

Em 2 de Novembro de 2004, visando aferir da conclusão do processo de migração das tecnologias MPT1327 e TETRA para a tecnologia CDMA, o ICP-ANACOM solicitou à empresa informação adicional quanto ao modo da sua execução. Em 10 de Novembro de 2004, a RADIOMÓVEL apresentou a sua resposta ao pedido de informação que lhe havia sido dirigido pelo ICP-ANACOM.

Em 16 de Novembro de 2004, o ICP-ANACOM considerou que a informação remetida pela RADIOMÓVEL não era suficiente para aferir do rigoroso cumprimento da obrigação de migração dos sistemas MPT 1327 e TETRA para a tecnologia CDMA a que a empresa se encontra adstrita nos termos da licença que lhe foi atribuída e solicitou elementos de informação adicional. Em 19 de Novembro de 2004, a RADIOMÓVEL apresentou *dossier* contendo a sua resposta.

Em 15 de Abril de 2005, o ICP-ANACOM aprovou uma deliberação relativa à verificação da utilização efectiva e eficiente das frequências consignadas à RADIOMÓVEL e de obrigação de migração dos sistemas analógico e digital para o sistema CDMA.

De acordo com esta deliberação, o ICP-ANACOM considerou que a RADIOMÓVEL não cumpriu a obrigação de migração dos sistemas analógico (MPT 1327) e digital (TETRA) para a tecnologia CDMA, no termo do prazo fixado na licença que lhe foi atribuída para a prestação do SMRP de acordo com o sistema tecnológico CDMA, e que a empresa não estava a utilizar eficientemente as frequências que lhe foram consignadas para a utilização daquele sistema.

Assim, foi concedido à RADIOMÓVEL o prazo de um mês para pôr fim aos incumprimentos verificados, ou para se pronunciar, por escrito, no mesmo prazo. Não sendo sanados os referidos incumprimentos, o ICP-ANACOM decidiu que reavaliaria o direito da empresa à utilização das frequências que lhe foram consignadas para a prestação do SMRP nos termos da sua licença.

Entretanto, em 30 de Setembro de 2004, a REPART – Sistemas de Comunicação de Recursos Partilhados, S.A. (REPART) solicitou ao ICP-ANACOM a atribuição do espectro atribuído à RADIOMÓVEL para a prestação do SMRP através dos sistemas analógico (MPT1327) e digital (TETRA).

Em 15 de Novembro de 2004, o ICP-ANACOM, considerando que:

- a REPART assentou o seu pedido de consignação adicional de frequências no pressuposto de que a RADIOMÓVEL cessaria, até 9 de Novembro de 2004, a utilização das frequências que lhe estão consignadas e associadas às tecnologias MPT 1327 e TETRA e de que as mesmas seriam então devolvidas ao ICP-ANACOM, e que
- os canais radioeléctricos que a REPART pretende lhe sejam disponibilizados encontram-se actualmente consignados à RADIOMÓVEL para a prestação do SMRP de acordo com os sistemas tecnológicos MPT 1327 e TETRA, tal como consta da publicação de frequências para o biénio 2002-2003, em vigor,

deliberou, sob a forma de projecto de decisão, indeferir o pedido de consignação adicional de canais radioelétricos apresentado pela REPART e determinar a audiência prévia da empresa.

Concluído o procedimento de audiência prévia, o ICP-ANACOM decidiu, por deliberação de 9 de Fevereiro de 2005, indeferir o pedido apresentado pela REPART por considerar não estarem minimamente reunidos, no momento, os pressupostos de que depende o deferimento do pedido apresentado pela empresa, que respeita a espectro que não só não está actualmente disponível como não se sabe se e quando o virá a estar – sem prejuízo de, no caso de isso ocorrer, se tomar em devida consideração o facto de a REPART ter manifestado, logo em 30 de Setembro de 2004, o seu interesse na atribuição do direito de utilização dessas frequências MPT1327 e TETRA.

### Acesso rádio de banda larga

Em 2004, foi criado no seio do ICP-ANACOM o grupo de trabalho das Redes Locais via Rádio (GT-WLAN), visando congregar os esforços e valências necessárias para efectuar a análise e acompanhamento da situação actual em Portugal (devidamente enquadrada num contexto internacional) no domínio das WLAN, nas vertentes tecnológica e de mercado, nomeadamente a oferta comercial disponível, e respectivo enquadramento regulamentar.

O referido grupo de trabalho, englobando uma equipa interna pluridisciplinar, elaborou um relatório de actualização da situação no domínio das WLAN, que apresentou ao conselho de administração, referindo as características básicas da tecnologia, analisando aspectos relativos ao licenciamento, concorrência, qualidade, possível regulação assimétrica, potenciais problemas, interferências e aspectos de segurança ao nível dos sistemas WLAN e apresentando, por último, algumas recomendações nesse âmbito.

### Comunicações em linhas de energia (PLC)

Por deliberação de 27 de Fevereiro de 2004, foi aprovada a criação do grupo de trabalho da *Powerline* (GT-PLC), composto por uma equipa pluridisciplinar, que visa congregar esforços e valências necessárias para assegurar a análise e acompanhamento da situação actual em Portugal (devidamente enquadrada num contexto internacional) no domínio da tecnologia PLC (*power line communications*), nas vertentes tecnológica, regulamentar e de mercado, designadamente a oferta comercial disponível.

O grupo de trabalho analisou durante o ano de 2004, entre outros, aspectos relativos a potenciais perturbações na utilização do espectro radioelétrico, concorrência, acesso a infra-estruturas, qualidade de serviço e segurança, no que concerne à utilização da tecnologia PLC, em articulação com elementos internos ao ICP-ANACOM, elaborando recomendações e pareceres quando solicitados.

Adicionalmente, este grupo de trabalho analisou as sucessivas propostas de Recomendação da Comissão sobre a PLC, contribuindo com recomendações para o posicionamento nacional sobre a matéria.

### Oferta de serviços de mensagens curtas (SMS) na rede fixa – *mobile network codes*

Em Maio de 2004, foi aprovada a recomendação E.212 do Sector da Normalização das Telecomunicações da UIT (UIT-T), permitindo assim a atribuição do código MNC (*mobile network code*) a redes telefónicas públicas com acesso em local fixo desde que suportem serviços com mobilidade ou que para a sua oferta seja necessário assegurar a interoperabilidade com as redes móveis. Um exemplo de serviço nestas condições é o SMS (*short messaging service*) na rede fixa.

## Voz sobre Protocolo Internet (VoIP)

Na sequência dos trabalhos desenvolvidos pelo PT VoIP do GT NNA (grupo de trabalho Numeração, Nomes e Endereçamento) do ECC (Comité das Comunicações Electrónicas), foi publicado, após a elaboração da respectiva consulta pública, o relatório final sobre *Numbering for VoIP service*. Sobre esta matéria, está prevista a aprovação de uma recomendação – *Numbering for nomadic "voice over IP" services* – do ECC em 2005.

## Televisão digital terrestre (TDT)

No âmbito da televisão digital terrestre (TDT) foi prosseguida a actividade do grupo de trabalho interno (GT-TDT), no sentido de serem analisadas várias possíveis alternativas de modelos de implementação da TDT em Portugal. Para o efeito, e no seguimento do trabalho iniciado em 2003, foi concluída a realização de dois estudos:

- “Estudo e análise da oferta de serviços para a Televisão Digital Terrestre”, que permitiu analisar e caracterizar um conjunto de modelos de implementação da TDT em outros países, bem como analisar as ofertas nacionais de serviços de televisão, Internet e voz, por forma a identificar uma série de potenciais factores de sucesso das propostas de valor para a TDT, de modo a seleccionar e preparar as propostas de valor a serem testadas no estudo subsequente;
- “Estudo e análise de mercado da Televisão Digital Terrestre”, que incluiu um estudo de mercado, suportado em seis propostas de valor resultantes do primeiro estudo, que foi concretizado com base em cerca de 1200 entrevistas, realizadas nos 18 distritos do Continente e nas 2 Regiões Autónomas, permitindo aferir e estimar a potencial receptividade e procura da TDT em Portugal, em função de diversas variáveis.

No contexto do processo de análise dos modelos de implementação da TDT em Portugal, foram ainda organizadas algumas reuniões de debate pelo ICP-ANACOM, as quais juntaram os principais agentes económicos que poderiam estar directa e indirectamente envolvidos no processo de análise da TDT, tendo sido apresentado um resumo preliminar das principais conclusões do estudo de estimação da procura.

No seguimento do trabalho desenvolvido no âmbito da TDT, e entendida a televisão digital e a sua implementação em Portugal como uma matéria de natureza transversal, com impacto em diversos domínios, e de particular complexidade, foi criada, em Junho de 2004, por deliberação do ICP-ANACOM, a Unidade de Missão para a Televisão Digital (UM-TD), constituída por uma equipa pluridisciplinar, que integra elementos internos de diversos departamentos e direcções, bem como dois consultores externos. A UM-TD sucede ao anterior GT-TDT, todavia alargando a sua esfera de actuação e trabalhando na dependência directa do conselho de administração.

A actividade da UM-TD visa propor medidas tendentes à eliminação de eventuais obstáculos ao efectivo desenvolvimento e massificação da televisão digital em Portugal – e consequente migração/desactivação dos actuais sistemas analógicos – de uma forma sustentada e equilibrada, minimizando possíveis assimetrias e maximizando os benefícios de todos os agentes económicos, consumidores em particular, assentando numa oferta diversificada (ao nível de serviços, plataformas tecnológicas de acesso e equipamentos), de qualidade, comportável e acessível à generalidade da população.

No segundo semestre de 2004, para além de diversos contributos apresentados no âmbito da televisão digital, da elaboração de um boletim informativo interno bimestral e de ter sido assegurada a participação num conjunto de reuniões e eventos relacionados com a televisão digital, foi dada prioridade ao aprofundamento da análise da televisão digital na vertente terrestre, por forma a que a introdução da TDT em Portugal, que ficou suspensa com a revogação da anterior licença em Março de 2003, pudesse agora ser relançada, numa conjuntura internacional mais favorável à criação de uma massa crítica indispensável ao seu sucesso, quer pelo arranque e consolidação das operações noutros países, quer pelo manifesto empenho da própria Comissão Europeia.

Nesse sentido, como resultado da análise interna aos vários elementos do processo e da auscultação de diversos potenciais intervenientes, foram elaborados e remetidos ao Ministro da Tutela elementos necessários à adopção de uma posição quanto à forma de introdução da TDT em Portugal. A análise incluía um memorando sobre a TDT (com uma caracterização da situação nacional e internacional e a apresentação de alguns possíveis cenários de implementação em Portugal), um relatório-síntese das posições e opiniões manifestadas pelas várias entidades auscultadas (tendo por base dois possíveis modelos alternativos de implementação da TDT) e a identificação de um conjunto de factores críticos, de pendor regulamentar, a serem ultrapassados.

### Novos serviços de comunicações electrónicas

Em 12 de Novembro de 2004, a NOVIS notificou o ICP-ANACOM do lançamento de um serviço, destinado aos utilizadores residenciais, em parceria com a OPTIMUS, designado *Optimus Home*. A NOVIS identificou o serviço prestado como convergente fixo-móvel. Adicionalmente, declarou usar números geográficos do serviço telefónico com acesso fixo do plano nacional de numeração.

O ICP-ANACOM, considerando que a prestação deste serviço, nos moldes em que era oferecido, se alicerçava numa utilização desconforme de números do PNN, determinou à NOVIS que cessasse de imediato a comercialização do serviço designado *Optimus Home* e adoptasse medidas que prevenissem a continuidade da sua publicitação ao público por qualquer meio e que, no prazo máximo de 5 dias, notificasse os assinantes da cessação do serviço, garantido o cumprimento da obrigação de assegurar o pré-aviso de cessação de ofertas nos termos fixados na alínea c) do n.º 1 do artigo 39.º do REGICOM.

Atendendo a que subsistiu a publicitação do produto *Optimus Home* através de diversos meios, o ICP-ANACOM determinou, em 21 de Dezembro de 2004, a aplicação à NOVIS de uma sanção pecuniária compulsória de 10.000,00 euros por cada dia de incumprimento, sem prejuízo de outras sanções aplicáveis em processo de contra-ordenação.

Nos termos desta deliberação, foi igualmente determinado à OPTIMUS que cessasse de imediato qualquer forma de publicitação do mesmo serviço, cujo incumprimento implicaria a aplicação de sanção idêntica a partir de 27 de Dezembro de 2004.

Em 7 de Dezembro de 2004, a NOVIS submeteu ao ICP-ANACOM uma comunicação relativa ao início da oferta de um novo serviço de acesso à rede telefónica pública em local fixo e de serviço telefónico em local fixo. Esta nova oferta da NOVIS surgiu na sequência da interdição, por deliberação do ICP-ANACOM de 26 de Novembro de 2004, da comercialização da anterior oferta, designada *Optimus Home*.

A nova oferta apresentava características substancialmente diversas da anterior no que se refere à mobilidade permitida ao cliente. A oferta designada *Optimus Home* permitiria ao cliente uma mobilidade na área geográfica coincidente com a do PNN a que pertencesse o seu número de acesso. A oferta comunicada pela NOVIS em 7 de Dezembro "garante aos consumidores cobertura numa circunferência com um raio de aproximadamente 2000 metros, à semelhança do que sucede com outras tecnologias *wireless*".

Esta nova oferta foi apreciada pelo ICP-ANACOM em 3 vertentes: a utilização das frequências, a utilização de números e a transparência na informação aos utilizadores.

Assim, por deliberação de 10 de Dezembro de 2004, o ICP-ANACOM aprovou um sentido provável da decisão nos seguintes termos:

1. Permitir a utilização das frequências GSM da rede móvel terrestre da OPTIMUS na rede de acesso local para a prestação de serviços de voz em local fixo pela NOVIS, com as características típicas do serviço apresentado ao ICP-ANACOM em 7.12.2004;

- 
2. Reconhecer o direito à utilização da gama de numeração 2 do PNN no âmbito do mesmo serviço, desde que a mobilidade associada ao terminal seja apenas a inevitável, atenta a tecnologia utilizada, para garantir o acesso num local fixo;
  3. Determinar à NOVIS que apresente informação clara e transparente aos utilizadores finais sobre o referido serviço, esclarecendo, nomeadamente, o seguinte:
    - Zona de cobertura do serviço, incluindo eventuais limitações de acessibilidade *indoor*;
    - Impacto ao nível da localização do chamador nas chamadas realizadas para o número único de emergência europeu (112);
  4. Submeter o deliberado à audiência prévia da NOVIS e da OPTIMUS, bem como ao procedimento geral de consulta para que os interessados se pronunciassem;
  5. Subordinar a efectiva prestação do referido serviço pela NOVIS à decisão que vier a ser tomada no termo dos procedimentos referidos.

Em 25 de Fevereiro de 2005, foi proferida a decisão final do ICP-ANACOM sobre o serviço de comunicações electrónicas notificado pela NOVIS, tendo sido simultaneamente aprovado o relatório elaborado com a apreciação das questões colocadas pelos interessados no âmbito dos procedimentos de audiência prévia e do procedimento geral de consulta realizados na sequência da deliberação de 10 de Dezembro de 2004, que aprovou o correspondente sentido provável de decisão.

O ICP-ANACOM deliberou o seguinte:

1. Permitir à OPTIMUS, licenciada para a prestação do serviço móvel terrestre, utilizar as frequências GSM da rede móvel terrestre na rede de acesso local para a prestação pela NOVIS do serviço apresentado ao ICP-ANACOM em 7.12.2004, desde que sejam obrigatoriamente observadas as seguintes condições:
  - a) O acesso ao serviço deve ser assegurado através de um terminal ligado a uma única BTS predeterminada quando efectua, recebe e mantém as chamadas;
  - b) Em casos excepcionais, justificados tecnicamente e como tal reconhecidos pelo ICP-ANACOM, é admissível a associação do terminal a duas, no máximo a três BTS predeterminadas;
  - c) As restrições constantes das alíneas anteriores devem ser asseguradas num período máximo de 10 dias após a activação do serviço.
2. Reconhecer à NOVIS o direito à utilização da gama de numeração 2 do PNN no âmbito do serviço notificado ao ICP-ANACOM em 7.12.2004, desde que sejam cumpridas as condições previstas na presente deliberação.

3. Determinar à OPTIMUS que apresente ao ICP-ANACOM, no prazo de 15 dias úteis a contar da presente deliberação, a descrição do processo técnico conducente à selecção das BTS, bem como das situações devidamente tipificadas que, excepcionalmente, determinam a ligação a mais do que uma BTS, incluindo a definição adoptada de activação do serviço.
4. Determinar à OPTIMUS e à NOVIS que mantenham um registo relativo a todos os terminais e às BTS associadas, incluindo nomeadamente:
  - a) A morada declarada para acesso ao serviço pelo utilizador final;
  - b) O número de telefone do utilizador final;
  - c) A data da activação do serviço;
  - d) A identificação, incluindo as coordenadas geográficas, da BTS ou excepcionalmente das BTS associadas ao terminal, após o seu processo de selecção.
5. Determinar à NOVIS que apresente informação clara e transparente aos utilizadores finais sobre as características do serviço, esclarecendo, nomeadamente, o seguinte:
  - a) A garantia de que o acesso ao serviço é assegurado exclusivamente na morada declarada pelo utilizador final para esse efeito;
  - b) Eventuais limitações de acessibilidade *indoor*;
  - c) Impacto ao nível da localização do chamador nas chamadas realizadas para o número único de emergência europeu (112).

# Regulação dos Serviços Postais

## 2.1 O serviço universal

### Convénios

Foi celebrado com os CTT – Correios de Portugal, S.A. (CTT), em 20 de Janeiro de 2004, um novo Convénio de Preços do Serviço Postal Universal e um novo Convénio da Qualidade do Serviço Postal Universal, publicados na III Série do *Diário da República* (DR n.º 66, de 18 de Março de 2004). Conforme consta do artigo 15.º do Convénio de Preços e do artigo 12.º do Convénio da Qualidade, estes instrumentos destinam-se a vigorar desde a data da sua assinatura até 31 de Dezembro de 2005, com possibilidade de renovação por períodos de dois anos, caso não sejam denunciados por qualquer das partes.

À semelhança do anterior, o actual Convénio de Preços regula e define as regras para a formulação de preços dos serviços que compõem o serviço postal universal prestado pelos CTT, abrangendo a área reservada e a área não reservada. No entanto, enquanto para os serviços reservados se mantém a fixação de um *price-cap*, para os serviços da área não reservada o regime de preços foi alterado. A fixação destes preços é da responsabilidade da concessionária, podendo o ICP-ANACOM determinar-lhes alterações a qualquer momento, devidamente fundamentadas em termos do cumprimento dos princípios tarifários definidos no Convénio e tendo também em conta os níveis de qualidade de serviço observados.

Proseguiram as negociações entre o ICP-ANACOM e os CTT com vista à celebração do convénio de objectivos de desenvolvimento da rede postal pública e de ofertas mínimas de serviços, previsto na Base XV das Bases da Concessão do Serviço Postal Universal, aprovadas pelo Decreto-Lei n.º 448/99, de 4 de Novembro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 116/2003, de 12 de Junho. Os CTT enviaram ao ICP-ANACOM, em 26 de Fevereiro de 2004, uma proposta de texto que foi objecto de análise pelo regulador.

## A acessibilidade dos preços

No âmbito do Convénio de Preços do Serviço Postal Universal, o ICP-ANACOM decidiu não manifestar oposição à entrada em vigor do regime de preços dos serviços que integram o serviço postal universal proposto pelos CTT para vigorar a partir de Fevereiro de 2004.

Em 14 de Abril de 2004, na sequência da monitorização da qualidade de serviço atingida pelos CTT em 2003, na qual se detectaram incumprimentos nos níveis de qualidade de serviço definidos para esse ano no Convénio de Qualidade do Serviço Postal Universal de 21 de Dezembro de 2000, que vigorou de 2001 até 2003, o ICP-ANACOM determinou a aplicação aos CTT da penalização prevista no artigo 5.º do referido Convénio de Qualidade. Esta penalização implicou uma dedução de um ponto percentual ao limite de variação média anual ponderada dos serviços postais reservados em vigor no ano de 2004.

Consequentemente, o ICP-ANACOM decidiu, em 27 de Maio de 2004, não manifestar oposição à entrada em vigor dos novos preços dos serviços reservados a partir de 1 de Junho de 2004, após verificação da sua conformidade com aquela deliberação.

Por deliberação de 21 de Dezembro, o ICP-ANACOM não manifestou oposição à proposta de tarifário dos serviços postais reservados a vigorar em 2005, nem à redução dos prazos de comunicação dos novos preços, apresentada pelos CTT.

## Sistema de contabilidade analítica

De acordo com o definido no artigo 19.º da Lei n.º 102/99, de 26 de Julho, e na Base XIII das Bases da Concessão, os CTT estão obrigados a manter um sistema de contabilidade analítica que permita a determinação dos custos associados a cada serviço.

Na sequência da aprovação da declaração de conformidade do sistema de contabilidade analítica dos CTT no que diz respeito ao exercício de 2002, emitida pelo ICP-ANACOM (cf. Relatório de Regulação 2003), foi publicado um aviso na III Série do *Diário da República* (DR n.º 31, de 6 de Fevereiro de 2004), tornando público que esta declaração se encontrava disponível nos serviços de atendimento e no sítio do ICP-ANACOM. Foi ainda promovida a notificação à Comissão Europeia da declaração de conformidade referente a esse exercício.

Em 2004, foi promovida a realização da auditoria ao sistema de contabilidade analítica dos CTT referente ao exercício de 2003, prevendo-se que a deliberação do ICP-ANACOM sobre as respectivas conclusões, incluindo a declaração de conformidade do sistema e dos resultados obtidos, ocorra durante o ano de 2005.

## Qualidade do serviço postal universal

Nos termos do disposto no Convénio de Qualidade, o ICP-ANACOM deve proceder trimestralmente à monitorização dos indicadores de qualidade de serviço (IQS) do operador postal público, avaliando no final de cada ano o cumprimento relativamente ao estipulado.

Neste contexto, foram aprovadas, por deliberação de 14 de Abril de 2004, as conclusões de uma auditoria aos indicadores de qualidade de serviço e ao sistema de reclamações dos CTT, relativas ao ano 2002, assim como várias recomendações e determinações que o operador postal público deverá pôr em prática, com vista ao aperfeiçoamento dos respectivos sistemas de qualidade de serviço e de reclamações.

Relativamente ao ano 2004 verificou-se, mediante a devida monitorização dos IQS, que os níveis de qualidade de serviço oferecidos pelos CTT cumpriram os valores objectivo definidos no Convénio de Qualidade, à excepção do indicador relativo ao correio azul não entregue até 10 dias úteis (IQS 5), que atingiu apenas o valor mínimo. O indicador global de qualidade de serviço registou um valor superior a 100.

### Criação e encerramento de estabelecimentos postais e mudanças de horário

De acordo com o n.º 2 da Base XX das Bases da Concessão, compete à concessionária: a criação e encerramento dos estabelecimentos postais; e a alteração do horário de funcionamento dos estabelecimentos postais, tendo em conta as necessidades do serviço e os níveis de procura.

No âmbito do n.º 3 da mesma Base, os CTT são obrigados a comunicar ao ICP-ANACOM as deliberações que tomarem relativamente à criação, ao encerramento e à alteração do horário de funcionamento dos estabelecimentos postais. Nos casos em que se trate de encerramento ou de redução do horário de funcionamento de estações, a comunicação deve ser feita com a antecedência mínima de dois meses em relação à data em que cada deliberação deva produzir efeitos, podendo o ICP-ANACOM opor-se à efectivação da deliberação mediante comunicação aos CTT.

Esta comunicação dos CTT deve ser acompanhada da correspondente fundamentação, nomeadamente em termos das necessidades do serviço, dos níveis da procura e da satisfação das necessidades de comunicação da população e das actividades económicas (n.º 4 da Base XX).

Neste âmbito, durante 2004 foram recebidas 92 comunicações dos CTT, conforme desagregação constante na tabela seguinte:

**Quadro 10** Comunicações dos CTT

Designação	N.º ocorrências
Alteração do horário de funcionamento de estações	19
Encerramento de estações	6
Encerramento de estações de correio e sua substituição por postos de correio <sup>9</sup>	65
Criação de estações	2
<b>Total</b>	<b>92</b>

Data: 2004

Fonte: ICP-ANACOM

(9) Postos de correio são estabelecimentos de particulares ou de outras entidades, onde são prestados serviços postais dos CTT, mediante contrato.

### Contrato de locação financeira internacional

Os CTT pediram ao concedente autorização para a realização de uma operação designada por contrato de locação financeira internacional ou *cross border leasing*, tendo por activos subjacentes os equipamentos tecnológicos e sistemas inteligentes que suportam todo o circuito do correio.

Por forma a viabilizar a operação apresentada, os CTT solicitaram ainda que se procedesse à constituição de uma empresa veículo, acelerando todo o processo de registo, bem como à alteração das Bases da Concessão, suprimindo a reversão para o Estado dos bens e direitos afectos à concessão em caso de rescisão ou termo da concessão, bem como a previsão do direito de *step-in* do Estado, operando o serviço em substituição da concessionária.

O Governo solicitou o parecer do ICP-ANACOM sobre esta matéria, o qual foi transmitido em 24 de Março 2004, acautelando aspectos relativos à concessão do serviço postal universal.

Entretanto, em 26 de Março de 2004, os CTT remeteram ao ICP-ANACOM uma carta através da qual transmitiram a posição expressa junto do Governo relativamente a dois contratos celebrados com a sua subsidiária CTT – Gestão de Serviços e Equipamentos Postais, S.A., ainda em processo de constituição, relativos a equipamentos de que a concessionária era proprietária: um primeiro contrato de compra e venda e um segundo de locação dos mesmos equipamentos a favor da concessionária, ambos remetidos ao ICP-ANACOM.

Por indicação do Governo, nessa mesma carta foi solicitada a posição do ICP-ANACOM tendo em conta as possíveis implicações da matéria no contrato de concessão, a qual foi transmitida em 30 de Março de 2004. Na sequência do parecer emitido, foi assinado um aditamento ao contrato de locação de equipamento, introduzindo algumas alterações indicadas pelo ICP-ANACOM no sentido de acautelar o cumprimento do regime decorrente da concessão.

### Agenciamento das operações de atendimento em estações de correio – parceria CTT/Fidelidade Mundial

Em 6 de Outubro de 2004, o Governo solicitou ao ICP-ANACOM a apreciação e informação sobre um pedido de autorização apresentado pelos CTT para estabelecer com terceiros contratos de agenciamento do atendimento em estações de correios, pelos quais o agente, de forma autónoma mas por conta e em nome dos CTT, preste ao público o serviço postal disponibilizado na estação de correios. A autorização do concedente foi pedida por estar envolvida a participação de terceiros na actividade própria da concessão (Base XXII das Bases da Concessão).

Este pedido foi apresentado na sequência da celebração de um protocolo entre os CTT e a Companhia de Seguros Fidelidade Mundial, S.A., “que consagra o desenvolvimento de uma rede de parceria, a implementar gradualmente, tendo por objecto a prestação do serviço postal universal e outros serviços postais, bem como a comercialização de produtos e serviços Fidelidade Mundial em Estações de Correio que se apresentarão como lojas multimarca, nas quais o atendimento se pretende seja efectuado por terceiros autónomos, que em regime de agenciamento, prestarão o serviço em nome e por conta dos CTT”.



Posteriormente, em 3 de Novembro de 2004, o Governo solicitou de novo o parecer do ICP-ANACOM quanto aos contratos a celebrar com terceiros para a prestação dos serviços de atendimento em estações de correios, remetidos pelos CTT.



Em 14 de Dezembro de 2004, o Governo (Secretário de Estado dos Transportes e Comunicações) comunicou aos CTT a aprovação das minutas de contrato de agenciamento e de comodato, na sequência do parecer do ICP-ANACOM. O Governo refere a necessidade de conhecer os bens que serão objecto de cada contrato, devendo o clausulado definitivo ser submetido a aprovação governamental.

### **Protocolo CTT / Associação Nacional dos Municípios Portugueses**

Os CTT remeteram ao ICP-ANACOM, em 3 de Dezembro de 2004, uma minuta de protocolo a celebrar com a Associação Nacional de Municípios Portugueses (ANMP), que tem por objectivo institucionalizar e sistematizar formas de cooperação entre as duas entidades e os associados da ANMP "no que concerne à oferta de um serviço postal universal às populações e à salvaguarda dos interesses dos utentes". Deste protocolo, em que o ICP-ANACOM tem estatuto de observador, constam cláusulas relativas à rede de atendimento dos CTT, nomeadamente aos estabelecimentos postais agenciados, estabelecendo-se regras de participação e colaboração das câmaras municipais no processo de reestruturação da rede de estabelecimentos dos CTT.

O ICP-ANACOM procedeu à análise da referida minuta, tendo transmitido, já em 2005, os seus comentários e propostas de alteração, dando origem ao envio pelos CTT, em 2 de Fevereiro de 2005, de uma versão revista que foi objecto da análise do regulador tendo, entretanto sido celebrado o protocolo cuja cópia foi remetida ao regulador.

## 2.2 Área liberalizada

Mantém-se o calendário, decorrente do quadro regulamentar em vigor desde a publicação do Decreto-Lei n.º 116/2003, de 12 de Junho, para a liberalização gradual e progressiva do mercado de serviços postais, alterando-se o âmbito dos serviços reservados, mas mantendo-se, ao mesmo tempo, as garantias necessárias do interesse público, conforme os termos previstos no enquadramento comunitário, tendo em vista o mercado único europeu.

Assim, prevêem-se as seguintes fases de abertura à concorrência dos segmentos de mercado ainda reservados:

- Até 31 de Dezembro de 2005, liberalização das correspondências com mais de 100 gramas e preço superior a três vezes a tarifa de referência (correio azul no caso português);
- A partir de 1 de Janeiro de 2006, liberalização das correspondências com mais de 50 gramas e cujo preço seja superior a duas vezes e meia a tarifa de referência;
- Manutenção, em ambas as fases, do correio internacional de saída e do *direct mail* na área reservada; estes serviços estão sujeitos aos limites de peso e preço que definem a integração, ou não, dos serviços postais na área reservada.

Na directiva postal (Directiva 97/67/CE, de 15 de Dezembro de 1997, alterada pela Directiva 2002/39/CE, de 10 de Junho de 2002) é referida a eventual liberalização total a partir de 1 de Janeiro de 2009.

A análise detalhada da evolução deste mercado é apresentada no capítulo relativo à situação das comunicações.

# Planeamento, Gestão e Supervisão do Espectro

## 3.1 Planeamento e estudos de compatibilidade

Durante o ano de 2004 prosseguiu, na União Europeia como a nível nacional, a análise e discussão, iniciada em 2003, dos novos conceitos introduzidos no planeamento e gestão do espectro radioeléctrico e que dizem respeito aos direitos de uso de espectro e ao comércio secundário do espectro.

Estas noções, decorrentes do quadro comunitário transposto para o enquadramento nacional pela Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro (REGICOM), carecem de estudo aprofundado, com vista à sua interpretação, clarificação e consolidação, e quanto à determinação inequívoca das implicações decorrentes da sua implementação, tanto ao nível do mercado das comunicações electrónicas como no plano da gestão do espectro.

Em 2004, foram prosseguidos os trabalhos sobre um primeiro traçado de possíveis cenários desenvolvidos em 2003, prevendo-se para 2005 a consolidação desta fase.

No que se refere ao planeamento do espectro, assumiu importante destaque, a nível nacional, a elaboração do Quadro Nacional de Atribuição de Frequências (QNAF), decorrente da aplicação do REGICOM, onde se determina que compete ao ICP-ANACOM, no âmbito da gestão do espectro, planificar as frequências em conformidade com os critérios da disponibilidade de espectro radioeléctrico, da garantia de condições de concorrência efectiva nos mercados relevantes e da utilização efectiva e eficiente das frequências.

Neste contexto, por deliberação de 17 de Dezembro de 2004, foi aprovado, para efeitos do procedimento geral de consulta previsto no REGICOM, o novo QNAF, preparado ao abrigo dos artigos 15.º e 16.º do mesmo diploma.

Decorrido o referido procedimento de consulta, foi aprovada, por deliberação de 4 de Maio de 2005, a versão definitiva do novo QNAF. Foi igualmente aprovado, em simultâneo, o relatório final da consulta.

O novo QNAF é constituído por três partes. A primeira contém a tabela de atribuição de frequências (equivalente ao anterior QNAF). Na segunda parte estão identificadas as faixas de frequências e o número de canais utilizados para funcionamento das redes e serviços de comunicações electrónicas acessíveis ao público, licenciadas até à data de 31 de Outubro de 2004, e as faixas de frequências reservadas e a disponibilizar em 2005, para funcionamento de redes e serviços de comunicações electrónicas acessíveis e não acessíveis ao público. A terceira parte diz respeito às situações de utilização de espectro isentas de licenciamento radioeléctrico (constantes de aviso).



Nesta publicação serão estabelecidos, de futuro, assim que claramente definidos, todos os casos em que são necessários direitos de utilização de frequências, bem como as regras que determinam a possibilidade da sua transmissibilidade.

No âmbito do planeamento e dos estudos de compatibilidade e novas tecnologias, evidencia-se ainda o seguinte:

### **Redes WLAN (*wireless local area networks*)**

A recente proliferação de aplicações SRD (*short range devices*) na faixa dos 2.4 GHz, assim como a sua crescente procura para utilizações de uso público de tecnologia WLAN, tenderão a aumentar a saturação desta faixa, com impacto na qualidade de serviço. Entendeu-se, por isso, que seria fundamental disponibilizar mais espectro para este tipo de aplicações, condição necessária, entre outros factores, para permitir uma *performance* satisfatória na presença de outros utilizadores não coordenados, um dos factores chave para a aceitação, pelo mercado, deste tipo de aplicações.

A esperada expansão do mercado de tecnologia WLAN levou a que os órgãos reguladores de espectro procurassem novas faixas de frequências para a implementação de WLAN, como por exemplo a faixa dos 5 GHz.

Dos trabalhos e estudos desenvolvidos, resultou a identificação das faixas de frequências 5150-5350 MHz e 5470-5725 MHz para este tipo de utilização.

Este assunto foi objecto de decisão da Conferência Mundial de Radiocomunicações de 2003 (WRC-03), da União Internacional das Telecomunicações (UIT), com a atribuição global das faixas de frequências 5150-5350 MHz e 5470-5725 MHz ao serviço móvel com estatuto primário, de forma a permitir a implementação de sistemas de acesso sem fios, incluindo WLAN.

Releve-se que o trabalho na especificação do DFS (*dynamic frequency selection*), mecanismo que permite a detecção de sistemas de radares no mesmo canal, evitando interferências, foi terminado, havendo já equipamentos no mercado a cumprirem as especificações técnicas para este tipo de aplicações.

Durante o ano de 2004, e também com base em estudos efectuados, foi ainda identificado espectro, na faixa dos 5725-5875 MHz, para a implementação de futuras tecnologias de acesso.

### **Aplicações SAP/SAB (*services ancillary to program making/services ancillary to broadcasting*)**

Na sequência do processo de replanificação e identificação de novas faixas de frequências para acomodar, em Portugal, as ligações de vídeo SAP/SAB, em particular as câmaras sem fios, ligações de vídeo portáteis e móveis SAP/SAB e ligações vídeo digitais SAP/SAB temporárias ponto-ponto, utilizadas para emissões em directo de reportagens ou eventos, foram, durante o ano de 2004, atribuídas novas frequências aos actuais operadores de televisão para este tipo de aplicações.

### **Aplicações SRR (*short range radar*)**

No âmbito do programa *e-Safety*, que contempla o melhoramento da segurança rodoviária na Europa, a Comissão Europeia considerou de primordial importância para a redução de acidentes rodoviários, a utilização de sistemas de radiolocalização de curta-distância utilizando tecnologia de banda larga – *automotive short range radar (SRR)* – a serem instalados, futuramente, em veículos novos, tendo conferido um mandato à CEPT (Conferência Europeia das Administrações de Correios e Telecomunicações) para harmonização de espectro, com vista a facilitar a introdução coordenada na União Europeia de sistemas de radar de curto alcance para automóveis.

Dando cumprimento a este mandato, a CEPT elaborou, em 2004, duas Decisões ECC (Comité de Comunicações Electrónicas), uma sobre a designação das faixas de frequências para utilização definitiva dos SRR na faixa dos 79 GHz e outra sobre a de-



signação das faixas de frequências para a introdução temporária de SRR na faixa dos 24 GHz, visando permitir uma introdução rápida dos radares de curto alcance para automóveis na União Europeia.

A Comissão Europeia adoptou, a 8 de Julho de 2004, a Decisão 2004/545/CE, relativa à harmonização de espectro na faixa de frequências dos 79 GHz, para utilização pelos SRR nos automóveis na União Europeia e, a 17 de Janeiro de 2005, a Decisão 2005/50/CE, relativa à harmonização do espectro na faixa de frequências dos 24 GHz para utilização, limitada no tempo, dos SRR, por automóveis na Comunidade.

### Outras aplicações isentas de licenciamento

Em 2004, foram disponibilizadas novas faixas de frequências para utilização por equipamentos de pequena potência e curto alcance (*short range devices*), em redes ou estações isentas de licenciamento radioeléctrico, para microfones emissores, sistemas de identificação por radiofrequência (*RFID – radio frequency identification*), aplicações para detecção de vítimas de avalanche e implantes médicos activos.

### Sistemas CDMA – SMRP

Com o objectivo de facilitar a implementação desta nova tecnologia para os serviços móveis de recursos partilhados (SMRP), foram concluídos os estudos de compatibilidade entre sistemas CDMA2000 e os outros sistemas existentes na faixa dos 450 MHz (TETRA, NMT450).

### DVB-T

No âmbito do planeamento da televisão digital realizou-se, em Maio de 2004, a 1.ª sessão da Conferência Regional de Radiocomunicações (RRC), da UIT, para o planeamento da radiodifusão digital terrestre nas faixas 174-230 MHz e 470-862 MHz. Esta Conferência, que decorre em duas sessões, irá efectuar a revisão do Plano de Estocolmo de 1961, em vigor, e terá como resultado a elaboração de um novo plano para a introdução da televisão digital na Europa, África e nalguns países árabes. Este plano de frequências formará o quadro de desenvolvimento da televisão para as próximas décadas.

A 1.ª sessão adoptou, para além de uma série de resoluções sobre diversas questões técnicas e regulamentares, um relatório que contém as bases necessárias para facilitar os exercícios de planeamento que se irão realizar durante o período inter-sessões.

No âmbito da preparação da 2.ª sessão da Conferência, foi desenvolvido, pelo ICP-ANACOM, o trabalho necessário à apresentação dos requisitos nacionais, em termos de radiodifusão digital (DVB-T e T-DAB) e de protecção à radiodifusão analógica e outros serviços primários. Estes requisitos foram enviados à UIT no final de Fevereiro de 2005 e constituíram os “dados de entrada” para os exercícios de planeamento que se irão efectuar no período inter-sessões. É fundamental que os referidos requisitos dêem cobertura às aspirações de curto/médio/longo prazo que Portugal tem para a televisão no seu todo, contemplando as suas diversas vertentes, pois o projecto de plano de frequências resultante dos exercícios de planeamento, a acordar na 2.ª sessão da Conferência, será determinante, no futuro, para a administração portuguesa.

Ao longo de todo o ano de 2005 desenrolar-se-ão as actividades necessárias, incluindo os exercícios de planeamento, que culminarão com a aprovação do novo plano de frequências para a radiodifusão digital terrestre, na 2.ª sessão da Conferência, a realizar em meados de 2006.

### Radiodeterminação por satélite – Sistema Galileo

No seguimento das decisões tomadas pelas Conferências Mundiais de Radiocomunicações de 2000 e 2003 (WRC-2000 e WRC-03), sobre a atribuição de faixas de frequências e respectivo enquadramento regulamentar aplicável a este tipo de sistemas, foi formado um grupo (GLS) composto pelas administrações notificadoras ao Sector das Radiocomunicações da UIT (UIT-R) deste futuro sistema, no qual Portugal participou.

Este grupo desenvolveu, durante 2003 e 2004, um memorando de entendimento (MoU) com o objectivo de criar um mecanismo legal que permitisse a uma entidade, criada no âmbito da Comissão Europeia, gerir a utilização das frequências notificadas à UIT para o sistema Galileo. Esta entidade, designada por entidade gestora do Galileo (GME), poderá, através de contrato com o operador de satélites que vier a ser seleccionado pela Comissão Europeia para o efeito, utilizar as frequências que foram atempadamente notificadas (*fillings*) à UIT-R por um grupo de administrações.

O referido MoU foi assinado a 5 de Novembro de 2004, em Paris. Com sua entrada em vigor, em Dezembro, o grupo GLS extinguiu-se e deu lugar a um Steering Committee, formado por representantes das administrações signatárias, das quais o ICP-ANACOM faz parte.

### Protecção das aeronaves de estações terrenas (VSAT, SIT, SUT)

De modo a facilitar o desenvolvimento e ou implementação de estações terrenas de radiocomunicações junto aos aeroportos, e tendo em vista a protecção dos equipamentos electrónicos a bordo das aeronaves, foi realizado em 2004 um estudo sobre as restrições técnicas e operacionais a que deverão obedecer tais estações de radiocomunicações.

### Sistemas *ultra-wide-band* (UWB)

A tecnologia UWB (*ultra wide band*) permite desenvolver vários sistemas com diferentes aplicações, nomeadamente sistemas de comunicação, de medida, de visualização, de vigilância e de localização, entre outros. Esta tecnologia destina-se a comunicações sem fios em distâncias curtas, com uma taxa de transmissão muito elevada, que pode ir até aos 500 Mbps, características que fazem com que os dispositivos UWB possam afectar vários serviços de radiocomunicações.

Na sequência do mandato da Comissão Europeia para que, no seio da CEPT, fosse desenvolvida uma solução com vista à harmonização do uso do espectro radioelétrico por sistemas UWB na União Europeia, a CEPT elaborou, em 2004, um relatório técnico que apresenta os requisitos que garantem a protecção dos serviços de radiocomunicações que operam abaixo dos 10,6 GHz, face à introdução de aplicações UWB genéricas.

No âmbito da gestão e planeamento do espectro radioelétrico, há que salientar, por último, ao nível dos acordos relativos à coordenação nacional e internacional de frequências, a coordenação com a Administração Espanhola. No âmbito do planeamento e resolução de interferências e com o objectivo de definir as regras para a utilização do espectro pelos dois países, por forma a evitar interferências nos vários serviços de radiocomunicações, efectua-se, anualmente, uma reunião de coordenação entre as respectivas autoridades reguladoras.

Em 2004, a reunião de coordenação de frequências entre Portugal e Espanha realizou-se em Dezembro, em Lisboa. Foram analisados diversos casos de interferências, aprovadas regras de procedimento e efectuados acordos de coordenação, relativos à utilização de frequências por estações e redes, no âmbito dos seguintes serviços de radiocomunicações:

- Serviço de radiodifusão sonora digital (T-DAB);
- Serviço de radiodifusão televisiva digital (DVB-T);
- Serviço de radiodifusão sonora em frequência modulada (FM);
- Serviço de radiodifusão televisiva analógica;
- Serviço móvel terrestre:
  - redes privadas;
  - sistema GSM;
  - sistema UMTS;
- Serviço fixo:
  - ligações ponto-multiponto (FWA);
  - ligações ponto-ponto;
- Serviços de radiocomunicações por satélite.

## 3.2 Gestão e supervisão

### Licenciamentos radioelétricos

Tendo por objectivo a emissão de licenças de redes e estações para os diversos serviços de radiocomunicações, em particular para as áreas dos serviços móveis (redes privadas e públicas), do serviço fixo e do serviço de radiodifusão (sonora e televisiva), o ICP-ANACOM assegurou, em 2004, a análise e tramitação dos respectivos processos de licenciamento, incluindo a consignação de frequências. Destaca-se, neste período, a actividade de licenciamento associada à realização do UEFA Euro 2004.

O quadro seguinte mostra a distribuição, pelos diversos serviços de radiocomunicações, das actividades do ICP-ANACOM na área de licenciamento de redes e estações durante o ano de 2004:

**Quadro 11** Actividades de licenciamento radioelétrico por serviço de radiocomunicações

Serviço de Radiocomunicações		Novas licenças		Alteração ou renovação de licenças		Solicitações diversas
		Estação	Rede	Estação	Rede	
Amador	Amador	266		219		1.846
Móvel	Terrestre - Redes Privativas		258		155	497
	Terrestre - Redes Públicas (GSM)				11	21
	Terrestre - Redes Públicas (UMTS)		3		1	4
	Terrestre - Recursos Partilhados		2		3	6
	Marítimo	18		9		48
	Aeronáutico	5		2		7
Fixo	Ligações Ponto - Ponto		20		170	242
	Ligações Ponto - Multiponto		1		1	2
	Ligações Estúdio - Emissor		6		12	24
	Feixes Transportáveis					
Radiodifusão	Sonora (Análogica)	39		344		170
	Sonora (Digital)				1	1
Satélite	Televisão (Análogica)	20		1		33
	Fixo por Satélite	1		7		9
	VSAT - <i>Very Small Aperture Terminal</i>		2		2	6
	SNG - <i>Satellite News Gathering</i>	18				22
	Exploração da Terra por Satélite					
	Móvel por Satélite					
Radiodeterminação	Radiodeterminação Terrestre					
Radionavegação	Marítima					1
	Aeronáutica	1		2		8
Radiolocalização	Aplicações de Meteorologia	1				1

Unidade: número de pedidos  
Data: 2004

Fonte: ICP-ANACOM

Ainda no âmbito das actividades de licenciamento, evidenciam-se:

### Campeonato de futebol UEFA Euro 2004

Considerando a dimensão deste evento, que decorreu em Portugal entre 12 de Junho e 4 de Julho de 2004, e a previsível utilização intensiva de sistemas de radiocomunicações a ele associada, o ICP-ANACOM levou a cabo várias acções com vista à sua preparação atempada, designadamente no que se refere a planeamento e gestão de espectro, licenciamento radioeléctrico e monitorização/controlo da utilização de frequências.

Foram estabelecidos procedimentos e implementadas ferramentas informáticas específicas, tendo em vista o licenciamento temporário de estações e redes de radiocomunicações.

Foram também desenvolvidas acções de divulgação de informação, designadamente sobre os requisitos exigidos para obtenção do licenciamento para este tipo de redes e estações de radiocomunicações, em Portugal.

Merecem destaque, neste contexto, os formulários disponibilizados e os procedimentos desenvolvidos para estes licenciamentos radioeléctricos, os folhetos informativos preparados para a UEFA e o *Euro Broadcast Service*, as acções levadas a cabo ao nível da monitorização e controlo do espectro e a implementação de um balcão virtual, que permitia aos potenciais utilizadores submeter os seus pedidos de licenciamento radioeléctrico por via electrónica, simular as taxas radioeléctricas, utilizar meios electrónicos de pagamento e fazer o seguimento do estado do pedido de licenciamento.

### Sistema SIRESP (sistema integrado das redes de emergência e segurança de Portugal)

Em 2004, foi concluído um processo de licenciamento de uma rede de emergência e segurança, a integrar futuramente no SIRESP, em conformidade com a Resolução do Conselho de Ministros n.º 56/2003, publicada a 8 de Abril.

### Interfaces rádio

Procedeu-se, em 2004, à actualização das especificações técnicas dos interfaces rádio relativas a equipamentos de radiocomunicações e à sua notificação ao Instituto Português da Qualidade (IPQ).

### Serviço de amador

Em 2004, iniciou-se um processo de aproximação às associações de amadores, que se pretende venha a ser reforçado no futuro, tendo sido concluído um documento enquadrador da operação dos repetidores de fonia nas faixas de amador de VHF e de UHF. Prevê-se a conclusão deste processo de racionalização das faixas de operação dos repetidores e do seu licenciamento durante o ano de 2005.

### Tarifário

Em 2000, o Decreto-Lei n.º 151-A/2000, de 20 de Julho, estabeleceu o regime aplicável ao licenciamento de redes e estações de radiocomunicações e à fiscalização da instalação das referidas estações e da utilização do espectro radioeléctrico, incluindo os princípios aplicáveis às taxas radioeléctricas, à protecção da exposição a radiações electromagnéticas e à partilha de infra-estruturas de radiocomunicações.

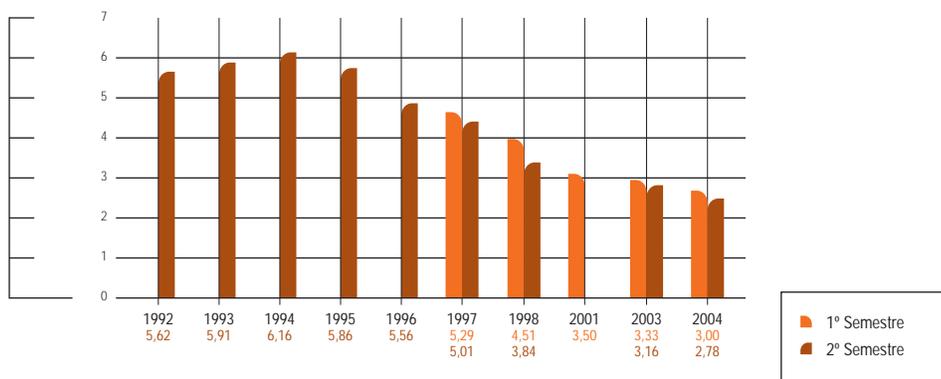
Por sua vez, a Portaria n.º 667-A/2001, de 2 de Julho, introduziu alterações às taxas radioeléctricas, com o objectivo de virem a reflectir, de forma gradual, uma maior adequação entre o encargo que representam para os respectivos titulares e o benefício que estes retiram da utilização das redes e estações de radiocomunicações, contribuindo-se, também, para uma mais eficiente utilização do espectro radioeléctrico.

Neste contexto, dando continuidade ao processo de transição referido, que, de acordo com uma nova metodologia, irá ser estendido de forma faseada a todas as categorias de serviços de radiocomunicações, foram propostas em 2004 algumas alterações ao tarifário, reflectidas na Portaria n.º 1047/2004, de 16 de Agosto, que estabeleceu as taxas aplicáveis às radiocomunicações, destinadas a vigorar no segundo semestre de 2004.

Assim, foi consagrada uma redução de 7,5 por cento das taxas de radiocomunicações públicas relativas ao serviço móvel terrestre, bem como a redução para metade do seu valor das taxas aplicáveis ao serviço de radiodifusão sonora digital por via terrestre, relativas às faixas de VHF (ondas métricas) e UHF (ondas decimétricas).

A evolução das taxas aplicáveis ao serviço móvel terrestre público encontra-se no gráfico seguinte.

**Gráfico 10** Evolução das taxas aplicáveis às radiocomunicações públicas relativas ao serviço móvel terrestre



Unidade: Euros  
Período: 1992-2004  
Fonte: ICP-ANACOM

No serviço fixo, no âmbito das radiocomunicações públicas e privadas, foram retirados os limites mínimos e máximos aplicáveis às distâncias das ligações hertzianas monovia e multivia. Ainda no que se refere ao serviço fixo, no âmbito das redes privadas, procedeu-se à rectificação dos valores das taxas aplicáveis às ligações hertzianas monovia, tendo em vista garantir a coerência entre ligações unidireccionais e bidireccionais e as respectivas larguras de faixa.

No âmbito das radiocomunicações privadas, foram estabelecidas duas novas taxas para abranger os serviços auxiliares de produção de programas e os serviços auxiliares de radiodifusão – aplicações SAP/SAB (ligações de áudio e de vídeo).

Finalmente, no que toca ao FWA, considerando os resultados da consulta pública promovida pelo ICP-ANACOM sobre esta matéria, procedeu-se à alteração do regime de taxas de utilização do espectro radioeléctrico, que foi reflectida na Portaria n.º 1062/2004, de 25 de Agosto.

Dando continuidade ao ajustamento gradual e progressivo das taxas à efectiva utilização do espectro radioeléctrico preparou-se, no final de 2004, nova alteração do tarifário, reflectida na Portaria n.º 126-A/2005, de 31 de Janeiro, que estabeleceu as taxas para o primeiro semestre de 2005.

De entre as principais alterações deste novo tarifário, releva-se a redução de 5 por cento das taxas relativas ao serviço móvel terrestre público. Optou-se ainda por proceder à incorporação, neste tarifário, das taxas aplicáveis ao FWA, aproveitando-se a oportunidade para clarificar um parâmetro referido no artigo 5.º daquele diploma (parâmetro  $\alpha$ ).

## Sistemas de informação relativos à gestão do espectro

### Base de dados de licenciamento (PLAGE)

Com o objectivo de implementar o enquadramento legal em vigor, o ICP-ANACOM adaptou a ferramenta de planeamento e gestão de espectro – PLAGE – que garante a necessária flexibilidade, suportando, nomeadamente, a geração de valores para a realização do cálculo de taxas de utilização de espectro de acordo com novos métodos. O registo de toda a informação administrativa dos utilizadores de sistemas de radiocomunicações e dos parâmetros técnicos que caracterizam as estações e redes radioeléctricas é também efectuado por esta base de dados.

### Sistema integrado de gestão do espectro (SIGE)

O sistema integrado de gestão do espectro (SIGE) é constituído por um conjunto de ferramentas de *software* que contemplam os vários serviços de radiocomunicações existentes e uma base de dados de informação digital de terreno. Este sistema tem um papel fundamental em áreas tão importantes como o planeamento e a gestão de espectro, licenciamento, monitorização, coordenação entre administrações e notificação à UIT.

A primeira fase do projecto SIGE foi concluída em 2003, após desenvolvimento, teste e aceitação final dos interfaces da base de dados de licenciamento (PLAGE) com as ferramentas de cálculo para os vários serviços de radiocomunicações (GSM, feixes hertzianos, DVB-T, por exemplo), bem como a adaptação do PLAGE e das ferramentas de cálculo, por forma a permitir a sua integração efectiva.

No decurso do primeiro trimestre de 2004, foi concluída a segunda e última fase do projecto SIGE, tendo-se terminado a implementação do referido sistema. No decurso do ano, iniciou-se a adaptação e instalação dos novos programas de cálculo, resultantes de novos desenvolvimentos aplicativos com vista à melhoria do *software* que constitui as ferramentas técnicas do SIGE. Esta tarefa foi dada por terminada em Dezembro de 2004.

## Protecção de estações e redes de radiocomunicações

No âmbito das competências que lhe estão atribuídas pelo Decreto-Lei n.º 151-A/2000, de 20 de Julho, o ICP-ANACOM tem a obrigação de assegurar, às redes e estações de radiocomunicações licenciadas e autorizadas, a necessária e possível protecção, por forma a salvaguardar o seu funcionamento, operacionalidade e condições de exploração para prosseguirem os seus objectivos. Complementarmente, ao abrigo de legislação conexas, o ICP-ANACOM tem as seguintes obrigações:

- Nos termos do Decreto-Lei n.º 597/73, de 7 de Novembro, deve dar seguimento aos pedidos de constituição de servidões radioeléctricas de protecção a centros de radiocomunicações e ligações radioeléctricas fixas asseguradas por feixes hertzianos, preparando os correspondentes processos administrativos e respectivos projectos de diploma, com vista à sua aprovação ou revogação pela Tutela e consequente publicação em Diário da República;
- No âmbito do diploma referido no ponto anterior, ou dos diplomas dele emergentes, deve analisar os pedidos de parecer solicitados por autarquias ou entidades promotoras de projectos de urbanização, relativos a planos directores municipais, edificações ou construções semelhantes, sempre que aqueles se encontrem em fase de aprovação, revisão ou pormenorização e estas em fase de apreciação, para emissão do correspondente alvará de construção, quando se situem sob a influência das áreas de libertação e de desobstrução, definidas nos diplomas aplicáveis;

- Em processo de estudo e ou avaliação de impacto ambiental, nos termos do Decreto-Lei n.º 69/2000, de 3 de Maio, conjugado com o disposto no Decreto-Lei n.º 597/73, de 7 de Novembro, deve analisar os projectos relativos ao estabelecimento de linhas aéreas de alta tensão e de implementação de parques eólicos, com vista à emissão dos pareceres solicitados pelas entidades envolvidas, nomeadamente pelo Instituto do Ambiente;
- Em processos de licenciamentos municipais, relativos à instalação de infra-estruturas de suporte de estações de radiocomunicações e respectivos acessórios, no âmbito do disposto no Decreto-Lei n.º 11/2003, de 18 de Janeiro, deve analisar os pedidos de parecer solicitados pelas autarquias, respeitantes às autorizações municipais para a instalação de estações de radiocomunicações;
- Em processo de licenciamento pela Direcção-Geral de Geologia e Energia, nos termos do n.º 5 da parte II do Anexo II do Decreto-Lei n.º 312/2001, de 10 de Dezembro, conjugado com o disposto no Decreto-Lei n.º 597/73, de 7 de Novembro, deve analisar os projectos relativos ao estabelecimento de parques eólicos e respectivas linhas de transporte de energia eléctrica, com vista à emissão dos pareceres solicitados pelas entidades que os promovem;
- No âmbito da análise relativa aos projectos de implementação de parques eólicos, face às suas potenciais características de perturbação de campos electromagnéticos radiados, especialmente em sinais respeitantes a radiodifusão televisiva analógica, que estudos específicos já efectuados sob o patrocínio da UIT demonstram dever-se essencialmente ao movimento das pás dos aerogeradores, têm sido adoptadas algumas medidas de carácter preventivo, procedendo-se previamente a inspecções técnicas nos locais seleccionados, de modo a dar indicações aos seus promotores da existência de estações de radiocomunicações ali instaladas, designadamente estações do serviço de radiodifusão televisiva, na perspectiva de obviar ou minimizar o aparecimento de tais perturbações.

Em 2004, considerando as obrigações descritas acima, o ICP-ANACOM analisou e emitiu os correspondentes pareceres nas seguintes instâncias:

- Onze casos de revogação de servidões radioeléctricas;
- Quarenta e um casos de revisão de planos directores municipais;
- Sessenta e um casos de edificação e urbanizações;
- Vinte e seis casos de estudo e ou avaliação de impacto ambiental, respeitantes ao estabelecimento de linhas aéreas de alta tensão;
- Cento e quarenta e cinco casos de estudo e ou avaliação de impacto ambiental, respeitantes ao estabelecimento de parques eólicos;
- Quarenta e oito pareceres relativos à instalação de infra-estruturas de radiocomunicações;
- Setenta e seis processos de servidão em curso;
- Quarenta outros casos diversos, não enquadrados nas categorias anteriores.

### Monitorização e controlo do espectro (MCE)

A monitorização e controlo do espectro (MCE) constitui uma parte do processo de gestão de frequências que tem como objectivos principais a fiscalização das condições de operação das redes e estações de radiocomunicações, de acordo com a legislação em vigor, nomeadamente o Decreto-Lei n.º 151-A/2000, de 20 de Julho, e a recolha de informação no terreno para auxiliar as actividades de planeamento do espectro e de licenciamento das redes e estações de radiocomunicações.

Ainda que as actividades nucleares da MCE tenham uma vertente predominantemente operacional, é de realçar a importância das respectivas actividades de suporte, que garantem que as acções no terreno são executadas de acordo com regras estabelecidas e que os equipamentos utilizados são adequados e se encontram em perfeitas condições.

No ano de 2004, relevam-se as actividades desenvolvidas no apetrechamento e modernização tecnológica das infra-estruturas de suporte destas actividades. Neste âmbito, promoveu-se a aquisição de equipamento diverso, designadamente:

- A actualização do sistema SINCRER, tendo em vista a sua modernização tecnológica e a sua integração com o sistema SIGE;
- A aquisição de 2 radiogoniómetros móveis de VHF e UHF;
- A aquisição de 2 receptores portáteis de comunicações com indicação de azimutes, para as delegações dos Açores e da Madeira;
- A aquisição de 3 sistemas portáteis de análise espectral;
- Actualização do sistema de teste GSM;
- A aquisição de equipamentos para formação e testes internos nos novos serviços (RL-R<sup>10</sup> e PLC<sup>11</sup>);
- A aquisição de um multimetro de máximo e mínimo.

Foram ainda lançadas as bases para aquisição futura das seguintes infra-estruturas adicionais:

- 2 estações móveis de MCE;
- Radiogoniómetro fixo de HF<sup>12</sup>;
- Sistema de alarmes para as estações remotas de MCE (SINCRER);
- Sistema de teste para o sistema UMTS.

Proseguiram, em 2004, os desenvolvimentos no âmbito do projecto de monitorização integrada, tendo-se concluído o relatório referente à componente do Centro de Monitorização e Controlo do Espectro (CMCE) dos Açores. Este relatório encontra-se em apreciação interna, com vista à definição da plataforma de *hardware* sobre a qual correrá o *software* a desenvolver em colaboração com o Instituto das Telecomunicações. Ainda neste projecto e de forma paralela às actividades referidas, desenvolveram-se diversos módulos de *software* de controlo para alguns dos equipamentos, possibilitando, desde já, quer a operação local quer a operação remota pelo CMCE de Barcarena.

No âmbito da gestão técnica dos equipamentos e sistemas de MCE do ICP-ANACOM, referem-se ainda as seguintes actividades:

- Calibração de equipamentos:
  - Definição dos perfis de calibração para os novos equipamentos;
  - Calibração interna de 121 equipamentos;
  - Calibração externa de 12 equipamentos;
- Conservação correctiva dos equipamentos de todos os centros de MCE, tendo sido efectuadas um total de 424 intervenções (182 intervenções em 2003), das quais apenas 6 com recurso a meios humanos exteriores ao ICP-ANACOM;
- Estabelecimento de um contrato de manutenção preventiva do *hardware* e do *software* do SINCRER.

Na vertente operacional da MCE, embora a estrutura de actuação tenha uma componente reactiva importante, ou seja, baseada em reclamações/solicitações, são desenvolvidas campanhas periódicas de monitorização, no sentido de verificar se a operação das estações e das redes se encontra em conformidade com a legislação em vigor, designadamente com as condições impostas nas licenças das redes e estações de radiocomunicações.

Durante o ano de 2004 foram desenvolvidas, no terreno, cerca de 1000 acções, na sua grande maioria com deslocações aos locais de operação das redes e estações de radiocomunicações, sendo cerca de 60 por cento das situações originadas por reclamações de interferências (destas, cerca de 50 por cento correspondem a reclamações da população em geral sobre interferências nos seus sistemas de recepção de televisão). Os restantes 40 por cento das acções efectuadas consistiram,

(10) RL-R- Redes locais via rádio.

(11) PLC: *Power line communications*.

(12) HF: *High frequency*.



essencialmente, em vistorias a estações e redes de radiocomunicações, com o objectivo de verificar o cumprimento das condições de licenciamento (incluem-se nestas a verificação do cumprimento dos níveis de referência para protecção à população em geral).

Adicionalmente, foram desenvolvidas as seguintes acções:

- Acção conjunta com a Navegação Aérea de Portugal E.P. (NAV) e o Estado-Maior General da Força Aérea [EMGFA (FAP)], por forma a definir as condições de utilização (potência a utilizar e o efeito da variação da mesma nos instrumentos a bordo das aeronaves) do rádio farol não direccionado (NDB) da Caparica como procedimento alternativo de aproximação à pista 03 do aeroporto da Portela, durante o período de substituição do sistema ILS;
- Monitorização do espectro e fiscalização das estações e redes de radiocomunicações associadas ao UEFA Euro 2004;
- Monitorização dos parâmetros de todas as estações de radiodifusão sonora que operam na banda II de VHF (vulgarmente designadas por estações FM);
- Aferição da qualidade de serviço das redes GSM900/1800 no terreno;
- Investigação detalhada da faixa 406,1-430 MHz.

Merecem especial atenção, nas actividades MCE, as interferências prejudiciais que afectam as frequências, os canais e as estações que a seguir se discriminam:

- As frequências do serviço móvel aeronáutico (R) de aproximação à pista, perigo e socorro e torres de controlo dos aeroportos;
- Os canais de chamada, perigo e socorro do serviço móvel marítimo;
- Estações dos serviços de radionavegação aeronáutica e marítima.

Nestes casos, a actuação tem por base o princípio de que é fundamental a eliminação da interferência prejudicial no mais curto espaço de tempo, recorrendo, se for caso disso, a medidas excepcionais que podem ir até ao encerramento da estação perturbadora.

Durante o ano de 2004, identificaram-se cerca de 100 situações deste tipo, provenientes de estações nacionais, que foram rapidamente resolvidas após a identificação da estação interferente.

Quando a interferência é causada por uma estação estrangeira, a sua resolução pode ser bastante demorada, pelo que assumem especial relevância os procedimentos de notificação do Regulamento das Radiocomunicações (RR). Em 2004, foram objecto de notificação, neste âmbito:

- Nove estações, potencialmente interferentes com estações nacionais, que operavam nas faixas do serviço móvel marítimo e serviço móvel aeronáutico (R) em derrogação ao RR, dando cumprimento ao estabelecido na Resolução 207 do RR;
- Sete infracções técnicas e operacionais ao RR, que originaram interferências prejudiciais em estações nacionais, entretanto resolvidas.

No que diz respeito à cooperação internacional em 2004, Portugal registou cerca de 120 situações de troca de informação pontual com outros centros de monitorização internacionais. Participou ainda nas seguintes acções:

- Sistema internacional de monitorização do espectro, actividade de carácter regular anual sob responsabilidade da UIT, tendo sido monitorizadas 465 estações e identificadas 18 infracções ao RR;
- Execução de uma campanha de monitorização (no âmbito da CEPT) nas faixas entre os 4 MHz e os 10 MHz.

Finalmente, são de referir as acções de cooperação técnica com a Hungria e com os países da Comunidade dos Países de Língua Portuguesa (CPLP), bem como a realização de cerca de 25 acções (gravações e verificação de operacionalidade) relativas a estações de radiodifusão sonora, ao abrigo do protocolo de cooperação com o Instituto da Comunicação Social (ICS).

### 3.3 Radiações não-ionizantes

Em Abril de 2001, o então ICP-ANACOM deliberou adoptar os níveis de referência relativos à exposição da população a campos electromagnéticos fixados na Recomendação do Conselho 1999/519/CE, de 12 de Julho, que estabelece um quadro de níveis de referência e restrições básicas e recomenda a sua adopção pelos Estados-membros da União Europeia.

Esses níveis passaram a ser aplicados em Portugal, enquanto parâmetro técnico, a todas as estações de radiocomunicações a instalar ao abrigo de uma licença de rede ou de estação. Esta medida foi tomada ao abrigo do artigo 22.º do Decreto-Lei n.º 151-A/2000, de 20 de Julho, com carácter transitório, até que a referida disposição viesse a ter a concretização legislativa ou regulamentar de que carece, isto é, a aprovação pelas entidades competentes, designadamente da área da saúde, dos mencionados níveis de referência.

No início de 2003, foi publicado o Decreto-Lei n.º 11/2003, de 18 de Janeiro, que, em alteração ao Decreto-Lei n.º 151-A/2000, prevê a fixação daqueles níveis de referência por portaria conjunta de vários Ministros. Subsequentemente, o ICP-ANACOM desenvolveu, ainda em 2003, dois projectos de regulamento:

- Projecto de regulamento relativo aos procedimentos de monitorização e medição dos níveis de intensidade dos campos electromagnéticos com origem em estações de radiocomunicações, que foi sujeito a processo de consulta pública;
- Projecto de regulamento que estabelece a metodologia de monitorização e medição dos níveis de intensidade dos campos electromagnéticos resultantes da emissão de estações de radiocomunicações.

Foi ainda sujeito a processo de consulta pública um projecto de regulamento que estabelece regras relativas à identificação e sinalização de estações de radiocomunicações.

No final de 2004, na sequência da proposta feita pelo grupo interministerial criado pelo Despacho conjunto n.º 8/2002, de 7 de Janeiro, dos ministros do Equipamento Social, da Economia, da Saúde e da Ciência e Tecnologia, com o objectivo de equacionar a exposição da população a campos electromagnéticos, foi publicada a Portaria n.º 1421/2004, de 23 de Novembro, que adopta o quadro de restrições básicas e níveis de referência relativos à exposição da população a campos electromagnéticos da Recomendação do Conselho n.º 1999/519/CE, de 12 de Julho.

O relatório do grupo interministerial apresenta um conjunto de recomendações que visam o reforço da protecção da população em geral, designadamente a protecção dos trabalhadores e consumidores, bem como da operação de equipamentos médicos.

Com a publicação da Portaria n.º 1421/2004, de 23 de Novembro, desapareceram as condicionantes à publicação dos regulamentos atrás referidos, pelo que o ICP-ANACOM se encontra em condições de concluir os procedimentos regulamentares já iniciados, o que se prevê que ocorra durante o ano de 2005, sem prejuízo de futuras alterações ou aprofundamentos decorrentes da evolução da tecnologia e dos conhecimentos científicos.

Em Julho de 2004, a Câmara Municipal de Lisboa (CML) apresentou o ICP-ANACOM um anteprojecto de regulamento municipal de instalação de estações de radiocomunicações que, embora seguindo o disposto no Decreto-Lei n.º 11/2003, adoptava um regime específico, definindo medidas condicionantes da instalação das estações de radiocomunicações, no âmbito da protecção da exposição da população a radiações electromagnéticas.



Tendo em conta que, nos termos do Decreto-Lei n.º 11/2003, compete a esta Autoridade a adopção de tais medidas, de acordo com os níveis de referência a fixar por portaria que àquela data ainda não se encontrava publicada, o ICP-ANACOM, após análise do anteprojecto referido, alertou a CML para o facto de poder eventualmente vir a verificar-se uma futura desconformidade entre as medidas condicionantes fixadas por regulamentos camarários e as que venham a ser adoptadas pelo ICP-ANACOM. Como forma de ressalvar devidamente tal situação, foi sugerida a inclusão, no regulamento, de uma disposição que permita a alteração das normas fixadas, no sentido de as compatibilizar com as medidas que venham a ser adoptadas pelo ICP-ANACOM, no exercício da sua competência legal.

### **Informação ao público em geral sobre as radiações não-ionizantes**

O crescente aumento da instalação de antenas de estações de base para telefones móveis, em torres auto-suportadas ou em mastros no topo de edifícios, tem originado um elevado número de pedidos de esclarecimento dirigidos ao ICP-ANACOM sobre as consequências da exposição da população aos campos electromagnéticos gerados por aqueles sistemas radiantes. A análise subsequente a tais pedidos de esclarecimento, tem permitido demonstrar que, na maior parte dos casos, os valores dos campos electromagnéticos são substancialmente inferiores aos níveis de referência da mencionada Portaria n.º 1421/2004, cujo incumprimento constitui contra-ordenação punível com coima nos termos do Decreto-Lei n.º 151-A/2000 e do Decreto-Lei n.º 11/2003.

Até ao final do ano de 2004, foram recebidas no ICP-ANACOM 716 solicitações relacionadas com radiações não-ionizantes, para análise de situações concretas, tendo sido terminados 657 processos (86 envolvendo estabelecimentos de ensino), muitos dos quais na sequência de medições no local. Os resultados apurados apontam, como atrás referido, para valores pelo menos 50 vezes inferiores aos níveis de referência de densidade de potência do Decreto-Lei n.º 11/2003. Constataram-se 14 excepções, 7 das quais foram entretanto resolvidas. As restantes situações – em que não foi possível garantir o patamar 50 vezes inferior, sendo, contudo, cumpridos os níveis de referência – foram levadas ao conhecimento das pessoas ou entidades que requereram as avaliações.

Em paralelo com a actividade de fiscalização, e dada a necessidade de informar a população em geral sobre esta matéria, o ICP-ANACOM tem vindo, desde 2002, a desenvolver um conjunto de medidas destinadas a promover o esclarecimento público sobre os campos electromagnéticos provocados pelas antenas das estações de base dos telefones móveis, designadamente através da distribuição de um folheto informativo e da manutenção de uma área específica no sítio desta Autoridade.

### Procedimentos e métodos de medida dos níveis de radiação

Conforme referido, foi desenvolvido em 2003 um projecto de regulamento relativo aos procedimentos de monitorização e medição dos níveis de intensidade dos campos electromagnéticos com origem em estações de radiocomunicações, que constituirá a base para a realização das avaliações dos campos electromagnéticos emitidos pelas estações de carácter fixo. No quadro do Comité Europeu de Normalização Electrotécnica (CENELEC), estão a ser acompanhados os trabalhos do Comité TC106X (exposição do corpo humano a campos electromagnéticos), que trata dos diversos aspectos da exposição da população a campos electromagnéticos na faixa de frequências entre 0 Hz e os 300 GHz.

Das normas produzidas por este comité técnico, destaca-se a norma EN50392, norma genérica para demonstração da conformidade dos equipamentos eléctricos e electrónicos com as restrições básicas relacionadas com a exposição humana aos campos electromagnéticos (0 Hz-300 GHz).

Sob o mandato M/305 da Comissão Europeia, e no âmbito da Directiva 1999/5/CE do Parlamento Europeu e do Concelho, de 9 de Março de 1999 (relativa ao equipamento rádio e equipamento terminal de telecomunicações), estão em preparação mais normas básicas e de produto (respectivamente prEN50400 e prEN50401), para demonstração da conformidade com as restrições básicas relacionadas com a exposição humana aos campos electromagnéticos dos equipamentos de rádio transmissão fixos (110 MHz–40 GHz) para uso nas redes sem fios, quando colocados em serviço.

Neste contexto, salientam-se também os projectos de norma em preparação: prEN50420 – norma básica para avaliação da exposição humana aos campos electromagnéticos com origem num transmissor de radiodifusão (30 MHz-40 GHz) – e prEN50421 – norma de produto para demonstração da conformidade de um transmissor de radiodifusão com os níveis de referência ou com as restrições básicas relacionadas com a exposição humana aos campos electromagnéticos (30 MHz-40 GHz).

# Fiscalização e Contencioso

## 4.1 Fiscalização

No conjunto de atribuições estatutariamente fixadas para o ICP-ANACOM, consta a de velar pela aplicação e fiscalização do cumprimento das leis e requisitos técnicos aplicáveis no âmbito das suas atribuições, bem como garantir o cumprimento, por parte dos operadores de comunicações, das disposições dos respectivos títulos de exercício de actividade ou contratos de concessão.

Assim, para o ano de 2004, foi assumido, no âmbito das atribuições enunciadas, que se afigurava como prioritário o reforço da intervenção fiscalizadora do ICP-ANACOM na detecção de situações e consequente actuação junto de entidades que não dispusessem do adequado título habilitante para o exercício de actividades no sector de comunicações.

Em simultâneo, e na medida dos recursos disponíveis, procurou-se igualmente verificar o cumprimento, por parte das entidades autorizadas, das obrigações derivadas dos respectivos títulos de exercício de actividade. Neste aspecto, houve a preocupação de prevenir situações potencialmente geradoras de distorções no normal funcionamento dos mercados, bem como a procura de soluções para a eventual resolução de litígios entre operadores e ou entre aqueles e os consumidores.

Deste modo, durante o ano 2004, a fiscalização do ICP-ANACOM realizou as seguintes intervenções:

### Comunicações electrónicas

#### Serviço telefónico acessível ao público

##### Serviço telefónico em local fixo

Neste domínio, a fiscalização do ICP-ANACOM realizou 36 acções, abrangendo diversas situações, de que se destacam:

- O exercício de actividade por parte de entidades não autorizadas;
- A utilização indevida de gamas de numeração;
- A utilização das gamas de numeração 707, 708 e 809;
- A verificação do preço máximo em chamadas para a gama 707;
- A publicidade inserida nas chamadas para o serviço informativo através do número 118;
- O funcionamento dos procedimentos da portabilidade de números;
- A realização indevida e de forma automática de chamadas internacionais na rede fixa por intrusão de software, a partir de acessos Internet em modo *dial-up*;

- 
- A verificação de:
    - Funcionamento de acessos a serviços através de números curtos (4 e 5 dígitos), nos modos de acesso directo e indirecto;
    - Funcionamento de acessos a serviços através de números com prefixo 760;
    - Condições de oferta e funcionamento de um produto híbrido e convergente no âmbito do serviço telefónico em local fixo, disponibilizado no mercado no último trimestre de 2004;
    - Condições de utilização de condutas em troço de auto-estrada.

Todas as situações irregulares detectadas foram posteriormente encaminhadas para análise em contencioso. Noutros casos, foram recolhidas informações relevantes para análise interna.

### Serviços móveis

Tal como em anos anteriores, promoveu-se a publicitação, no sítio do ICP-ANACOM, das conclusões do estudo anual de aferição da qualidade de serviço nas redes móveis (GSM), realizado em finais de 2003. Em finais de 2004, realizou-se um estudo idêntico, cujas conclusões foram divulgadas durante o 1.º trimestre de 2005. Esta iniciativa segue uma metodologia caracterizada pela profundidade de análise, pautada por critérios de rigor, isenção e equidade de tratamento na abordagem aos serviços oferecidos pelos operadores envolvidos.

Para além do estudo referido, efectuou-se ainda uma verificação das condições de funcionamento dos sistemas de *voice-mail* nos respectivos operadores, com resultados considerados globalmente satisfatórios por garantirem a adequada protecção dos direitos dos utilizadores.

No âmbito da verificação da conformidade com o PNN, considerando nomeadamente os critérios subjacentes de harmonização e garantia da transparência, é de referir também:

- A análise da utilização da numeração curta (códigos de 3 a 5 dígitos) para acesso a serviços de valor acrescentado baseados em SMS (*short message service*);
- A verificação do funcionamento do acesso a serviços através de números começados pelo código 800 (chamadas grátis para o utilizador).

### Postos públicos

A oferta de serviço telefónico acessível ao público em geral revelou-se como uma das matérias mais problemáticas, em 2004, em termos de situações de exercício ilegal da actividade. Com o objectivo de identificar entidades que se encontravam a prestar o serviço de postos públicos sem o competente título habilitante, foram desenvolvidas várias investigações abrangendo 52 espaços comerciais. Num segundo momento, realizaram-se 19 acções de fiscalização, com levantamento dos correspondentes autos de notícia e apreensão de equipamentos utilizados na prestação do serviço. Todas as situações detectadas foram posteriormente encaminhadas para análise em contencioso.

### Operadores de redes de distribuição por cabo

O mercado da distribuição por cabo foi, em 2004, objecto de 9 intervenções junto das empresas devidamente autorizadas para o efeito, com o objectivo de auditar os indicadores estatísticos que são remetidos trimestralmente ao ICP-ANACOM e verificar o cumprimento das obrigações decorrentes dos respectivos títulos de autorização. As informações recolhidas foram consideradas para análise interna.

De referir, ainda, a realização de 33 acções de fiscalização relativas a alegados casos de produção e ou comercialização de dispositivos ilegais de acesso condicional. Destas não resultaram evidências quanto à violação do quadro regulamentar aplicado.

### Acesso à Internet

O dado mais relevante neste aspecto particular foi o início dos trabalhos de definição de metodologia e concepção de uma auditoria, a concretizar em 2005, às condições de oferta por parte dos respectivos prestadores. Esta auditoria procurará evidenciar as eventuais diferenças entre a qualidade de serviço contratada e a que é efectivamente disponibilizada aos utilizadores. Das conclusões a retirar poderão resultar recomendações para correcção das situações consideradas anómalas e que contribuam para o incremento da penetração do serviço em Portugal.

Registe-se ainda a realização de acções de fiscalização relacionadas com a cessação de actividade por parte de um prestador, com vista à regularização da situação.

Foram igualmente desenvolvidas acções visando situações de prestação não autorizada do serviço e de alegadas dificuldades experimentadas por alguns utilizadores no seu acesso através da tecnologia ADSL, aquando da mudança de prestador.

Uma última nota vai para a realização de diversas intervenções no domínio da detecção de casos de reconfiguração ilícita dos acessos aos prestadores do serviço. Esta reconfiguração era efectuada por software intrusivo, dando origem a chamadas para números de acesso internacional, mantendo o utilizador alheio a todo o processo. Após análise das situações apresentadas, os reclamantes foram informados dos resultados e, de modo a prevenir a sua repetição, foi-lhes proposto um conjunto de recomendações.

### Acesso fixo via rádio (FWA)

Foram realizadas sete acções de fiscalização para:

- Verificar o número de estações de base instaladas por cada operador licenciado;
- Verificar o número de clientes com contrato de fornecimento de serviços associados àquela tecnologia;
- Recolha de informações relevantes para análise interna.

### Audiotexto

Este mercado, caracterizado por um abrandamento muito significativo do tráfego e do número de operadores em actividade, foi sujeito a um conjunto de verificações tendentes a aferir o cumprimento das disposições legais vigentes sobre a matéria. Foi realizada uma acção de fiscalização junto de um desses prestadores, que deu origem ao levantamento de auto de notícia e consequente encaminhamento para análise em contencioso.

### Serviços postais

No domínio deste mercado, caracterizado por uma crescente actividade das empresas que se dedicam à exploração de serviços já incluídos na área liberalizada, foram efectuadas diversas iniciativas de fiscalização, nomeadamente:

- Quatro acções para averiguar as condições de encerramento de outras tantas estações dos CTT, permitindo a recolha de informações relevantes para análise interna;
- Seis acções junto de empresas detentoras de título habilitante para o exercício desta actividade, para verificação de alegadas violações às áreas concessionadas em exclusivo aos CTT. Nestas acções foram detectadas duas situações de presumível violação da área reservada, encaminhando-se os respectivos autos para análise em contencioso;
- Em relação ao combate à actividade ilegal por parte de entidades que se dedicam à oferta de serviços no âmbito da área não reservada, foram desenvolvidas diversas investigações que conduziram à realização posterior de dezasseis acções de fiscalização junto de empresas que se dedicavam ao exercício desta actividade, sem o respectivo título habilitante. As situações irregulares detectadas foram encaminhadas para análise em contencioso.

## Equipamentos

O Decreto-Lei n.º 192/2000, de 18 de Agosto, estabeleceu o regime de livre circulação, colocação no mercado e colocação em serviço no território nacional dos equipamentos de rádio e equipamentos terminais de telecomunicações, bem como o regime da respectiva avaliação de conformidade e marcação.

Ao ICP-ANACOM foram atribuídos poderes de fiscalização do cumprimento deste regime, sem prejuízo da possibilidade de se solicitar a colaboração da Inspeção-Geral das Actividades Económicas (IGAE) e da Direcção-Geral das Alfândegas e dos Impostos Especiais sobre o Consumo.

Os equipamentos abrangidos por este quadro regulamentar são:

- Os equipamentos de rádio que utilizem frequências de rádio (espectro radioelétrico), contendo um transmissor e ou um receptor. É o caso, nomeadamente, dos telefones móveis (GSM), terminais de satélite, equipamento CB (banda do cidadão), telefones marítimos, telefones sem fios, equipamentos de pequena potência e curto alcance (aplicações *bluetooth*, controlos remotos – alarmes sem fios, dispositivos para abrir portas de garagem, LAN sem fios e brinquedos de controlo remoto);
- Os equipamentos terminais de telecomunicações, que através de um interface são ligados à rede pública de telecomunicações (as redes públicas GSM, as redes telefónicas analógicas ou digitais e as redes de dados). É o caso, nomeadamente, dos telefones, telex, aparelhos atendedores de chamada, *modems* e equipamento GSM (simultaneamente equipamento de rádio).

A fiscalização deste mercado envolve três procedimentos com vista à avaliação de conformidade dos equipamentos colocados no mercado, designadamente:

- Procedimento 1 – acções de fiscalização directas (presenciais e também efectuadas por catálogo e na Internet) aos agentes económicos (distribuidores, importadores, comerciantes);
- Procedimento 2 – acções de acompanhamento de mercado, através de ensaios laboratoriais e análise de documentação técnica para verificação da conformidade dos equipamentos;
- Procedimento 3 – acções de acompanhamento de mercado, através da análise de documentação técnica para verificação da conformidade dos equipamentos.

No caso de equipamentos de rádio que usem faixas de frequência cuja utilização não esteja harmonizada em toda a União Europeia, tornou-se necessária, por imposição do referido Decreto-Lei n.º 192/2000, uma comunicação ao ICP-ANACOM. Esta comunicação deve preceder em quatro semanas a colocação em mercado e é sempre alvo de uma análise por parte do ICP-ANACOM. O não cumprimento de indicações do ICP-ANACOM relativas a estes equipamentos pode traduzir-se numa restrição à colocação em serviço.

Assim e quanto aos procedimentos descritos, a actividade realizada em 2004 teve a seguinte incidência:

- Procedimento 1 – 357 equipamentos; no âmbito deste procedimento foram apreendidos 51 equipamentos por não cumprirem os requisitos de colocação em mercado (ausência de declaração de conformidade e de manuais em língua portuguesa);
- Procedimento 2 – 162 equipamentos;
- Procedimento 3 – 9 equipamentos.

Quanto à tipologia dos incumprimentos detectados, verificou-se o seguinte:

**Quadro 12** Não-conformidades documentais e técnicas detectadas, por tipo de não-conformidade

Tipo de não-conformidade	N.º
Informação ao utilizador sobre o fim a que o equipamento se destina	1
Indicação se o equipamento se destina a ser utilizado no território nacional ou parte deste na embalagem	17
Indicação se o equipamento se destina a ser utilizado no território nacional ou parte deste no manual	17
Alertar para eventuais restrições ou requisitos a que o equipamento está sujeito	8
Declaração de conformidade que deve acompanhar o equipamento - em formato reduzido (em Português) ou em formato completo	13
Documentação e manuais de instrução em língua portuguesa	8
Existência de marcação CE no equipamento (emissor e receptor)	4
Existência de marcação CE na embalagem	6
Existência de marcação CE no manual	13
Marcação visível, legível e indelével	0
Designação do organismo notificado contactado (marcação) no equipamento	6
Designação do organismo notificado contactado (marcação) na embalagem	8
Designação do organismo notificado contactado (marcação) no manual	22
Identificação da classe do equipamento (marcação) no equipamento	4
Identificação da classe do equipamento (marcação) na embalagem	8
Identificação da classe do equipamento (marcação) no manual	13
Símbolo informativo de que o equipamento utiliza faixas de frequência cujo uso não é harmonizado na União Europeia (!) <i>no equipamento</i>	6
Símbolo informativo de que o equipamento utiliza faixas de frequência cujo uso não é harmonizado na União Europeia (!) <i>na embalagem</i>	9
Símbolo informativo de que o equipamento utiliza faixas de frequência cujo uso não é harmonizado na União Europeia (!) <i>no manual</i>	12
Identificação do equipamento - Fabricante	0
Identificação do equipamento - Marca	0
Identificação do equipamento - Modelo	0
Identificação do equipamento - N.º de série	0
Notificação de acordo com o artigo 6.4 da Directiva R&TTE	10
Descrição geral do equipamento	6
Desenhos do projecto e fabrico	11
Esquemas	10
Especificações técnicas	5
Diagrama de blocos	11
Lista de componentes	9
Lista de normas harmonizadas aplicadas no todo ou em parte	2
Normas harmonizadas de rádio	3
Normas harmonizadas de EMC	2
Normas harmonizadas de LVD	2
Normas harmonizadas de Protecção da Saúde	5
Descrição e explicação das soluções adoptadas no caso de não terem sido aplicadas normas harmonizadas	4
Resultados dos cálculos de projecto e exames efectuados	3

**Quadro 12** Não-conformidades documentais e técnicas detectadas, por tipo de não-conformidade

Tipo de não-conformidade	N.º
Relatórios de ensaio de Rádio	11
Relatórios de ensaio de EMC	9
Relatórios de ensaio de LVD	11
Declaração emitida pelo fabricante em que os ensaios foram efectuados e que satisfaz os requisitos essenciais (anexo III); ou declaração emitida pelo organismo notificado em que o <i>dossier</i> técnico comprova o cumprimento dos requisitos essenciais (anexo IV); ou declaração que comprova a avaliação de conformidade de obrigações decorrentes do sistema de qualidade (anexo V)	6
Declaração de conformidade em formato completo - fornecida com o equipamento	8
Declaração de conformidade em formato completo - fornecida com a documentação técnica	5
Declaração de conformidade em formato completo - indicação do fabricante	0
Declaração de conformidade em formato completo - assinatura de quem emite	1
Declaração de conformidade em formato completo - indicação de que cumpre a Directiva 1999/5/EC	0
Declaração de conformidade em formato completo - indicação das normas técnicas	1
Declaração de conformidade em formato completo - indicação da data	1
Potência da portadora (condução)	2
Potência do canal adjacente	1
Erro da frequência de emissão	1
<b>Total</b>	<b>315</b>

Nota: o mesmo equipamento pode apresentar mais do que uma não-conformidade

Data: 2004

Fonte: ICP-ANACOM

Em 2005, está previsto o início da realização de uma campanha de fiscalização, a nível europeu, com a duração de 9 meses, a um tipo específico de equipamentos R&TTE, com realização de ensaios laboratoriais, a qual incluirá a verificação da conformidade dos requisitos previstos no Decreto-Lei n.º 192/2000. Esta campanha europeia insere-se no âmbito das actividades de fiscalização e cooperação administrativa de diversas entidades congéneres, com vista a aumentar a sensibilidade junto dos consumidores e fabricantes aos requisitos previstos na Directiva 1999/5/CE (transposta pelo mencionado Decreto-Lei n.º 192/2000) em relação aos equipamentos de rádio e terminais de telecomunicações que são colocados no mercado europeu.

Em 2004, foram recebidas 1594 notificações de equipamentos de rádio, das quais 1382 correctas e 212 incorrectas. Em termos de tipologia das notificações de equipamentos de rádio incorrectas, verificou-se a seguinte distribuição:

### Quadro 13 Notificações de equipamentos – incorrecções mais frequentes, por tipo de incorrecção

Tipo de incorrecções	%
Ausência de ponto de contacto europeu	31,9
Indicação de faixas de frequência atribuídas exclusivamente a outros serviços (ex.: radiodifusão – 175 kHz; aeromodelos – 34,990-35,230 MHz; gestão militar; implantes médicos; áudio sem fios; aplicações indutivas; microfones emissores para uso não profissional)	10,9
Incorrecções quanto às antenas dos equipamentos (ex: antenas não podem ser externas, exigência de antena integrada ou dedicada)	23,9
Na faixa de frequências em causa não são permitidos sinais de áudio e voz	0,5
Faixas não adoptadas em Portugal	2,1
Indicação do limite máximo de potência	16,4
Limite máximo de potência para aplicações com e sem TPC e DFS / Faixas de frequências em que o DFS e o TPC são mandatórios	14,3

Fonte: ICP-ANACOM

Em 2004, foram recebidas pelo ICP-ANACOM 10 cláusulas de salvaguarda no âmbito do artigo 9.º da Directiva 1999/5/EC (artigo 16.º do Decreto-Lei n.º 192/2000).

Ainda no âmbito do regime jurídico do Decreto-Lei n.º 192/2000, o ICP-ANACOM deu continuidade à fiscalização do cumprimento no disposto no artigo 30.º deste diploma – obrigação de os operadores de redes públicas de telecomunicações (ORPT) publicarem as especificações técnicas dos seus interfaces.

O quadro seguinte permite verificar o ponto de situação em relação a esta matéria, no final do ano de 2004:

### Quadro 14 Operadores de redes públicas de telecomunicações (ORPT) – publicação de interfaces

Situação	N.º	%
N.º ORPT que comunicaram ausência de actividade	2	8
N.º ORPT em avaliação quanto à obrigação de publicação (*)	9	37
N.º ORPT que já disponibilizam as publicações <i>on line</i>	3	13
N.º ORPT aos quais o ICP-ANACOM solicitou o endereço <i>on line</i> na internet para acesso às publicações (**)	5	21
N.º ORPT aos quais o ICP-ANACOM solicitou a elaboração das especificações, após análise técnica	4	17
N.º ORPT que enviaram doc. em análise	1	4
<b>Total (**)</b>	<b>24</b>	<b>100</b>

(\*) Estes ORPT poderão não estar obrigados à publicação das especificações, no caso de terem interligação com outros operadores e verificarem-se as condições descritas no Guia 2 da Directiva R&TTE. (\*\*) Embora apenas em suporte papel, 5 ORPT disponibilizam as suas especificações técnicas dos interfaces. (\*\*\*) Em 2004 havia 26 ORPT registados no ICP-ANACOM, mas 2 deles eram operadores de radiodifusão e emissão televisiva sem obrigação de publicação.

Fonte: ICP-ANACOM

Data: 2004

### Compatibilidade electromagnética

O Decreto-Lei n.º 74/92, de 29 de Abril, confere ao ICP-ANACOM competências de fiscalização das disposições legais em matéria de compatibilidade electromagnética, sem prejuízo das competências fixadas por lei a outras entidades.

A lista de equipamentos eléctricos e electrónicos que são abrangidos pelo regime da compatibilidade electromagnética é extremamente vasta. São exemplos os aparelhos eléctricos domésticos, os aparelhos de escritório, os computadores e outros equipamentos de tecnologias de informação, equipamentos de iluminação e lâmpadas eléctricas, electrónica de consumo (incluindo televisões), ou seja, de uma forma geral, todos os equipamentos que podem criar ou ser afectados, no seu funcionamento, por perturbações electromagnéticas.

Em termos de fiscalização do mercado, aplicam-se neste caso os três procedimentos já descritos para a avaliação de conformidade dos equipamentos de rádio e equipamentos terminais de telecomunicações (procedimentos 1, 2 e 3).

A actividade realizada em 2004 neste âmbito teve a seguinte incidência:

- Procedimento 1 – 767 equipamentos;
- Procedimento 2 – 59 equipamentos;

Relativamente ao tipo de não conformidades detectadas no âmbito dos procedimentos referidos, apuraram-se os seguintes resultados:

#### Quadro 15 Não-conformidades documentais e técnicas detectadas

Tipo de não-conformidade	N.º
Declaração CE de conformidade menciona normas que não são aplicáveis ao tipo de equipamento em análise	1
Declaração CE de conformidade não menciona Directiva de Compatibilidade Electromagnética	3
Declaração CE de conformidade não se encontra assinada pelo responsável da entidade que a emitiu	2
Declaração CE de conformidade não refere modelo solicitado	7
Normas técnicas apresentadas na Declaração CE de conformidade não estão referidas no Jornal Oficial da União Europeia com as datas indicadas	3
Declaração CE de conformidade não menciona todas as normas técnicas aplicáveis ao equipamento em análise	4
Declaração CE de conformidade não refere marca e modelo solicitado	1
Não foi entregue declaração CE de conformidade	1
Campo electromagnético perturbador radiado	4
Tensão perturbadora aos terminais de alimentação	4
<b>Total</b>	<b>30</b>

Data: 2004

Fonte: ICP-ANACOM

Em 2004, foram recebidas pelo ICP-ANACOM 13 notificações ao abrigo do procedimento de cooperação previsto neste âmbito, oriundas de outros Estados-membros da União Europeia.

De salientar, por último, que o ICP-ANACOM participou numa campanha de fiscalização de mercado realizada a nível europeu<sup>13</sup>, com recurso a ensaios laboratoriais, em que se irá determinar o cumprimento dos requisitos técnicos e legais estipulados no referido diploma, cujos resultados permitirão obter dados a nível europeu em relação ao cumprimento dos requisitos técnicos e administrativos que se aplicam aos equipamentos eléctricos e electrónicos sujeitos à compatibilidade electromagnética.

(13) Em finalização à data de elaboração deste relatório.

## 4.2 Contencioso

### Multas contratuais

#### Contrato de concessão do serviço público de telecomunicações

Em 2004, foram aplicadas diversas multas contratuais à concessionária PT Comunicações, S.A. (PTC), no âmbito do contrato de concessão do serviço público de telecomunicações, que tiveram tratamento nesse ano:

- Na sequência de uma queixa apresentada pela CABOVISÃO – Sociedade de Televisão por Cabo, S.A. (CABOVISÃO), relativa a vários processos de portabilidade, foi aplicada à concessionária, em 25 de Fevereiro de 2004, uma multa de 50.000,00 euros, por incumprimento da Especificação de Portabilidade de Operador, conduta que viola a obrigação prevista na alínea a) do artigo 6.º do Contrato de Concessão. Esta multa foi liquidada em 31 de Maio de 2004.
- Em 16 de Março de 2004, foi aplicada uma multa de 25.000,00 euros, por a concessionária ter recusado um pedido de acesso da ONITELECOM – Infocomunicações, S.A. (ONITELECOM), em regime de coinstalação em espaço aberto, invocando para o efeito razões não subsumíveis no elenco do n.º 2 do artigo 3.º do Regulamento (CE) 2887/2000, conduta que consubstancia uma violação do disposto na alínea a) do n.º 2 do artigo 7.º das Bases de Concessão. Foi interposto recurso para o Tribunal Arbitral.
- Em 27 de Junho de 2002, foi aplicada uma multa contratual no valor de 94.224,24 euros, por se ter verificado que a concessionária não tinha celebrado contratos escritos com os respectivos clientes empresariais, relativos à prestação do serviço fixo de telefone, conduta que violava o disposto no artigo 17.º do Decreto-Lei n.º 474/99, de 8 de Novembro, e, em consequência, a alínea j) do n.º 1 do artigo 8.º, bem como a alínea a) do n.º 1 do artigo 10.º das Bases da Concessão. Foi interposto recurso para o Tribunal Arbitral, que negou provimento ao recurso, mantendo a multa aplicada à concessionária, que efectuou o seu pagamento em 2005.

#### Contrato de concessão do serviço postal universal

Em 2004, foram aplicadas diversas multas contratuais à concessionária CTT – Correios de Portugal, S.A. (CTT), no âmbito do contrato de concessão do serviço postal universal:

- Por despacho de 30 de Setembro de 2004, o Secretário de Estado dos Transportes e Comunicações, sob proposta do ICP-ANACOM, aplicou à concessionária uma multa contratual, no montante de 16.203,00 euros, correspondente a 0,003 por cento do volume anual de receitas decorrente da exploração da concessão realizado no ano civil de 2002, por aquela ter procedido ao encerramento de uma estação (Cascais-Golfinhos) sem prévia comunicação ao ICP-ANACOM, conduta que viola o disposto na alínea a) do n.º 2 da cláusula 20.ª do Contrato de Concessão do serviço postal universal.
- Por despacho de 30 de Setembro de 2004, o Secretário de Estado dos Transportes e Comunicações, sob proposta do ICP-ANACOM, aplicou à concessionária uma multa contratual no montante de 27.005,00 euros, correspondente a 0,005 por cento do volume anual de receitas decorrente da exploração da concessão realizado no ano civil de 2002, por aquela ter procedido ao encerramento de uma estação (Luz-Tavira) sem prévia comunicação ao ICP-ANACOM, conduta que viola o disposto no n.º 3 da cláusula 20.ª do Contrato de Concessão do serviço postal universal.

- Em 14 de Abril de 2004, o ICP-ANACOM determinou à concessionária que deduzisse 1 por cento ao limite da variação média anual ponderada dos preços dos serviços reservados no tarifário de 2004, por não ter cumprido alguns dos indicadores de qualidade de serviço (cf. capítulo 2 do presente relatório). A concessionária interpôs recurso para Tribunal Arbitral, mas desistiu do pedido, tendo as partes acordado em pagar em partes iguais as custas do processo.

### Processos de contra-ordenação

Em 2004, foram instaurados 156 processos de contra-ordenação, dos quais 91 foram concluídos da seguinte forma:

- 10 foram arquivados;
- 7 terminaram com o pagamento voluntário do valor mínimo da coima aplicável (698,32 euros);
- 14 terminaram com decisões de absolvição;
- 6 terminaram com decisões de admoestação;
- 54 terminaram com decisões de condenação no pagamento de coimas, num total de 620.647,26 euros, das quais:
  - 6 foram integralmente pagas (16.634,02 euros);
  - 9 foram remetidas para execução coerciva (23.529,44 euros);
  - 22 encontram-se ainda por pagar (235.485,00 euros); e
  - 17 foram objecto de recursos judiciais (344.998,80 euros).

Foram ainda tratados 45 processos de contra-ordenação que transitaram de anos anteriores, os quais tiveram o seguinte desenvolvimento:

- 17 foram arquivados;
- 6 terminaram com decisão de absolvição;
- 3 findaram com decisões de admoestação;
- 14 terminaram com decisões de condenação no pagamento de coimas (154.091,80 euros), sendo que:
  - 3 foram integralmente pagas (10.100,66 euros);
  - 5 foram remetidas para execução coerciva (14.123,19 euros);
  - 1 encontra-se por pagar (10.000,00 euros); e
  - 5 foram objecto de recursos judiciais (119.867,90 euros);
  - 4 processos de 2003 foram remetidos para execução coerciva (1.699,76 euros); e
  - 1 processo de 2003 foi objecto de recurso judicial (1.500,00 euros).

Os tipos de ilícitos que determinaram a instauração de processos de contra-ordenação em 2004 apresentam-se nos quadros seguintes:

#### Quadro 16 Processos ilícitos praticados antes da entrada em vigor do REGICOM

Serviço Fixo de Telefone	10 Processos
<b>RSFT (aprovado pelo Decreto-Lei n.º 474/99, de 8 de Novembro)</b> Incumprimento da obrigação de notificar o utilizador com uma antecedência mínima de oito dias sobre a data prevista para a suspensão da prestação do serviço (artigo 12.º/1).	5
Incumprimento da obrigação que impende sobre os prestadores do serviço universal de telecomunicações de publicarem e disponibilizarem informações relativas às condições de oferta para acesso e utilização de SFT, bem como as respectivas alterações (artigos 9.º/2 e 7.º/1).	2
Incumprimento da obrigação de disponibilizar, gratuitamente, aos assinantes, facturas com um nível mínimo de detalhe [artigos 13.º/4 e 37.º/2, al. c)].	1
Incumprimento do normativo que impede a suspensão ou extinção do SFT por falta de pagamento de prestações associadas ou facilidades de serviço (artigo 12.º/3)	1
Incumprimento da obrigação de prestar o SFT de forma regular e continua (artigo 10.º/1).	1
Portabilidade - Serviço Fixo de Telefone	6 Processos
<b>RSFT (Decreto-Lei n.º 474/99, de 8 de Novembro)</b> Incumprimento da obrigação de prestar o SFT de forma regular e continua (artigo 10.º/1).	2
<b>Decreto-Lei n.º 381-A/97, de 30 de Dezembro</b> Incumprimento da obrigação de disponibilizar ao ICP-ANACOM a informação necessária à verificação e fiscalização das obrigações e condições decorrentes da respectiva licença [artigo 26.º/2, al. e)].	2
Violação das condições e limites inerentes ao registo ou constantes da licença [artigo 26.º/2, al. a)].	2
Portabilidade - Serviço Móvel Terrestre de Uso Público	2 Processos
<b>Decreto-Lei n.º 381-A/97, de 30 de Dezembro</b> Violação das condições e limites inerentes ao registo ou constantes da licença [artigo 26.º/2, al. a)].	2
Pré-Seleccção	1 Processo
<b>Decreto-Lei n.º 415/98, de 31 de Dezembro</b> Incumprimento da obrigação de oferecer aos utilizadores finais o acesso aos serviços comutados de qualquer operador de redes e ou prestador de serviços interligado, disponibilizando as funcionalidades que permitem aos utilizadores escolher os serviços destes através de uma pré-seleccção (artigo 32.º/1 e 2).	1
Serviços de Telecomunicações de Uso Público	4 Processos
<b>Decreto-Lei n.º 290-B/99, de 30 de Julho</b> Violação da obrigação de prestar serviços de forma regular e continua (artigo 6.º/1).	2
Violação da obrigação de comunicar, antecipadamente, ao utilizador qualquer restrição à oferta e prestação dos serviços (artigo 6.º/5).	2
Exploração do Serviço de Postos Públicos (SFT)	3 Processos
<b>RSFT (Decreto-Lei n.º 474/99, de 8 de Novembro)</b> Instalação e exploração comercial de postos públicos para acesso ao SFT, por entidades não registadas no ICP-ANACOM (artigo 45.º/1).	3
Transmissão de Dados e Acesso à Internet	5 Processos
<b>Decreto-Lei n.º 290-A/99, de 30 de Julho</b> Exploração de redes públicas de telecomunicações sem o adequado título de licenciamento (artigo 2.º/2).	3
Violação da obrigação de comunicar, antecipadamente, ao utilizador qualquer restrição à oferta e prestação dos serviços (artigo 6.º/5).	2

Fonte: ICP-ANACOM

**Quadro 17** Processos ilícitos praticados após a entrada em vigor do REGICOM

Redes e Serviços de Comunicações Electrónicas	31 Processos
Início de actividade sem comunicação prévia à Autoridade Reguladora Nacional (ARN) – Regime da Autorização Geral (artigo 21.º/1).	14
Incumprimento da obrigação de prestar informações à Autoridade Reguladora Nacional – ARN (artigo 108.º).	8
Incumprimento de ordens ou mandados legítimos da Autoridade Reguladora Nacional (ARN) [cfr. artigo 113.º/1, al. vv) e n.º 2]].	6
Incumprimento da obrigação que impende sobre as empresas que oferecerem redes e serviços de comunicações electrónicas de comunicarem as alterações dos elementos previamente fornecidos à ARN no âmbito da Autorização Geral (artigo 21.º/6).	1
Violação do direito dos utilizadores de redes e serviços acessíveis ao público, ao acesso, em termos de igualdade, às redes e serviços oferecidos [artigo 39.º/1, al. a)].	1
Violação das obrigações de confidencialidade previstas no art. 65.º/1 e 2.	1

Fonte: ICP-ANACOM

**Quadro 18** Processos ilícitos por violação de outros diplomas

Serviço de Audiotexto	9 Processos
<b>Decreto-Lei n.º 177/99, de 21 de Maio (na redacção conferida pela Lei n.º 95/2001, de 20 de Agosto</b> Prestação de serviços de audiotexto, através de números das gamas 707 e 809, por entidades não registadas para o efeito (artigo 4.º): Ausência de mensagem inicial informativa e de sinal sonoro cadenciado (artigo 9.º/2 e 3).	6
Prestação, por entidades devidamente registadas, de serviços de audiotexto, através de números das gamas 707 e 809 e sem mensagem inicial informativa ou sinal sonoro cadenciado (artigo 9.º/2 e 3).	3
Serviços Postais	11 Processos
<b>Decreto-Lei n.º 150/2001, de 7 de Maio</b> Prestação de Serviços Postais sem o adequado título de exercício da actividade – licença ou autorização geral (artigos 4.º/1 e, 3.º/1 e 2).	6
Exercício da actividade de prestação de serviços postais em desrespeito pelos termos e limites inerentes à Autorização [artigo 18.º/1, al. b)].	2
Incumprimento da obrigação de envio de informação estatística [artigo 18.º/1, al. j)].	1
Incumprimento dos níveis de qualidade (não cumprimento do prazo de entrega de uma encomenda) [artigo 18.º/1, al. b)]; Violação da obrigação de assegurar o tratamento das reclamações dos utilizadores mediante procedimentos transparentes, simples e pouco dispendiosos, garantindo a resposta atempada e fundamentada às mesmas [artigo 18.º/1, al. h)].	1
Incumprimento da obrigação de fornecer ao ICP-ANACOM a informação necessária à verificação e fiscalização das obrigações e condições inerentes às licenças ou às autorizações [artigo 18.º/1, al. i)].	1
Actividade de Televisão	2 Processos
<b>Decreto-Lei n.º 151-A/2000, de 20 de Julho.</b> Utilização de estações emisoras e ou retransmissoras de televisão analógica carecendo de licença para o efeito (artigo 8.º/2): Provocação de interferências prejudiciais em estações que têm direito a protecção ou na recepção de emissões de radiodifusão [art. 21.º/1, al. b)].	1
Incumprimento da obrigação de manter as redes e estações em bom estado de funcionamento, abstendo-se de provocar interferências noutras redes e estações de radiocomunicações [artigo 10.º, al. b)].	1

## Quadro 18 Processos ilícitos por violação de outros diplomas (continuação)

Actividade de Radiodifusão Sonora	5 Processos
<b>Decreto-Lei n.º 151-A/2000, de 20 de Julho.</b> Utilização de estações carecendo de licença e em desconformidade com o projecto técnico apresentado para efeitos de licenciamento (artigo 8.º/3).	2
Utilização de uma rede de radiocomunicações carecendo de licença para o efeito (artigo 7.º/1);	1
Utilização de estações de radiocomunicações violando os parâmetros técnicos fixados pelo ICP-ANACOM [artigo 10.º, al. g)].	1
Utilização de frequências não consignadas [artigo 10.º, al. f)].	1
Utilização de estações de radiocomunicações violando os parâmetros técnicos fixados pelo ICP-ANACOM [artigo 10.º, al. g)].	1
Actividade de Radiodifusão Sonora (RDS)	3 Processos
<b>Decreto-Lei n.º 272/1998, de 2 de Setembro</b> Utilização do sistema de RDS, em violação dos limites e condições estabelecidas na autorização (artigo 7.º/1);	2
Utilização de código de identificação de canal não autorizado (artigo 5.º).	1
Utilização do sistema de RDS sem autorização (artigo 3.º/1).	1
Serviço de Amador de Radiocomunicações	1 Processos
<b>Decreto-Lei n.º 5/95, de 17 de Janeiro</b> Interferência intencional nas comunicações de outras estações de amador e de outros serviços de radiocomunicações, bem como emissão incorrecta do indicativo de chamada no início e no fim de cada emissão [artigos 17.º, al. h) e 23.º/1, al. a)].	1
Serviço Rádio Pessoal (CB)	11 Processos
<b>Decreto-Lei n.º 47/2000, de 24 de Março</b> Utilização de estações de CB por entidades não registadas no ICP-ANACOM (artigo 3.º/1).	8
Utilização de faixas de frequências, potências e classes de emissão diferentes das autorizadas para o Serviço Rádio Pessoal [artigo 8.º, al. b)];	1
Recusa de acesso ao local de instalação da estação de CB aos responsáveis pela fiscalização radioeléctrica [artigo 13.º/1, al. c)].	1
Utilização de faixas de frequências, potências e classes de emissão diferentes das autorizadas para o Serviço Rádio Pessoal [artigo 8.º, al. b)];	1
Interferência intencional nas comunicações de outros serviços de radiocomunicações [artigo 13.º/1, als. a) e h)].	1
Utilização de faixas de frequências, potências e classes de emissão diferentes das autorizadas para o Serviço Rádio Pessoal – CB [artigo 8.º, al. b)].	1
Serviço Móvel Terrestre de uso Privativo	14 Processos
<b>Decreto-Lei n.º 151-A/2000, de 20 de Julho</b> Utilização de uma rede de radiocomunicações carecendo de licença para o efeito (artigo 7.º/1).	7
Utilização de estações de radiocomunicações violando os parâmetros técnicos fixados pelo ICP-ANACOM, bem como utilização de frequências não consignadas [artigo 10.º, als. f) e g)].	2
Utilização de frequências não consignadas [artigo 10.º, al. f)].	2
Desrespeito pelas condicionantes aplicáveis aos equipamentos de rádio [artigo 10.º, al. c)].	1
Utilização de estações de radiocomunicações carecendo de licença para o efeito [artigo 8.º/3).	1
Utilização de estações de radiocomunicações violando os parâmetros técnicos fixados pelo ICP-ANACOM [artigo 10.º, al. g)].	1

**Quadro 18** Processos ilícitos por violação de outros diplomas (continuação)

Equipamentos Terminais e de Rádio	28 Processos
<p><b>Decreto-Lei n.º 192/2000, de 18 de Agosto</b>            Colocação no mercado de equipamentos que não satisfazem os requisitos essenciais, tenham sido objecto de procedimento de avaliação de conformidade e estejam devidamente marcados (artigo 7.º/1);            Incumprimento da obrigação de informar o utilizador sobre o fim a que se destinam os aparelhos (artigo 8.º, al. a));            Incumprimento da obrigação de fornecer ao utilizador, juntamente com o aparelho, declaração de conformidade com os requisitos essenciais (artigo 8.º, al. b));            Violação da obrigação de informar o utilizador, não indicando nas embalagens e instruções de utilização de equipamentos de rádio se os mesmos se destinam a ser utilizados no território nacional ou em parte deste (artigo 9.º/1, al. a));            Violação da obrigação de comunicar previamente ao ICP-ANACOM a intenção de colocar no mercado equipamentos de rádio que utilizem faixas de frequências cuja utilização não esteja harmonizada em toda a União Europeia (artigo 9.º/3);            Violação da obrigação de aposição da marcação CE de conformidade nos aparelhos que obedecem aos requisitos essenciais (artigo 27.º/1);            Violação da obrigação de fazer acompanhar a marcação CE do número de identificação dos organismos notificados contactados (artigo 27.º/2);            Incumprimento da obrigação de fazer acompanhar os equipamentos de rádio da respectiva identificação da classe (art.º 27.º/3, al. a));            Violação da obrigação de fornecer documentação, manuais de informações e instruções com versão em língua portuguesa e com a indicação expressa das disposições legais de conformidade (artigo 28.º/3);            Incumprimento da obrigação de declarar que o aparelho satisfaz os requisitos essenciais aplicáveis (n.º 5, al. b) do Anexo III);            Incumprimento da obrigação de manter o dossier técnico de construção à disposição das autoridades nacionais competentes, para efeitos de inspecção, durante um período não inferior a 10 anos (n.º 7 do Anexo IV).</p>	28

Fonte: ICP-ANACOM

**Contencioso administrativo**

Durante o ano 2004, para além de terem sido sustentadas as posições do ICP-ANACOM em cinco novos pedidos de suspensão de eficácia, foram tratadas seis novas acções administrativas especiais, duas intimações (uma para o conselho de administração do ICP-ANACOM adoptar uma determinada conduta, outra para consulta de um processo administrativo e passagem de certidão integral de documentação) e continuaram a ser acompanhados quinze processos, transitados dos anos anteriores.

Os processos novos são os seguintes:

**Serviço de telecomunicações complementar móvel – serviços móveis com recursos partilhados:**

- Pedido de suspensão de eficácia apresentado pela RADIOMÓVEL – Telecomunicações, S.A. (RADIOMÓVEL), no seguimento da deliberação do ICP-ANACOM de 23 de Outubro de 2003, que, ao prorrogar os prazos de instalação e início de exploração do serviço, como requerido pela empresa, não ultrapassou os exactos termos do mesmo pedido. Foi indeferido.
- Acção administrativa especial para impugnação de acto administrativo intentada pela RADIOMÓVEL, na sequência da mesma deliberação do ICP-ANACOM de 23 de Outubro de 2003. O ICP-ANACOM revogou, por substituição, a deliberação impugnada, com fundamento na falta de audiência prévia da interessada. Foi declarada a extinção da instância por inutilidade superveniente da lide.

### Serviço universal de telecomunicações:

- Pedido de suspensão de eficácia apresentado pela OPTIMUS – Telecomunicações, S.A. (OPTIMUS), no seguimento da deliberação do ICP-ANACOM de 18 de Dezembro de 2003, relativa à inclusão, no âmbito do serviço universal de telecomunicações, dos dados pessoais dos assinantes nas listas telefónicas e serviço informativo. Foi julgado improcedente. A OPTIMUS, não se conformando com esta decisão, interpsó recurso da mesma para o Tribunal Central Administrativo Sul, tendo sido negado provimento ao recurso, mantendo-se a sentença recorrida.
- Acção administrativa especial para impugnação de acto administrativo intentada pela OPTIMUS, no seguimento da mesma deliberação do ICP-ANACOM de 18 de Dezembro de 2003. Encontra-se pendente.
- Pedido de suspensão de eficácia apresentado pela VODAFONE PORTUGAL – Comunicações Pessoais, S.A. (VODAFONE PORTUGAL), no seguimento da mesma deliberação do ICP-ANACOM de 18 de Dezembro de 2003. Foi decretada, em substituição da providência concretamente requerida, a suspensão do ponto 2. da deliberação.
- Acção administrativa especial para impugnação de acto administrativo intentada pela VODAFONE PORTUGAL, no seguimento da mesma deliberação do ICP-ANACOM de 18 de Dezembro de 2003. Encontra-se pendente.

### Serviço de aluguer de circuitos:

- Pedido de suspensão de eficácia apresentado pela PT Comunicações, S.A. (PTC), no seguimento da deliberação do ICP-ANACOM de 10 de Fevereiro de 2004, relativa à reestruturação das condições associadas ao serviço de aluguer de circuitos prestado pela PTC. Encontra-se pendente.
- Acção administrativa especial para impugnação de acto administrativo intentada pela PTC, no seguimento da mesma deliberação do ICP-ANACOM de 10 de Fevereiro de 2004. Encontra-se pendente.

### Redes e serviços de comunicações electrónicas – acesso às condutas:

- Pedido de suspensão de eficácia apresentado pela PTC, no seguimento da mesma deliberação do ICP-ANACOM de 17 de Julho de 2004, relativa à oferta de acesso às condutas da concessionária PTC. Encontra-se pendente.
- Acção administrativa especial para impugnação de acto administrativo intentada pela PTC, no seguimento da mesma deliberação do ICP-ANACOM de 17 de Julho de 2004. Encontra-se pendente.
- Acção administrativa especial para impugnação de acto administrativo intentada pela NOVIS TELECOM, S.A. (NOVIS), no seguimento da mesma deliberação do ICP-ANACOM de 17 de Julho de 2004. Encontra-se pendente.
- Intimação para adopção de uma conduta por parte da Administração apresentada pela NOVIS, por forma a que o ICP-ANACOM adopte nova decisão sobre o acesso às condutas da PTC, garantindo eficazmente o seu direito. Encontra-se pendente.
- Intimação para a consulta de procedimento administrativo e passagem de certidão integral de documentação, apresentada pela TVTEL Grande Porto – Comunicações, S.A. (TVTEL), por forma a que o ICP-ANACOM permitisse a consulta do processo administrativo e passasse certidão integral da documentação. Foi julgada improcedente a excepção da ilegitimidade passiva suscitada pelo ICP-ANACOM. Foi igualmente indeferido o pedido de intervenção principal provocada da PTC. O ICP-ANACOM foi intimado a facultar a consulta de processo administrativo e a passar certidão integral de documentação.

Dos 15 processos que foram acompanhados em 2004, tiveram desenvolvimentos os seguintes:

#### Interligação (Processo relativo à interligação das redes da OPTIMUS e da VODAFONE com a rede da ONIWAY):

- Recurso contencioso de anulação interposto em 2002 pela VODAFONE TELECEL – Comunicações Pessoais, S.A. (VODAFONE TELECEL), na sequência das deliberações do ICP-ANACOM de 29 de Maio de 2002 e 20 e 27 de Junho de 2002. Em 2004, a VODAFONE TELECEL foi obrigada a corrigir a sua petição inicial, pelo que o ICP-ANACOM foi notificado para responder. Encontra-se pendente.
- Recurso contencioso de anulação interposto pela VODAFONE TELECEL na sequência da deliberação do ICP-ANACOM de 24 de Setembro de 2002. Em 2004, o ICP-ANACOM requereu a inutilidade superveniente da lide. Encontra-se pendente.

#### Instalação das infra-estruturas de telecomunicações em edifícios (ITED):

- Recurso contencioso de anulação interposto pela empresa MEIRA DE SÁ – Projectos Engenharia e Serviços, Lda., relativamente à deliberação do ICP-ANACOM de 12 de Dezembro de 2002 (suspensão da actividade). Em 2003, foi declarada a extinção da instância por inutilidade superveniente da lide. Todavia, a empresa MEIRA DE SÁ interpsó recurso para o Supremo Tribunal Administrativo em 16 de Abril de 2004. O recurso foi admitido e o ICP-ANACOM apresentou as correspondentes alegações em 8 de Julho de 2004. Encontra-se pendente.

#### Serviço universal de telecomunicações

- Recurso contencioso de anulação interposto pela PTC, em 2003, na sequência da deliberação do ICP-ANACOM, de 21 de Agosto de 2003, sobre custos líquidos do serviço universal de telecomunicações. Em 2004, o ICP-ANACOM respondeu ao recurso. Encontra-se pendente.

Acompanharam-se, ainda, no Tribunal Administrativo do Circulo de Lisboa, duas acções declarativas de condenação interpostas contra o ICP-ANACOM, uma das quais aguarda sentença e, a outra, a elaboração de especificação e questionário (STVA – Serviços de Telecomunicações de Valor Acrescentado, Lda., e Casa Viola – Lotarias, Lda.).

#### Impugnações judiciais de taxas aplicadas pelo ICP-ANACOM

Acompanharam-se também 13 impugnações judiciais de taxas aplicadas, apresentadas pela TVI, das quais uma finalizou em 2004.

#### Jurisdição cível

Continuaram a acompanhar-se, ao longo de 2004, os cinco processos judiciais cíveis que transitaram dos anos anteriores, tendo, no entanto, a acção em que era requerida a condenação do ICP-ANACOM no pagamento de uma quantia certa (intendada pela sociedade Manuel Henriques Machado, Lda.) vindo a findar por acordo entre as partes litigantes.

#### Processos judiciais especiais de recuperação de empresas e de falências

Acompanharam-se 47 processos judiciais especiais de recuperação de empresas e de falências, em que o ICP-ANACOM intervém na qualidade de credor, em geral por possuir créditos provenientes da falta de pagamento de taxas, sendo que, durante o ano 2004, finalizaram 9 dos processos pendentes. Foi apresentada uma nova reclamação de créditos.

#### Execuções fiscais

Acompanharam-se 11 processos de execução fiscal (dos quais 2 foram instaurados em 2004 e 4 finalizaram no mesmo ano).

## Actividade Internacional

### 5.1 Representação

Em conformidade com a alínea f) do número 1 do artigo 6.º dos seus estatutos, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 309/2001, de 7 de Dezembro, o ICP-ANACOM deve designadamente assegurar a representação técnica do Estado português nos organismos internacionais do sector, o acompanhamento da actividade das entidades reguladoras afins e das experiências estrangeiras de regulação das comunicações e o estabelecimento de relações com outras entidades reguladoras bem como, no plano técnico, com os organismos comunitários e internacionais.

A participação e representação do Estado português é coordenada com os membros do Governo ligados à área das comunicações, com o Ministério dos Negócios Estrangeiros e com os operadores de telecomunicações e de correios, quando aplicável.

O ICP-ANACOM deve ainda, em assessoria ao Governo, desencadear e acompanhar os processos de transposição dos instrumentos fundamentais de algumas dessas organizações internacionais para a ordem jurídica interna.

#### União Europeia (UE)

No âmbito da União Europeia (UE), o ICP-ANACOM desenvolve a sua intervenção em diversas vertentes: Conselho, Comissão Europeia (CE) e grupos criados por sua iniciativa, Comitês e subgrupos respectivos.

#### Conselho

Em colaboração com os representantes permanentes nacionais junto da União Europeia (REPER), o ICP-ANACOM participou, em 2004, na formulação e defesa das posições nacionais sectoriais e marcou presença nas reuniões do Grupo de Telecomunicações, Sociedade de Informação e Serviços Postais (no âmbito do Conselho dos Transportes, Telecomunicações e Energia – TTE), por forma acompanhar directamente os assuntos que resultam das suas atribuições.

O ICP-ANACOM participou na preparação dos pontos relevantes da agenda e fez parte da delegação nacional aos Conselhos de Ministros TTE realizados em 8 e 9 de Março, 10 e 11 de Junho e 9 de Dezembro de 2004. Colaborou, igualmente, em outras áreas com implicações sectoriais, como sejam Mercados Públicos, Serviços de Interesse Geral, Protecção de Dados, Investigação e Desenvolvimento, Fundos Estruturais, Galileu, Protecção dos Consumidores, Campos Electromagnéticos e as relações externas da comunidade no quadro da coordenação assegurada ao nível nacional pelo Ministério dos Negócios Estrangeiros (OMC, EUROMED, MERCOSUL).

## Comissão Europeia

Em 2004, o ICP-ANACOM participou activamente nas actividades de comitologia de Comissão, em particular nas seguintes instâncias: Comité das Comunicações (COCOM); Comité do Espectro Radioeléctrico (RSC); Comité de Correios; Comité TCAM (Avaliação de Conformidade e Acompanhamento do Mercado de Equipamentos Terminais de Telecomunicações e de Equipamentos de Rádio); Comité do Regulamento Financeiro das Redes Transeuropeias de Telecomunicações; Comité das Orientações das Redes Transeuropeias de Telecomunicações; Comité da Sociedade de Informação; e Comité do Plano de Acção da Internet. Acompanhou igualmente os trabalhos da Agência Europeia para a Segurança das Redes e da Informação.

Relativamente ao ano de 2004, salientam-se as actividades seguintes:

- O Comité das Comunicações (COCOM) reuniu por seis vezes, tendo o ICP-ANACOM estado presente em todas as reuniões, na qualidade de delegado nacional. Salientam-se como temas discutidos de maior relevância as recomendações sobre R-LAN (*radio local area networks*), linhas alugadas, mercados relevantes e comunicações em linhas de energia (PLC). Foram igualmente abordados temas de relevância regulatória como a renovação das licenças de operadores de serviço telefónico móvel de 2.ª geração, as notificações ao abrigo do artigo 7.º da Directiva-Quadro (2202/21/CE), a criação do domínio de topo .eu, a implementação das infra-estruturas da 3.ª geração móvel, o nome de domínio 112, o acesso aos serviços públicos móveis (PAMR) e os serviços de numeração 116.
- No âmbito do COCOM foram criados o subgrupo sobre os assuntos de radiodifusão e o subgrupo dedicado a aspectos de normalização. O COCOM reuniu-se ainda, extraordinariamente, por duas vezes, para votação do veto da Comissão a uma medida da Finlândia ao abrigo do artigo 7.º da Directiva Quadro (mercado 15 – acesso e originação de chamadas nas redes telefónicas móveis públicas) e para votação do veto da Comissão a uma medida da Áustria relativa à definição de mercado e avaliação de PMS no mercado 10 (serviços de trânsito na rede telefónica pública fixa).
- O Comité do Espectro Radioeléctrico (*Radio Spectrum Committee – RSC*) reuniu por 4 vezes em 2004. Da sua actividade destacam-se a aprovação de um projecto de Decisão da Comissão sobre a harmonização da faixa dos 24 GHz para o funcionamento temporário de equipamentos SRR (radares de curto alcance para automóveis) na União Europeia e os dois mandatos para a Conferência Europeia das Administrações de Correios e Telecomunicações (CEPT), um sobre a harmonização de faixas de frequências para aplicações *ultra wide band* (UWB) e outro para harmonização de espectro adicional para aplicações *short range devices* (SRD).
- A actividade do RSC prosseguiu ainda com a discussão sobre várias matérias, entre outras, o desenvolvimento das comunicações em linhas de energia (PLC), os sistemas *code division multiple access – professional-private mobile radio* (CDMA-PAMR), os resultados da última Conferência Mundial de Radiocomunicações (WRC-03), as possíveis aplicações para a faixa de frequências 169,4-169,8 MHz actualmente reservada para o sistema ERMES, a continuação da harmonização na Europa de sistemas RLAN (redes locais via rádio), o aumento de sinergias entre a gestão do espectro e os programas de desenvolvimento a nível comunitário, a cooperação com a área de desenvolvimento e a investigação e coordenação dos trabalhos do RSC com os do T-CAM.
- O Comité de Correios reuniu por duas vezes, tendo analisado os trabalhos realizados pelo Comité Europeu de Normalização (CEN), a informação estatística e de mercado do sector postal, as decisões do Congresso da União Postal Universal (JPU) no âmbito da política postal comunitária. Realizaram-se ainda dois *workshops* cujos temas foram os estudos “Principais Desenvolvimentos do Sector Postal Europeu”, preparado pela WIK, e “Aspectos Económicos do Serviço Postal”, preparado pela NERA.

No âmbito da comitologia, merecem destaque os seguintes documentos adoptados pela Comissão:

- Decisão da Comissão 2004/545/CE de 8 de Julho de 2004, relativa à harmonização de espectro na faixa de frequências dos 79 GHz, para utilização pelos equipamentos de radar de curto alcance para automóveis na Comunidade; e
- Decisão da Comissão 2005/50/CE, de 17 de Janeiro de 2005, relativa à harmonização do espectro na faixa de frequências dos 24 GHz para utilização, limitada no tempo, em equipamentos de radar de curto alcance, por automóveis na Comunidade.

O ICP-ANACOM acompanhou e ou participou ainda em grupos sectoriais criados pela Comissão, designadamente no Grupo de Reguladores Europeus (ERG), no Grupo Informal Internet, na *Task Force* do artigo 7.º, no Grupo de Assuntos Internacionais e no Grupo Informal relativo ao *spam*.

### Grupo de Reguladores Europeu (ERG)

Na qualidade de autoridade reguladora nacional (ARN), o ICP-ANACOM participou nas cinco reuniões do Grupo de Reguladores Europeu (*European Regulators Group – ERG*) realizadas em 2004, sendo de relevar, de entre os assuntos debatidos nas reuniões referidas, a posição comum sobre as obrigações no âmbito do novo quadro regulamentar, a revisão do conceito de PMS, a posição comum sobre acesso de alto débito, a revisão da Recomendação sobre contabilização de custos e separação de contas e o conceito de *roaming* internacional grossista.

### Outros grupos

Na mesma qualidade, o ICP-ANACOM participou nas três reuniões do Grupo de Política do Espectro Radioelétrico (RSPG) que tiveram lugar em 2004, sendo de destacar, como resultados, a adopção de duas Opiniões, uma sobre o impacto a nível europeu da introdução do comércio secundário do espectro e outra sobre implicações no espectro resultante da transição para a radiodifusão digital. O RSPG está ainda a desenvolver outras duas Opiniões, uma sobre política coordenada de espectro na UE, relativa ao espectro para plataformas de acesso sem fios para serviços de comunicações electrónicas (WAPECS – *Wireless Access Platforms for Electronic Communications Services*), e outra sobre as prioridades e objectivos a defender pela União Europeia na próxima Conferência Mundial da Radiocomunicações (WRC-07) da UIT.

Adicionalmente, o ICP-ANACOM colaborou com a Comissão Europeia no que diz respeito ao acompanhamento da implementação das diversas medidas regulamentares e na preparação de medidas associadas à convergência e ao comércio electrónico. Acompanhou também as questões de concorrência relativas aos serviços das telecomunicações e aos serviços postais, em particular as decisões da Direcção Geral da Concorrência e do Tribunal de Justiça, e contribuiu para as negociações sectoriais no âmbito da Organização Mundial de Comércio (OMC), no quadro da coordenação europeia (Comité 133). Por último, acompanhou diversos temas da política comunitária de relevo para o sector, designadamente a proposta de directiva sobre o mercado interno, as ajudas estatais e a cooperação com países terceiros (MERCOSUL e Comunidade Andina, entre outros).

### Programas comunitários

Nos programas comunitários com implicações sectoriais, destacam-se: o programa eTEN (redes transeuropeias de telecomunicações), que visa o estabelecimento de serviços e aplicações de interesse público e com um carácter transnacional, com o objectivo de facilitar a transição para a sociedade da informação; o programa Promise, que visa o desenvolvimento da sociedade da informação na Europa através de actividades de benchmarking e da identificação, análise e disseminação das melhores práticas relativas às áreas prioritárias definidas no plano de acção eEurope 2005; e o programa eContent (conteúdos digitais), que visa estimular o desenvolvimento e utilização de conteúdos digitais europeus nas redes mundiais, bem como promover a diversidade linguística na sociedade da informação.

Relativamente ao programa eTEN, o ICP-ANACOM participou, em 2004, em seis reuniões conjuntas do Comité das Orientações e do Comité Financeiro e em reuniões informais dos pontos de contacto nacionais do referido programa. Para além dessa participação, houve lugar a decisões através de procedimento escrito e à elaboração de comentários a documentos produzidos no âmbito do programa. Como ponto de contacto nacional do programa, com responsabilidades na sua promoção, o ICP-ANACOM manteve-se em ligação com a Comissão Europeia para obter um ponto de situação quanto à negociação de um contrato com uma entidade portuguesa e procedeu regularmente à actualização da área de trabalho no sítio na Internet destinada ao programa (objectivos do programa, financiamentos, concursos públicos, dias de informação) e prestou diversos esclarecimentos sobre o mesmo.

Adicionalmente, o ICP-ANACOM acompanha e divulga as acções empreendidas através do programa eContent.

### Grupo de Reguladores Independentes (IRG)

O Grupo de Reguladores Independentes (*Independent Regulators Group* – IRG) agrupava, em 2004, as ARN do sector das comunicações dos 25 Estados-membros da União Europeia (UE), dos países do Espaço Económico Europeu (Islândia, Noruega e Liechtenstein), da Suíça e, desde Abril desse ano, também da Bulgária e da Roménia.

Em 2004, o ICP-ANACOM esteve presente em todas as reuniões plenárias do IRG e nas reuniões preparatórias que as antecedem, nas quais participa num grupo operacional intermédio de representantes de cada país que é denominado rede de contactos (*contact network*). Além de participar nas reuniões referidas, o ICP-ANACOM contribuiu activamente para a recolha e distribuição de informações entre as diversas ARN, tendo, em 2004, lançado 7 questionários e respondido a outros 74, da responsabilidade de outras ARN.

Durante o ano de 2004, o ICP-ANACOM privilegiou, em particular, a presença e participação nos grupos de trabalho (GT) Poder de Mercado Significativo, Redes Fixas, Mercado Móvel, Utilizadores Finais, Custeio Regulatório, Obrigações (Remédios), Análise de Dados de Mercado e Implementação e IRGIS (sítio do IRG na internet), dos quais preside a três (GT das Redes Fixas, GT dos Utilizadores Finais e IRGIS, assim como um subgrupo sobre Serviço Universal).

O GT Poder de Mercado Significativo, em colaboração com a Comissão e sob os auspícios do ERG, produziu uma revisão do documento sobre o conceito de PMS, no sentido de incluir um maior detalhe para a análise de alguns dos critérios para definição de PMS e referir a experiência de algumas ARN na aplicação dos mesmos, elaborou um relatório sobre a definição de mercados geográficos relevantes no âmbito do novo quadro regulamentar e analisou a questão da alavancagem de poder de mercado.

O GT Redes Fixas terminou um documento de posição comum sobre acesso de alto débito, desenvolveu um outro documento sobre acesso de alto débito através das redes de operadores de cabo e trabalhou na análise das questões relativas às linhas alugadas e aos aspectos regulamentares e de mercado relacionados com o VoIP (*Voice over Internet Protocol*).

O GT Mercado Móvel preparou PIB (*Principles of Implementation and Best Practices*) sobre terminação móvel, um documento sobre redução gradual (*glide path*) para terminação móvel e prosseguiu os seus trabalhos sobre a questão do *roaming* internacional e de acompanhamento dos desenvolvimentos a nível da 3.ª geração móvel.

No GT Utilizadores Finais foram analisadas as questões sobre as condições de oferta e procura para o desenvolvimento de um mercado competitivo nos serviços informativos, sobre os princípios e procedimentos da análise de custo líquido e encargo excessivo do serviço universal e sobre os principais aspectos de regulação do preço de retalho, na presente fase de transição entre o antigo e o novo enquadramento regulamentar. Foi ainda analisada a questão dos parâmetros de qualidade de serviço aplicáveis aos serviços telefónicos de voz.



Pelo GT Custeio Regulatório, foi elaborada, no âmbito do ERG, a versão revista da recomendação sobre contabilização de custos e separação de contas, trabalhou-se na revisão dos PIB para LRIC (*long run incremental costs*) e iniciou-se o trabalho sobre a análise das diferentes metodologias de custos seguidas na UE.

No âmbito do GT Obrigações (Remédios) foi elaborada uma posição comum sobre a aplicação das obrigações regulamentares a operadores com PMS.

O GT Análise de Dados de Mercado apresentou o respectivo relatório anual contendo informação estatística do sector dos diversos países que contribuíram com elementos para este efeito, do qual resulta merecerem destaque o mercado europeu de SMS, a questão da substituição fixo-móvel, o desenvolvimento do sistema UMTS e a evolução da banda larga. No decorrer do ano, este grupo deu continuidade ao aperfeiçoamento e uniformização dos procedimentos para a recolha de informação das ARN, com vista a dar melhor resposta às necessidades da análise de mercados relevantes. Consequentemente, alguns trabalhos desenvolvidos incidiram sobre as definições de indicadores orientados para os mercados relevantes, bem como sobre a futura adopção de indicadores relativos a novos serviços, nomeadamente UMTS, VoIP e difusão.

O GT de Implementação concentrou os seus esforços na análise da questão do primado do direito comunitário, dos procedimentos de recurso nacionais no âmbito do novo quadro regulamentar, dos poderes sancionatórios, com o objectivo de criação de uma posição comum que concilie a necessidade de todas as ARN terem poderes semelhantes para imporem sanções pecuniárias. Preparou-se ainda um relatório que descreve os resultados do questionário sobre a partilha de dados.

Na sequência das actividades dos diferentes grupos de trabalho, visando assegurar o cumprimento do programa de trabalho definido para 2004, alguns documentos importantes foram disponibilizados ao público em geral (outros houve que, dado o seu conteúdo mais reservado, não podem ser publicados), nomeadamente na página Internet do IRG: posição comum sobre acesso de alto débito (documento do ERG); PIB sobre terminação móvel; relatório sobre a análise de mercado; análise das tarifas de terminação móvel; e posição comum sobre remédios (documento do ERG).

## União Internacional das Telecomunicações (UIT)

A União Internacional das Telecomunicações (UIT), criada em 1865 como União Telegráfica Internacional, é desde 1947 a agência especializada das Nações Unidas para as Telecomunicações e tem 189 Membros. O órgão máximo da UIT é a Conferência de Plenipotenciários (PP) que reúne de 4 em 4 anos. No período entre duas PP, a gestão da UIT é assegurada pelo Conselho, composto por 46 Estados-membros eleitos pela PP e de que Portugal é membro desde 1994.

Manteve-se, em 2004, o intenso envolvimento do ICP-ANACOM na actividade da UIT que caracterizou o ano de 2003. Durante o primeiro semestre, o ICP-ANACOM continuou a assegurar a presidência Portuguesa do Conselho da UIT, bem como, por inerência, a da *troika* e a do Grupo de Supervisão (COG). A partir da eleição do novo Presidente, na sessão do Conselho de 2004, Portugal manteve a participação na *troika* e a vice-presidência do COG. Esta situação manter-se-á até à sessão do Conselho de 2005.

Portugal participou activamente no processo de revisão da estrutura e de alteração dos métodos de trabalho da União por via do seu envolvimento no COG. Recorde-se que o COG foi criado para acompanhar a implementação de um conjunto de medidas aprovadas pelo Conselho em 2003, com vista ao aperfeiçoamento e racionalização da gestão financeira da União e correspondente revisão dos sistemas de informação. No Conselho 2004, este grupo viu o seu mandato e a sua composição reformulados, para continuação do trabalho até aí desenvolvido. Apesar de, como já referido, Portugal ter passado à qualidade de vice-presidente a partir do Conselho de 2004, a falta de disponibilidade do novo Presidente do Conselho para garantir a participação que a actividade do COG exige, transformou a vice-presidência portuguesa na efectiva presidência do grupo. Nesta fase, o grupo teve como missão principal acompanhar e orientar os trabalhos de uma empresa de consultoria contratada para desenvolver soluções no âmbito da revisão da gestão e alteração dos métodos de trabalho da UIT.

O Conselho de 2004 decidiu ainda sobre numerosas outras questões no âmbito das suas competências, na maior parte de gestão corrente e ou com implicações financeiras, nomeadamente sobre o envolvimento da UIT na 2.ª fase da Cimeira Mundial para a Sociedade da Informação (CMSI) e a realização de conferências de rádio.

No Sector da Normalização das Telecomunicações (UIT-T), destaca-se a realização da Assembleia Mundial de Normalização das Telecomunicações (WTSA-04), órgão máximo do sector, que decorreu entre 5 e 14 de Outubro de 2004 em Florianópolis, Brasil. Entre os principais assuntos tratados pela Assembleia, estiveram a reorganização das Comissões de Estudos do Sector, com vista à sua melhor adaptação à realidade actual do sector das comunicações assim como para racionalizar recursos, tanto da UIT como dos seus membros. A Assembleia abordou ainda com alguma intensidade alguns temas mais específicos, relacionados com a Internet, a cibersegurança e as redes futuras (*next generation networks*).

A participação europeia na WTSA-04 foi alvo de coordenação ao nível da CEPT, tal como vem sendo hábito para as principais reuniões da UIT. Portugal participou também activamente nas actividades de coordenação, tendo subscrito as propostas comuns europeias (ECP) desenvolvidas neste âmbito que, em geral, foram bem acolhidas pela Assembleia.

Teve também lugar uma reunião do Grupo Consultivo da UIT (TSAG), em Julho de 2004, que, sendo a última antes da WTSA-04, se ocupou exclusivamente da preparação desta.

Ainda na UIT-T e no que se refere à Comissão de Estudos 2, grupo que lidera os estudos referentes a definição de serviços, numeração, roteamento e mobilidade global, em que o ICP-ANACOM participa, relevam-se os seguintes assuntos tratados durante o ano de 2004:

- ENUM (*Electronic Numbering*) – prosseguiu-se com o trabalho relativo a este serviço de directório de numeração e endereçamento;
- Recomendação E.164 – foi aprovada uma nova versão desta recomendação que inclui os procedimentos e regras de atribuição dos códigos de países (CC). Relacionado com este tema, foi igualmente tratado um problema causado pelo mau uso destes códigos, tendo-se decidido preparar uma nova recomendação que regule a utilização de CC evitando o uso fraudulento dos mesmos;
- Recomendação E.212 – com origem numa proposta conjunta do ICP-ANACOM e do regulador holandês, foi aprovada uma nova versão desta recomendação que trata da estrutura de identificação dos terminais e utilizadores móveis. A nova versão veio permitir a atribuição de MNC (*mobile network code*) a operadores da rede fixa, de forma a poderem fornecer serviços típicos de redes móveis (e.g. SMS);
- Recomendação E.INT – este projecto de recomendação clarifica e indica os procedimentos a ter para que uma empresa se possa registar no domínio de topo .int.

Relativamente à Comissão de Estudos 9, também da UIT-T, foi acompanhado o grupo designado por *Integrated broadband cable networks and television and sound transmission*, o qual desenvolve estudos e recomendações em duas áreas principais: a utilização de redes de cabo e redes híbridas inicialmente utilizadas para radiodifusão em redes de banda larga para serviços de dados, VoD, Voz, serviços interactivos, etc.; e a utilização de sistemas de contribuição em sistemas de distribuição de radiodifusão e outros serviços de dados – neste campo foram desenvolvidas e actualizadas várias recomendações, tais como a harmonização do formato de conteúdos para aplicações interactivas e requisitos fundamentais para *set-top-boxes*.

No quadro do Sector do Desenvolvimento das Telecomunicações (UIT-D), manteve-se a participação no respectivo Grupo Consultivo (TDAG) que, em 2004, reuniu duas vezes. Os principais temas tratados nestas reuniões prendiam-se com o seguimento a dar ao nível da UIT-D aos resultados da 1.ª fase da CMSI e a preparação da próxima conferência mundial de desenvolvimento das telecomunicações, órgão máximo do sector, que terá lugar em Março de 2006, no Qatar.



A actividade do Sector das Radiocomunicações (UIT-R) reveste-se de importância particular, atendendo à natureza estratégica das suas actividades e das decisões aprovadas nas conferências mundiais e regionais que se realizam no seu seio. Essas decisões consubstanciam-se em tratados internacionais de aplicação obrigatória pelos Estados-membros da UIT, com impacto directo em áreas de interesse vital para cada um deles, incluindo a segurança nacional.

No âmbito da UIT-R, o ICP-ANACOM privilegiou, em particular, a presença nos seguintes eventos e grupos de trabalho que tiveram lugar em 2004:

- 1.ª sessão da Conferência Regional de Radiocomunicações (RRC-04), que se realizou em Maio, em Genebra, com a participação de cerca de 700 delegados, de cerca de 120 Estados-membros da UIT. Esta conferência, a realizar em duas sessões, tem como finalidade elaborar um novo planeamento da radiodifusão digital terrestre nas faixas de frequências 174-230 MHz e 470-862 MHz. A 1.ª sessão adoptou várias resoluções sobre diversas questões técnicas e regulamentares, bem como o relatório que contém as bases necessárias para facilitar os exercícios de planeamento que se irão realizar antes da 2.ª sessão, prevista para Maio/Junho de 2006 (RRC-06). O resultado final desta 2.ª sessão será um Acordo Regional que incluirá, para além do plano de frequências para a radiodifusão digital terrestre, as respectivas condições técnicas e os diversos procedimentos regulamentares associados.
- Grupo de Procedimentos e Assuntos Regulamentares (RPG), para preparação da 2.ª sessão da Conferência Regional de Radiocomunicações (RRC-06), que reuniu no final de Outubro de 2004 e constituiu o ponto zero dos trabalhos de natureza regulamentar e de procedimentos, relativos não só ao novo Acordo que será um dos resultados da 2.ª sessão da Conferência, mas também da necessária revisão dos acordos regionais de Estocolmo 1961 (ST61) e Genebra 1989 (GE89). Nesta reunião, iniciaram-se os projectos de textos referentes ao processo de coordenação de novas consignações e adjudicações ao plano (artigo 4.º) e de notificações (artigo 5.º), que são habitualmente os mais sensíveis, pois descrevem os procedimentos e fixam os prazos a observar pelas administrações para estes efeitos.
- Grupo Consultivo das Radiocomunicações (RAG), que se reuniu em Novembro, em Genebra. O RAG constatou que face ao orçamento disponível para o Sector das Radiocomunicações em 2005, o Departamento das Radiocomunicações (BR) não dispõe dos recursos necessários para pôr em prática as obrigações decorrentes da Resolução 115 da Conferência de Plenipotenciários (Marraquexe 2002), que dizem respeito à utilização ao mesmo nível que as anteriormente consideradas línguas de trabalho das três línguas oficiais adicionais (árabe, chinês e russo). Com a concordância dos Estados árabes serão propostas ao Conselho medidas transitórias cuja aplicação se restringe, em princípio, ao ano de 2005.
- Grupos de trabalho específicos no âmbito da engenharia do espectro, nomeadamente: técnicas de gestão do espectro, fiscalização do espectro, propagação radioelétrica relacionada com aplicações ponto-multiponto, propagação terrestre de radiodifusão, acesso rádio sem fios e planificação do serviço fixo.

Em 2004, com a publicação do aviso de depósito dos correspondentes instrumentos de ratificação junto do Secretariado-Geral da UIT, ficaram concluídos os processos para recepção na ordem jurídica interna dos seguintes instrumentos da UIT de natureza vinculativa, cuja aprovação ocorreu em 2003:

- Actos Finais da Conferência Administrativa Regional para a planificação do serviço de radiodifusão sonora em ondas métricas (Região 1 e parte da Região 3), Genebra 1984 – aprovação pelo Decreto n.º 39/2003, de 2 de Setembro, confirmação de depósito pelo Aviso n.º 26/2004;
- Actos Finais da Conferência Administrativa Regional dos Membros da UIT pertencentes à Zona Europeia de Radiodifusão, que contém o Protocolo que emenda o Acordo de Estocolmo (1961), Genebra 1985 – aprovação pelo Decreto n.º 21/2003, de 3 de Maio, confirmação de depósito pelo Aviso n.º 25/2004.

Foram aprovados em 2004, para recepção na ordem jurídica interna, os seguintes instrumentos da UIT de natureza vinculativa:

- Actos Finais da Conferência Mundial de Radiocomunicações de 1995 (WRC-95) – Decreto n.º 2-A/2004, de 16 de Janeiro;
- Actos Finais da Conferência de Plenipotenciários, Minneapolis 1998 (PP-98) – ratificação pelo Decreto do PR n.º 25/2004, prévia aprovação para ratificação pela Resolução da AR n.º 36/2004, ambos de 4 de Maio.
- Mantiveram-se pendentes em 2004 os seguintes processos de ratificação, remetidos pelo ICP-ANACOM em 2001 ao então Ministério do Equipamento Social e ao Ministério dos Negócios Estrangeiros:
- Actos Finais da Conferência Europeia de Radiodifusão para a planificação do serviço de radiodifusão em ondas métricas e decimétricas, Estocolmo 1961;
- Actos Finais da Conferência Administrativa Regional para a planificação dos serviços móvel marítimo e de radionavegação aeronáutica em ondas hectométricas (Região 1), Genebra 1985;
- Actos Finais da Conferência Mundial de Radiocomunicações de 1997 (WRC-97).

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

A Conferência Europeia das Administrações de Correios e Telecomunicações (CEPT) tem como objectivos essenciais a harmonização em matéria técnica e de regulação, assim como a coordenação de posições regionais europeias para os trabalhos das organizações internacionais do sector, a União Internacional das Telecomunicações (UIT) e a União Postal Universal (UPU). No final de 2004 a CEPT contava com membros de 46 países europeus.

O ICP-ANACOM participa em todas actividades da CEPT, na qualidade de Administração Portuguesa. Até 30 de Setembro de 2004, Portugal integrou a *troika* da CEPT e assumiu a vice-presidência das Assembleias desta organização, cumprindo um mandato que teve a duração de 1 ano, à semelhança da presidência, que Portugal assegurou até 30 de Setembro de 2003. Neste período, o ICP-ANACOM assegurou a transferência de toda a informação relativa às acções desenvolvidas durante a pre-sidência portuguesa, e assessorou a presidência vigente (Suíça) nas acções programadas para o seu mandato. Em particular, o ICP-ANACOM participou activamente na preparação das Assembleias que decorreram em 2004 e elaborou diversos pareceres em resposta a solicitações da presidência. Na qualidade de vice-presidente das Assembleias, o ICP-ANACOM assumiu a respectiva presidência durante a discussão de alguns dossiers de maior sensibilidade que envolviam directamente a administração que detinha a presidência. De salientar que a referida *troika*, sobretudo por via da elaboração de documentos e preparação prévia das reuniões da Assembleia, tem assumido um papel de especial relevância na condução e facilitação do funcionamento da CEPT.

Destaca-se ainda a participação no grupo de trabalho responsável pela coordenação da CEPT para os trabalhos da UIT (WG UIT), que registou já em 2004 um intensificar de actividade, em preparação das conferências de plenipotenciários e de desenvolvimento das telecomunicações, da UIT, que terão lugar em 2006. Com efeito foram criados e iniciaram funções em 2004 subgrupos para preparar cada uma daquelas conferências. Foi também no seio deste grupo, por via igualmente de um sub-grupo, que teve lugar a coordenação regional para a WTSA-04 da UIT (ver secção deste relatório sobre a UIT).

O ICP-ANACOM manteve igualmente a participação activa nos trabalhos dos comités permanentes – Comité de Comunicações electrónicas (ECC) e Comité Europeu de regulação postal (CERP) – e respectivos grupos de trabalho e equipas de projecto, bem como nos conselhos de administração do Gabinete Europeu de Radiocomunicações (ERO) e do Gabinete Europeu de Telecomunicações (ETO).

Ao nível do ECC, o ICP-ANACOM privilegiou, em particular, a presença nos grupos de trabalho (WG) e equipas projecto (PT) de Gestão de Frequências, Engenharia do Espectro, Assuntos de Regulação, IMT-2000 e Outros Sistemas, Preparação de Conferências, Numeração, Nomes e Endereçamento e Interligação e Acesso. Apresentam-se de seguida os resultados mais relevantes obtidos em 2004 por esses grupos:

- O grupo de trabalho Gestão de Frequências (ECC WG FM) desempenhou, em 2004, um papel determinante no contexto da



actividade da CEPT em matéria de harmonização do espectro radioeléctrico ao nível europeu no âmbito dos serviços e sistemas de radiocomunicações, desenvolvendo estratégias para a implementação de planos para futura utilização do espectro, preparando respostas a mandatos da Comissão Europeia, preparando Decisões ECC, Recomendações e Relatórios sob vários temas e coordenando actividades de monitorização bem como contribuições da CEPT para os trabalhos da UIT-R. Em particular, foi este grupo que elaborou as propostas comuns europeias (ECP), a defender na 1.ª sessão da Conferência Regional de Radiodifusão (RRC-04/06). Atendendo à importância desta Conferência, cuja 2.ª sessão irá tomar decisões com implicações políticas e económicas de relevo, o ECC decidiu criar um grupo de trabalho específico para a sua preparação, com um âmbito não restrito às questões técnicas – o WG RRC-06. Na sua primeira reunião, realizada em Setembro de 2004, o WG RRC-06 criou dois subgrupos, um para se ocupar das questões regulamentares e de procedimentos, e outro encarregue de todas as questões respeitantes ao planeamento da radiodifusão digital terrestre:

- O grupo de trabalho Engenharia do Espectro (ECC WG SE) desenvolveu estudos que deram origem a Recomendações e Relatórios que maioritariamente estabelecem critérios de compatibilidade entre vários sistemas de radiocomunicações, tendo também desenvolvido estudos com vista a aferir a eficiência espectral de vários sistemas de comunicações móveis;
- O grupo de trabalho Assuntos de Regulação (ECC WG RA) desempenhou um papel determinante no contexto da actividade da CEPT em matéria de harmonização de normas e procedimentos técnico-regulamentares ao nível europeu, aplicáveis a equipamentos destinados a redes e serviços de comunicações electrónicas, em consonância com a legislação comunitária em vigor, com especial destaque para a preparação de Decisões sobre livre circulação, utilização e isenção de licenças individuais de terminais;
- O grupo de trabalho sobre Numeração, Nomes e Endereçamento (ECC WG NNA) é responsável pelo tratamento de assuntos de numeração com vista, nomeadamente, a promover a sua harmonização, a troca de informações, posições, decisões sobre os aspectos ligados à numeração, em particular, na atribuição e gestão destes recursos. Em 2004, foram criados 4 subgrupos sobre: *short codes*, *premium rate numbers*, *harmonized european short code* e *voice over Internet protocol*, contando este último (PT VoIP) com a participação do ICP-ANACOM. Das Decisões desenvolvidas em 2004 pelo WG NNA, destaca-se a relativa às convenções de numeração associadas ao Espaço de Numeração Telefónico Europeu (ETNS). Adicionalmente, é de referir o trabalho desenvolvido pelo ECC WG NNA tendo em vista a utilização de um código curto harmonizado 116 a nível europeu, que culminou com a elaboração da respectiva Recomendação. O já referido PT VoIP, que tem como principal missão investigar as implicações na numeração da crescente utilização de serviços de voz suportados em comutação de pacotes, estudou o interfuncionamento destes serviços com outros serviços de voz e a utilização das gamas existentes no plano de numeração E.164. Como resultado dos seus trabalhos, foi publicado em 2004 um relatório intitulado *Numbering for VoIP services* e foi elaborada uma recomendação – *Numbering for nomadic "Voice over IP" services* – sujeita a consulta pública até Março de 2005;
- A equipa de projecto 1 do ECC (ECC PT1) é responsável por todos os assuntos relacionados com a evolução do sistema IMT-2000 e sistemas futuros, tendo de coordenar as contribuições europeias e suas posições relativas às questões de espectro, regulamentares e de partilha/compatibilidade no âmbito do WP8F da UIT-R. Em particular, destaca-se a responsabilidade deste PT na preparação das posições europeias nos itens relevantes da WRC. No âmbito dos estudos efectuados, são de realçar os que visaram responder ao mandato da Comissão Europeia quanto à harmonização de utilização de frequências na faixa adicional 2500-2690 MHz a ser disponibilizada na Europa aos sistemas IMT-2000/UMTS;
- A equipa de projecto 2 do ECC (ECC PT2), responsável pela regulação técnica e o acompanhamento das normas de interligação, desenvolveu em 2004 três relatórios, sujeitos a consulta pública e aprovados pelo ECC, sobre *Technical issues of establishing any-to-any 2-way real-time communications over the Internet*, *Voice quality over IP based network* e *Short Message Service (SMS) in fixed and mobile networks*;

- Tendo em vista responder ao mandato da Comissão Europeia para desenvolver uma solução harmonizada do uso do espectro por sistemas UWB na União Europeia, a CEPT criou o grupo temporário ECC TG3, que iniciou os seus trabalhos em 2004 e elaborou um relatório técnico sobre este assunto, que foi remetido à Comissão;
- O ICP-ANACOM participou ainda activamente nas actividades do Grupo de Preparação de Conferências (CPG) que, em 2004, deu início ao processo de preparação das posições que serão submetidas à Conferência Mundial de Radiocomunicações de 2007 (WRC-07) da UIT, sob a forma de propostas comuns europeias (ECP). No âmbito deste grupo, o ICP-ANACOM assumiu a presidência da equipa de projecto (CPG PT1) responsável pelo tratamento dos aspectos regulamentares e procedimentos associados com os temas em discussão na agenda da referida Conferência. Compete a este PT preparar ECP para os temas em discussão, rever as propostas do Comité do Regulamento das Radiocomunicações (*Radio Regulations Board* – RRB) da UIT para criação ou modificação de regras de procedimento destinadas a melhorar a interpretação do Regulamento das Radiocomunicações (RR) e, ainda, coordenar as posições europeias a defender no Grupo Consultivo do Sector das Radiocomunicações (RAG) e na Assembleia das Radiocomunicações da UIT. Também no âmbito da CPG, o ICP-ANACOM participou nas equipas de projecto CPG PT2, responsável pelos assuntos relativos à atribuição de espectro e condições de partilha entre os serviços móvel e móvel por satélite e os serviços científicos espaciais (exploração da Terra por satélite e meteorologia por satélite), CPG PT3, responsável pelos assuntos relativos à atribuição de novas faixas de frequências e condições de partilha entre os serviços de radionavegação aeronáutica, fixo e fixo por satélite, e CPG PT4, responsável pelos assuntos relativos aos serviços móvel marítimo e de amador, bem como aos serviços de radiocomunicações a funcionar nas faixas de onda curta (HF).

O Comité Europeu de Regulamentação Postal (CERP) debruçou-se, em 2004, em particular sobre as questões relacionadas com a preparação do 23.º Congresso da UPU, nomeadamente para obtenção de uma posição europeia sobre as mesmas. Este tema encontra-se desenvolvido de forma detalhada na parte deste capítulo relativa à UPU.

O CERP acompanhou ainda a realização dos estudos da Comissão Europeia relativos ao sector postal, assim como a proposta de introdução do imposto de valor acrescentado (IVA) nos serviços postais prestados pelo operador de serviço universal.

No âmbito dos quatro grupos de trabalho (GT) que fazem parte do CERP, é de salientar o seguinte:

- O GT Assuntos UPU, que se debruça sobre as actividades da União Postal Universal, analisou, para efeitos de submissão ao Congresso da UPU, as propostas dos países membros relativas à reformulação dos Actos da União. Foi também debatido neste grupo o código de conduta a adoptar no âmbito da tomada de posições no 23.º Congresso e o processo de apresentação de propostas, tendo igualmente sido feita uma análise dos documentos que foram submetidos ao Conselho de Administração da UPU, com a discussão centrada no documento sobre a Estratégia Postal Mundial de Bucareste;
- O GT Assuntos Regulamentares focou a sua atenção nas questões relativas ao estado da transposição das directivas postais. Adicionalmente, a equipa de projecto que analisa as consequências da liberalização do correio transfronteiriço no espaço comunitário reportou as suas actividades, tendo indicado os temas que deverão ser analisados e discutidos no futuro, nomeadamente, a identificação dos obstáculos à concorrência, as obrigações que deverão existir entre operadores postais, os direitos dos consumidores e o acesso à rede postal;
- O GT Assuntos Económicos debateu matérias relativas ao sistema de custeio dos operadores de serviço universal, ao sistema de controlo de preços, ao custo e financiamento do serviço universal, ao acesso à rede postal e aos encargos terminais, incluindo as propostas para discussão no 23.º Congresso da UPU;
- Por último, o GT Normalização baseou as suas actividades em torno das normas desenvolvidas pelo Comité Europeu de Normalização (CEN), no âmbito dos mandatos atribuídos pela Comissão Europeia. Estas normas poderão passar a ser de



aplicação obrigatória para o prestador de serviço universal, caso o Comité da Directiva Postal da Comissão Europeia, a quem o CEN reporta, assim o decida. Neste âmbito, destacam-se as normas relativas à medição da demora de encaminhamento de envios e ao tratamento de reclamações.

Ao nível dos Conselhos do ERO e do ETO, a actividade em 2004 decorreu com os dois gabinetes a funcionarem, na prática, conjuntamente, continuando a ser fomentado o processo de aceitação, aprovação e ratificação das emendas à Convenção do ERRO, que formalizará a junção dos dois gabinetes e a consequente criação do ECO (Gabinete Europeu de Comunicações).

### Organização Internacional de Telecomunicações por Satélites (ITSO)

A Organização Internacional de Telecomunicações por Satélites (ITSO) é uma organização intergovernamental de âmbito mundial que resultou da reestruturação da INTELSAT, da qual fazem parte 148 países (Partes).

O ICP-ANACOM assegura a representação de Portugal na Assembleia de Partes da ITSO, que reúne de dois em dois anos. A sua 28.ª sessão decorreu em Junho/Julho de 2004, tendo sido aprovada a extensão, até Julho de 2009, do mandato do Director-Geral da ITSO, bem como a composição do Comité Consultivo (órgão que apoia o Director-Geral entre sessões da Assembleia) e o estabelecimento de memorandos de entendimento (MOU) com duas organizações congéneres, a EUTELSAT IGO (Europa) e a ASETA (América Latina). A Assembleia apreciou ainda o relatório sobre as actividades da empresa INTELSAT, nomeadamente a sua política empresarial e evolução da composição accionista, no âmbito das funções da ITSO de supervisão do cumprimento de obrigações de serviço público por parte daquela.

### Organização Internacional de Satélites Móveis (IMSO)

A Organização Internacional de Satélites Móveis (IMSO) é uma organização intergovernamental de âmbito mundial que resultou da reestruturação da INMARSAT, constituída por 88 Estados (Partes).

O ICP-ANACOM assegura a representação nacional tanto na Assembleia de Partes da IMSO, que reúne de dois em dois anos, como no respectivo Comité Consultivo, órgão que apoia o Director-Geral e o Secretariado da organização.

Em Fevereiro de 2004 realizou-se a terceira e última reunião do Grupo de Trabalho Intersessões, criado pela 16.ª Assembleia (Setembro de 2002). Este grupo foi constituído essencialmente para analisar uma proposta de alteração da Convenção, instrumento fundamental da IMSO. Nesta reunião manteve-se a forte divergência sobre a necessidade de uma revisão e alteração da Convenção, registando-se forte oposição por parte de algumas Partes, como o Reino Unido, a Rússia e os Estados Unidos da América. O relatório deste grupo foi remetido à 17.ª sessão da Assembleia da IMSO que teve lugar em Outubro de 2004, tendo precisamente como principal ponto da agenda a referida proposta de alteração da Convenção.

No essencial, as emendas em apreço visavam o alargamento das actuais funções de supervisão da IMSO sobre o desempenho da prestação pela empresa INMARSAT, presentemente em regime de exclusividade, de serviços de satélite no âmbito do sistema global de socorro e segurança marítimos (GMDSS), a eventuais futuros prestadores desses serviços que venham a ser autorizados pela Organização Marítima Internacional (IMO) em moldes idênticos aos que se aplicam à INMARSAT. Esta questão tornou-se relevante na sequência da adopção, pela IMO, de uma resolução que prevê a possibilidade de abertura da prestação de tais serviços a outros prestadores além da INMARSAT.

Também na Assembleia o assunto suscitou intenso debate. A posição de Portugal, partilhada apenas por um grupo minoritário de países, era de oposição à adopção das emendas propostas, por terem reservas e considerarem prematura a sua adopção na Assembleia, essencialmente por entenderem estarem ainda por definir diversos aspectos associados e ou decorrentes das emendas (nomeadamente contratuais, financeiros e de coordenação com a IMO), sem os quais não seria possível avançar com as alterações à Convenção. Em contrapartida, verificava-se um apoio alargado à adopção das emendas, sobretudo por

serem entendidas como uma medida, decorrente da decisão da IMO, que possibilitaria a abertura da prestação dos serviços de GMDSS, e por ser considerado que a sua não adopção poderia ser prejudicial ao funcionamento do GMDSS.

Não obstante a situação inicial descrita, os resultados da Assembleia foram conformes com a posição defendida por Portugal, consubstanciando-se num compromisso que, no essencial, reconheceu o acordo de princípio a que a IMSO possa vir a desempenhar o papel de supervisão de futuros prestadores de serviços no âmbito do GMDSS em moldes semelhantes aos actualmente aplicados à INMARSAT, com base em emendas à Convenção, a adoptar quando estiverem definidos todos os elementos associados e ou decorrentes das mesmas. Neste sentido, foi prevista a realização de uma Assembleia extraordinária em 2005 para aprovação das emendas.

De entre os restantes pontos da agenda, essencialmente de carácter administrativo e ou de gestão corrente da organização, realça-se apenas a constituição do Comité Consultivo (CC), tendo a Assembleia decidido aumentar a sua composição para 17 países (15 anteriormente). Num espírito de promover a rotatividade e permitir maior representatividade de todos os membros da IMSO neste Comité, Portugal deixou de ser seu membro efectivo, tendo-lhe contudo sido atribuído um estatuto de observador, essencialmente por razões de continuidade, o que lhe permite continuar a ter visibilidade alargada sobre as actividades e gestão da organização.

### Organização Europeia de Telecomunicações por Satélite (EUTELSAT IGO)

A Organização Europeia de Telecomunicações por Satélite (EUTELSAT IGO) é uma organização intergovernamental de âmbito europeu que resultou da reestruturação da EUTELSAT, da qual fazem parte 48 Estados (Partes).

O ICP-ANACOM assegura a representação nacional na Assembleia de Partes da EUTELSAT IGO, que reúne de dois em dois anos e, desde 2004, também no Comité Consultivo, órgão de apoio da estrutura executiva da organização, composta pelo Secretariado e pelo Secretário Executivo.

A 31.ª sessão da Assembleia de Partes da EUTELSAT IGO teve lugar em Maio de 2004 e foi presidida por Portugal. Aprovou-se o procedimento para recolha de candidaturas ao cargo de Secretário Executivo com vista à eleição em Abril de 2005. Discutiram-se os desenvolvimentos ao nível da Eutelsat S.A., empresa privada resultante da reestruturação da EUTELSAT original, à qual está cometido o cumprimento de certas obrigações de serviço público – designadas Princípios de Base – sob a supervisão da EUTELSAT IGO. Em particular, foram analisadas as alterações de titularidade das acções desta empresa ocorridas desde a sua privatização, e o respectivo impacto no cumprimento pela empresa das suas obrigações de serviço público. Foram ainda tratadas questões diversas de gestão da organização, nomeadamente aspectos financeiros.

Foi ainda necessário convocar uma sessão extraordinária da Assembleia em Julho de 2004, em reacção à intenção da gestão da Eutelsat S.A. por introduzir alterações nos estatutos da empresa que se consideraram potencialmente prejudiciais para os interesses da EUTELSAT IGO, por poderem pôr em causa o cumprimento dos Princípios de Base. Nesta sessão da Assembleia, foi adoptada uma resolução de advertência à Eutelsat S.A., alertando para as possíveis consequências do não cumprimento das obrigações a que está sujeita. A Assembleia aprovou ainda um mandato à Secretária Executiva da EUTELSAT IGO para negociar com a empresa novas formas de supervisionar a actividade desta, assim como as alterações aos seus estatutos. Esta resolução teve resultados que podem ser considerados positivos para a EUTELSAT IGO, dado que a sua capacidade de supervisão foi reforçada. Portugal acompanhou todo o processo por via da sua participação no Comité Consultivo.

### Instituto Europeu de Normas de Telecomunicações (ETSI)

O Instituto Europeu de Normas de Telecomunicações (ETSI) é uma organização europeia de normalização, cuja principal missão é a produção de normas nas áreas das telecomunicações. O ICP-ANACOM é membro do ETSI na categoria Administração.



O ICP-ANACOM, enquanto membro participou nas duas sessões da Assembleia Geral (AG), órgão máximo do ETSI, que se realizaram em 2004.

No seguimento de uma decisão adoptada pela AG, foi criado um grupo de trabalho no qual o ICP-ANACOM participa (*High Level Review Group*), com o objectivo de apresentar uma proposta de revisão de estratégia do ETSI na primeira AG de 2005.

O ICP-ANACOM tem vindo também a seguir os desenvolvimentos no âmbito do OCG ECN&S do ETSI, que tem a seu cargo o desenvolvimento dos mandatos de normalização M328 e M331, no âmbito dos artigos 17.º e 18.º da Directiva-Quadro (Directiva 2002/21/CE). Estes mandatos visam a revisão da lista de normas, do âmbito das comunicações electrónicas, publicada no JOCE a 31 de Dezembro de 2002. Esta tarefa está a ser desenvolvida em estreita colaboração com o COCOM, potenciando as vantagens de uma melhor articulação entre a normalização e a regulação.

Em 2004 o ICP-ANACOM acompanhou e participou ainda noutras actividades do ETSI, em áreas como a segurança, a compatibilidade electromagnética, as redes de próxima geração, a televisão digital terrestre e as infra-estruturas de telecomunicações em edifícios (ITED).

### União Postal Universal (UPU)

A União Postal Universal (UPU) é uma organização intergovernamental com 190 países membros, sendo a agência especializada das Nações Unidas para o sector postal.

Em 2004, o ICP-ANACOM participou activamente nos trabalhos da UPU, na qualidade de País Membro e de Administração Postal, em particular nos grupos, comissões e plenárias do Conselho de Operações Postais (COP) e do Conselho de Administração (CA). Na estrutura actual da UPU, o CA visa representar essencialmente os interesses dos Governos e dos reguladores, enquanto o COP tem por objectivo representar essencialmente os interesses dos operadores, reflectindo uma necessidade crescente de maior distinção entre as funções regulatórias e as operacionais.

Foram prosseguidos os trabalhos de reforma da organização, de acordo com as recomendações do grupo de alto nível criado pelo Congresso de Pequim, em 1999, e dos desenvolvimentos ocorridos nos trabalhos da equipa de projecto Gestão do Trabalho da União, criada posteriormente, em 2001, com vista a uma maior adaptação da UPU às mudanças estruturais do sector, registadas a nível mundial, com uma maior consciencialização da necessidade de garantia de um serviço postal universal de qualidade prestado a todos os cidadãos, a preços acessíveis, e do aumento de concorrência no sector.

Com a aproximação do Congresso de 2004, que se realizou em Bucareste, de 15 de Setembro a 5 de Outubro, os trabalhos da União intensificaram-se com o objectivo de apresentar propostas que modificassem quer a estrutura da União, quer os Actos para melhor se incorporarem os interesses de toda a indústria postal, desde os fornecedores de equipamentos ao cliente final. O CA, presidido pela China, reuniu os diversos grupos de trabalho, equipas de projecto, grupos de acção e comissões, além do próprio CA, em sessão plenária, tendo aprovado os cinco objectivos propostos para a Estratégia Postal Mundial de Bucareste.

O COP, a que Portugal presidiu até ao Congresso de Bucareste, reuniu também os diversos grupos de acção, comissões, comités e cooperativas, além do próprio COP em sessão plenária.

Salientam-se os trabalhos da Comissão 1 sobre alterações ao futuro sistema de encargos terminais, em que foram discutidas várias propostas relativas ao sistema aplicável às permutas entre os países industrializados para 2004 e 2005. A Comissão 1 aprovou ainda as propostas de modificação do Regulamento Geral relativamente à supressão dos postos de Subdirector-Geral e à introdução do ciclo orçamental bianual no sistema de relatórios da UPU, como sejam o relatório de gestão financeira e o programa e orçamento.

Quanto à reformulação dos Actos, que foi aprovada em 2003, nomeadamente no que respeita ao projecto de acordo referente aos serviços de pagamento de correio e seu regulamento, a Secretaria Internacional procedeu em 2004 à distribuição deste acordo a todos os países membros, assim como dos projectos da Convenção Postal Universal, do Regulamento das Correspondências e do Regulamento Referente às Encomendas Postais, os quais serviram de textos de referência para a apresentação de propostas ao Congresso de Bucareste.

Quanto às equipas de projecto (PT), destaca-se o seguinte:

- O PT Actos da União debruçou-se sobre as questões das reservas aos Actos, das definições visando a clarificação dos mesmos e da substituição do termo Administração Postal por País Membro e ou Operador;
- O PT Gestão do Trabalho da União analisou, nomeadamente, a separação de funções e responsabilidades entre reguladores e operadores, o guia de regulação postal, o estudo sobre o licenciamento, as conclusões da PT Actos da União relativamente à expressão Administração Postal, o estudo sobre os sistemas de licenciamento, a participação do Grupo Consultivo no próximo Congresso da UPU e as estações de permuta extraterritoriais;
- O PT Serviço Universal (SU) tomou nota dos resultados do questionário enviado aos países membros sobre a avaliação do SU de acordo com as cinco principais áreas do serviço universal, nomeadamente acesso ao serviço, satisfação do cliente, rapidez e fiabilidade, segurança e responsabilidade e tratamento das reclamações, tendo aprovado uma resolução para o Congresso sobre a continuação do trabalho nesta área prioritária para a UPU;
- O PT Relações com a OMC informou que, como conclusão da Conferência Ministerial de Cancun, realizada em Setembro de 2003, foi apresentada uma declaração conjunta a incitar os países a continuar as negociações e realizou também um Seminário subordinado ao tema "Alcançar um consenso nas negociações do AGCS relativamente a assuntos do sector postal".

O Grupo Consultivo contou com diversas apresentações sobre temas como as negociações com a Organização Mundial do Comércio (OMC), os desenvolvimentos do fundo para a melhoria da qualidade de serviço, as perspectivas de futuro do sistema de encargos terminais e as actividades de planeamento estratégico da UPU até ao Congresso de Bucareste. Este grupo, criado pelo CA na sequência da Resolução C105/1999 do Congresso de Pequim e formalmente instituído no Congresso de Bucareste, sob a designação de Comité Consultivo, tem como principal objectivo adaptar a UPU ao novo ambiente resultante da liberalização crescente e da globalização do mercado postal, e integrar gradualmente todos os intervenientes do sector postal no trabalho desta organização. A sua constituição é aberta a organizações não-governamentais internacionais, tais como organizações de consumidores e de utilizadores, organizações de operadores privados e organizações sindicais, cujos interesses e actividades estejam directamente relacionados com os objectivos da UPU e que possam contribuir para o trabalho da mesma. O grupo apresentou duas propostas de resolução, posteriormente provadas pelo CA, no sentido de ser formalizado um convite aos seus membros para estarem presentes no Congresso, como observadores sem direito de voto. Adicionalmente, analisou o documento da Secretaria Internacional relativo à Estratégia Postal Mundial de Bucareste e apresentou um documento com a sua contribuição para a mesma, destacando a necessidade de a UPU fomentar a discussão dos temas de maior importância para o sector privado e, sendo caso disso, dar conhecimento a todos os países membros do consenso atingido pelo grupo e permitir que as decisões do futuro Comité Consultivo, a aprovar no Congresso, sejam incorporadas na UPU.

O 23.º Congresso da União Postal Universal decorreu em Bucareste, de 15 de Setembro a 5 de Outubro de 2004, e teve a participação de 172 dos 190 Países Membros da União. Relativamente às temáticas debatidas e aprovadas no Congresso, destacam-se os seguintes assuntos:

1. Definição da Estratégia Postal Mundial de Bucareste para os próximos 4 anos, cujos cinco objectivos são (i) o serviço postal universal, (ii) a qualidade de serviço e eficiência da rede postal, (iii) os mercados e as respostas às necessidades dos clientes, (iv) a reforma postal e o desenvolvimento duradouro e (v) a cooperação e interacção entre as partes envolvidas;

- 
2. Aprovação das propostas do CA resultantes das recomendações do Grupo de Alto Nível visando a reforma da União, prentendendo-se uma das medidas adoptadas com a diminuição do tempo intercongressos para quatro anos, pelo que o 24.º Congresso decorrerá em Nairobi (Quénia) em 2008;
  3. Realização de uma conferência estratégica, em 2006, para fazer um ponto de situação sobre os trabalhos no âmbito da Resolução 09 do Congresso, que visa um estudo sobre a substituição da expressão Administração Postal, empregue nos Actos da UPU de uma forma ambigua, sendo em algumas instâncias utilizada como País Membro (Governo) e em outras como operador responsável pelas obrigações decorrentes dos Actos da União. Com o objectivo de substituir a expressão Administração Postal por dois outros termos, País Membro e ou Operador, visando uma maior clarificação e adaptação dos Actos da União à realidade do mercado postal, Portugal enviou para a Secretaria Internacional da UPU, em Julho de 2004, 53 propostas de substituição do termo referido, as quais contaram com o apoio de Cabo Verde e do Luxemburgo, tendo a França, a Noruega, Aruba, o Quénia, o Reino Unido e a Alemanha manifestado interesse em serem seus co-autores e tendo o CERP sido favorável às mesmas.

Foram, também, aprovadas propostas relativas aos seguintes assuntos: nova classificação dos países segundo o Programa de Desenvolvimento das Nações Unidas para efeitos do Fundo de Melhoria da Qualidade de Serviço; novo sistema de encargos terminais; definição de um enquadramento para os serviços prestados pelas estações de permuta extraterritoriais; fomento do serviço universal (incluindo uma proposta de Portugal); melhoria da qualidade de serviço com a definição de uma norma mundial de d+5 para 50 por cento das correspondências.

Das eleições que tiveram lugar no Congresso, resultou a eleição de Portugal para membro do CA e a sua reeleição para membro do COP. Portugal presidirá ainda à Comissão 1 (Normas e Procedimentos) do COP, que tem por objectivo a aprovação das alterações aos regulamentos, e participará nos trabalhos do CA, nomeadamente, na definição de uma nova estrutura da União e nas modificações dos Actos para que os mesmos reflectam as decisões do Congresso de Bucareste.

### União Postal das Américas, Espanha e Portugal (UPAEP)

A União Postal das Américas, Espanha e Portugal (UPAEP) é uma organização intergovernamental da qual fazem actualmente parte 27 membros. Em 2004, o ICP-ANACOM, na qualidade de País Membro e de Administração Postal, esteve presente no seu Conselho Consultivo e Executivo (CCE) e respectivos grupos de trabalho.

O CCE de 2004 aprovou os trabalhos e as propostas apresentadas pelos grupos de trabalho (GT) Reestruturação da UPU e Desenvolvimento Futuro da UPAEP, Cooperação Técnica, Comércio Electrónico, Relação Correio-Alfândegas, Sistema de Qualidade, Certificação ISO 9000, Estado da Dívida dos Países Membros, Filatelia, grupo de consulta Encargos Terminais da UPAEP e grupo de acção Segurança Postal, destacando-se:

- GT Desenvolvimento Futuro da UPAEP – é presidido por Portugal. Dos seus trabalhos, salienta-se a elaboração de uma proposta, que foi aprovada pelo Conselho, de criação de um grupo de trabalho permanente para assuntos de regulação postal, com o objectivo de contribuir para a adaptação da UPAEP às mudanças que estão a ocorrer no sector postal, que vão no sentido da separação das funções de regulação e de operação. A primeira reunião deste grupo realizar-se-á durante o CCE de 2005. Foi também elaborado um projecto de resolução a fim de se formalizarem reuniões preparatórias dos países membros da União para os Congressos da UPU, cujo objectivo foi o estabelecimento de posições comuns dos membros da UPAEP, visando o aumento da defesa dos interesses da União. O GT analisou, também, a questão das regras de procedimento do Comité de Gestão, sobretudo com o objectivo de fomentar a transparência e a divulgação dos temas abordados. Elaborou ainda vários questionários, com o intuito de conhecer as opiniões sobre a reforma da UPAEP, e apresentou uma proposta visando a realização de uma auditoria externa à situação económico-financeira da UPAEP. Por considerar que os trabalhos realizados tiveram um balanço muito positivo para a União, o GT decidiu propor ao CCE a renovação do seu mandato, o que foi aprovado;

- GT Cooperação Técnica – está a elaborar um Manual para a utilização dos recursos de cooperação técnica; nesse sentido, apresentará ao CCE de 2005 um projecto de resolução, propondo que a apresentação de projectos para a obtenção de recursos do fundo de disponibilidade passe a estar condicionada à apresentação prévia de um plano de desenvolvimento postal por parte do país requerente. Caso se verifique a ausência deste plano, o primeiro projecto a realizar com os recursos do fundo de disponibilidade será a elaboração de um plano estratégico postal para esse país. Este GT decidiu, ainda, apresentar ao CCE de 2005 um sistema de avaliação de impacto dos projectos realizados;
- GT Estado da Dívida dos Países Membros – tendo visto o seu mandato prorrogado até ao próximo Congresso, analisou o estado da dívida e decidiu encarregar o seu Presidente, bem como a Secretária-Geral, de negociar com os países membros devedores, um plano de pagamento das dívidas relativas às suas quotas contributivas, com base em critérios de flexibilidade.

O Conselho aprovou, também, as alterações ao plano estratégico, o orçamento da União para 2005 e as contas do exercício financeiro de 2003, tendo tomado nota do relatório da Alta Autoridade de Inspeção que aprovou as contas do exercício financeiro de 2003.

A Secretária-Geral apresentou, no CCE, um documento relativo ao Seminário sobre Regulação e Serviço Postal Universal, realizado em Lisboa, entre 27 e 29 de Janeiro de 2004, no âmbito do Acordo de Cooperação UPAEP-UPU. Nesse documento é realçado o importante papel de Portugal (ICP-ANACOM) na realização do seminário, o qual teve como finalidade a discussão de temas regulamentares de particular importância para todos os países membros da UPAEP, na perspectiva não só da união restrita, como também europeia.

Realizou-se, ainda, durante o CCE, um fórum de autoridades postais, numa iniciativa conjunta entre a UPAEP e a UPU, que contou com várias apresentações e contributos, nomeadamente, do Presidente do Conselho de Operações Postais da UPU (Portugal/CTT-Correios de Portugal), do Grupo de Acção de Desenvolvimento Postal da UPU, do Banco Mundial, do Banco Interamericano de Desenvolvimento e do Secretário de Estado das Comunicações do Brasil. O fórum teve como intuito avaliar as acções realizadas pelos países membros em matéria de reforma postal e de modernização, como consequência das recomendações da declaração de Madrid, assinada em 2002 pelos ministros da tutela. Assim, destaca-se a decisão de encarregar a UPAEP de continuar a promover e a coordenar as acções destinadas a fortalecer a dinâmica de transformação do sector postal dos países membros da União. O fórum analisou também os temas de interesse para a UPAEP, a discutir no Congresso da UPU, realizado em Bucareste, em Setembro e Outubro de 2004.

O próximo Congresso da UPAEP está previsto para Agosto de 2005, tendo designadamente como objectivo deliberar sobre como adaptar a sua estrutura e os seus Actos às alterações decorrentes das decisões tomadas no 23.º Congresso da UPU. Relativamente aos instrumentos fundamentais desta organização, foram aprovados os Actos Finais do XVIII Congresso UPAEP, realizado no Panamá em 2000, nos termos do Decreto n.º 46/2003, de 15 de Outubro. Foi publicado, em 2004, o Aviso n.º 149/2004 relativo ao depósito do respectivo instrumento de ratificação junto da Secretária Geral da UPAEP.

### Organização para a Cooperação e o Desenvolvimento Económico (OCDE)

Dentro da OCDE, o ICP-ANACOM acompanha e participa sobretudo nas actividades desenvolvidas no seio do Comité das Políticas de Informação, Informática e Telecomunicações (ICCP), instância que analisa os aspectos políticos resultantes do desenvolvimento e aplicação de tecnologias e serviços na área da informação, informática e comunicações, incluindo o respectivo impacto na economia e sociedade em geral e no fortalecimento da cooperação entre Estados-membros e entre Estados-membros e não membros.



O ICCP tem associados quatro grupos de trabalho (GT) de relevância para o sector das comunicações: o GT sobre Políticas de Serviços de Telecomunicações e Informação (TISP), o GT sobre Economia da Informação (WPIE), o GT sobre Indicadores da Sociedade da Informação (WPIIS) e o GT sobre a Segurança da Informação e a Privacidade (WPISP). Em 2004, foi criado um grupo temporário sobre combate ao *spam* (TF SPAM).

Em 2004, o ICP-ANACOM colaborou na elaboração do *Communications Outlook 2005*, publicação bial, da responsabilidade do ICCP (GT TISP), que apresenta vários indicadores estatísticos sobre a acção dos 30 países membros da OCDE no âmbito do sector das comunicações. A edição de 2005 inclui um capítulo novo em relação a edições anteriores, sobre o mercado audiovisual, e um capítulo final sobre tendências do desenvolvimento global, onde se destaca a actividade dos países com maior relevância para o mercado das comunicações e que não são membros da OCDE (China, Índia, entre outros).

O ICP-ANACOM participou nas duas reuniões do TISP realizadas em 2004, em que os principais temas em análise foram o impacto da tecnologia VoIP e o desenvolvimento da VoWi-Fi, a convergência das redes e dos sectores de comunicações e as questões políticas associadas aos mercados secundários do espectro.

Também o WPISP reuniu duas vezes durante 2004. Os trabalhos do grupo incidiram, entre outros assuntos, sobre a implementação das linhas orientadoras para a segurança das redes e dos sistemas de informação, a autenticação electrónica, a segurança da informação e a privacidade relativamente à melhoria da segurança das viagens internacionais, o *spam*, a privacidade e a economia da confiança.

Foram igualmente acompanhadas as duas reuniões do WPIE realizadas em 2004, cujos principais temas abordados foram os conteúdos de banda larga e a utilização das TIC para o desenvolvimento das empresas. O ICP-ANACOM alargou a sua participação neste GT à análise de políticas da economia da informação, à revisão e avaliação das implicações económicas e sociais decorrentes do desenvolvimento e à difusão e uso das tecnologias de informação e comunicação (TIC) e do comércio electrónico e contribuiu ainda para o desenvolvimento de métodos e ferramentas apropriados para a medição e comparação internacional de indicadores.

Quanto à actividade do WPIIS, o ICP-ANACOM participou na reunião de trabalho anual e contribuiu para a definição da metodologia de recolha de dados internacionalmente comparáveis no âmbito da oferta e procura e impactos das TIC. Em 2004, o ICP-ANACOM colaborou, ainda, na assessoria ao desenvolvimento e interpretação de indicadores relevantes para a formulação de políticas e para a monitorização de processos, contribuindo para a identificação de impactos e obstáculos na difusão e utilização das TIC.

Finalmente, o ano de 2004 foi o primeiro em que o grupo temporário designado por TF SPAM reuniu, tendo sido lançado um questionário para obter informação sobre os instrumentos utilizados por cada administração para combater o *spam*, nomeadamente sobre legislação aplicável, entidades responsáveis, casos detectados e resolvidos, etc, a partir do qual será preparada informação para divulgação abrangendo temas como a regulamentação sobre *spam*, a cooperação internacional, medidas anti-*spam*, tecnologias existentes e emergentes para combate ao *spam*, educação e sensibilização para o problema do *spam* e cooperação entre parceiros.

### Organização do Tratado do Atlântico Norte (OTAN/NATO)

No seio da Organização do Tratado do Atlântico Norte (OTAN/NATO), os grupos responsáveis por questões de espectro são, nomeadamente, o subcomité de gestão do espectro (NATO FMSC) e o grupo de trabalho de políticas (NATO PWG). Participam nos seus trabalhos representantes dos países membros da NATO, incluindo, por vezes, as *Partner Nations* (países participantes no programa *Partnership for Peace*).

O NATO FMSC constitui o único comité com competência reconhecida para decidir sobre questões de gestão de espectro civil/militar. Entre outras atribuições, assegura a harmonização do espectro necessário para utilizações militares no âmbito dos países da NATO e elabora, em coordenação com as autoridades nacionais responsáveis pela gestão de espectro, posições a defender pela NATO e pelas autoridades militares nas conferências mundiais de radiocomunicações da UIT, por forma a melhor salvaguardar os interesses militares.

O NATO PWG é um grupo técnico, subordinado ao NATO FMSC, que desenvolve actividades de apoio e conselho a este Comité. Analisa os temas em discussão na agenda das conferências mundiais das radiocomunicações e aconselha o NATO FMSC sobre as posições que melhor assegurem a defesa dos interesses militares, com o apoio das autoridades nacionais responsáveis pela gestão de espectro. Desenvolve, também, actividades com vista à criação de condições para harmonização do espectro no seio da NATO, designadamente através da actualização do acordo conjunto civil/militar de utilização de frequências, o NATO *Joint Civil/Military Frequency Agreement* (NJFA).

No âmbito da cooperação que mantém com as entidades militares, o ICP-ANACOM participou nos trabalhos dos comités civis/militares acima referidos.

### Agência Espacial Europeia (ESA)

A Agência Espacial Europeia (ESA) tem como missão o desenvolvimento do conhecimento científico, tecnológico e das aplicações ligadas ao espaço e o concomitante apoio ao desenvolvimento das indústrias e serviços que lhe estão associados.

A representação de Portugal ao nível do Conselho está entregue ao Gabinete de Relações Internacionais para a Ciência e Ensino Superior (GRICES), sob a dependência do Ministério da Ciência e Ensino Superior. A representação nos comités de gestão dos vários programas da ESA pertence aos organismos que, pela sua natureza e funções, estejam melhor relacionados com a respectiva temática. Consequentemente, o ICP-ANACOM foi indigitado, em Março de 2000, para assumir a representação nacional no Comité de Gestão de Programas de Telecomunicações (JCB), que, durante o ano 2004, realizou quatro reuniões regulares e três extraordinárias. Cabe também ao ICP-ANACOM o financiamento do programa de telecomunicações desta Agência. Este financiamento tem como contrapartida um retorno de pelo menos 90 por cento do montante subscrito, em contratos de desenvolvimento com empresas e institutos de I&D portugueses.

Em 2004, iniciaram-se muitos novos projectos de desenvolvimento tecnológico no domínio das telecomunicações, com vista ao reforço da competitividade da indústria europeia no médio prazo e ao seu relançamento. Iniciou-se ainda a reflexão sobre o plano a longo prazo para as telecomunicações, cobrindo o período 2006-2010.

O papel do sector espacial, através da ESA, na iniciativa da UE para reduzir a fractura digital na UE (*digital divide initiative*) foi um tema que mereceu particular atenção do JCB em 2004 e que será retomado e amplificado no decurso de 2005.

O programa Galileo, se bem que gerido por um comité de programas próprio no âmbito da ESA (PB-NAV), foi também, de forma indirecta, motivo de atenção do JCB, através da aprovação de vários projectos de desenvolvimento de aplicações onde existem grandes sinergias entre as telecomunicações e a localização/navegação por satélite.

### Cimeira Mundial para a Sociedade de Informação (CMSI)

A realização da Cimeira Mundial para a Sociedade da Informação (CMSI) surgiu de uma recomendação da União Internacional das Telecomunicações (UIT), que assumiu o papel de agência líder (*lead agency*) na sua preparação e organização. Foi decidido que a CMSI se desenrolaria em duas fases, tendo a primeira sessão ocorrido em 2003, em Genebra, e estando a segunda agendada para 2005, em Tunis.



No decorrer de 2004, o ICP-ANACOM acompanhou os desenvolvimentos e decisões no âmbito da CMSI, nomeadamente as reuniões preliminares associadas à sua 2.ª fase, tendo contribuído para a implementação dos pressupostos definidos pelos documentos base, nomeadamente a Declaração de Princípios e o Plano de Acção, e elaborado contributos para os documentos de posicionamento da UE na referida Cimeira, participando igualmente nas reuniões de coordenação nacional sob a égide do Ministério dos Negócios Estrangeiros (MN).

### Grupo de Acção Televisão Digital Terrestre (DigiTAG)

O ICP-ANACOM acompanhou, em 2004, os trabalhos do DigiTAG, o qual apresenta como objectivos essenciais a criação de um enquadramento operacional para a introdução harmoniosa e orientada para o mercado dos serviços de televisão digital terrestre, utilizando as máximas potencialidades do sistema DVB-T, bem como a identificação das soluções ideais para os cenários de transição para a introdução de serviços digitais, face ao actual sistema analógico, e a subsequente migração para um futuro totalmente digital. Além da participação em reuniões, e procedeu-se à divulgação, quando relevante e oportuno, de informação relativa à evolução do sistema DVB-T nos diferentes países.

Sublinha-se que o ICP-ANACOM é o único regulador com assento no *Steering Board*, o órgão executivo do DigiTAG, que tem como propósito, nomeadamente, assegurar o cumprimento dos objectivos da organização, definindo para o efeito estratégias e políticas adequadas.

### União Radiocientífica Internacional (URSI)

A União Radiocientífica Internacional (URSI) é uma organização não governamental e sem fins lucrativos, sob os auspícios do Conselho Internacional para a Ciência, que tem por finalidade estimular e coordenar, à escala internacional, os estudos, investigações, aplicações, intercâmbio científico e troca de informação nos domínios das ciências da radioelectricidade. Os seus membros são comités nacionais. Para assegurar os seus objectivos, existem actualmente na URSI 10 comissões científicas.

Em Janeiro de 2004, o ICP-ANACOM foi designado pelo Governo como instituição nacional aderente à URSI, assumindo a responsabilidade pela participação de Portugal nas actividades da União, incluindo os comités nacionais, sucedendo assim ao GRICES, Gabinete de Relações Internacionais da Ciência e do Ensino Superior. O ICP-ANACOM assegura, nomeadamente, a Presidência do Comité Português da URSI, estando a seu cargo promover/assegurar respectiva coordenação e dinamização. Encontra-se em desenvolvimento uma área da URSI/Comité português no sítio do ICP-ANACOM, estando também em curso a elaboração de um projecto de Regulamento do Comité português da URSI.

## 5.2 Cooperação

O ICP-ANACOM tem vindo a assumir, como uma importante vertente da sua actuação, a cooperação de natureza institucional e técnica, bilateral ou multilateral. Nos domínios de intervenção do ICP-ANACOM, esta cooperação põe em prática, e complementa, políticas e prioridades definidas a nível do Governo.

Neste domínio da cooperação relevam-se os protocolos bilaterais celebrados com o Governo de Transição de Timor-Leste, o Governo Federativo do Brasil, o Governo da Guiné-Bissau, a Direcção Nacional dos Correios e Telecomunicações de Angola, a Direcção Geral das Comunicações de Cabo Verde e o Instituto Nacional das Comunicações de Moçambique.

### Cooperação institucional

Em 2004 destacam-se, na área da cooperação institucional, dois grandes eventos de âmbito multilateral: o VIII Encontro Ministerial dos Correios e Telecomunicações da Comunidade de Países de Língua Portuguesa (CPLP) realizado em Viseu, em Junho, em que o ICP-ANACOM participou, tendo também assegurado grande parte do financiamento; e a III Reunião Técnica de Telecomunicações da CPLP, que decorreu em Lisboa, em Novembro, organizada por esta Autoridade.

Ainda no plano multilateral, o ICP-ANACOM participou na assembleia geral ordinária e no XII Fórum da Associação de Operadores de Correios e Telecomunicações dos Países e Territórios de Língua Oficial Portuguesa (AICEP), que se realizaram em Viseu, em Junho.

No quadro da cooperação bilateral, foram estabelecidos diversos contactos e relações com instituições do sector. Destacam-se, como vectores principais de relacionamento, o Brasil, os Países Africanos de Língua Oficial Portugueses (PALOP), Timor-Leste e, por último, os países europeus, membros ou não da União Europeia.

Relativamente ao Brasil, em que existe tradição de relacionamento institucional entre reguladores, teve lugar a da 8.ª reunião da comissão de coordenação ICP-ANACOM/ANATEL, realizada em Lisboa, em Novembro; num âmbito de natureza mais técnica salienta-se também o encontro sobre desagregação do lacete local, ocorrido em Lisboa, em Agosto.

Na vertente dos PALOP e Timor-Leste, realizou-se, em Abril de 2004, uma consulta sobre numeração e equipamentos terminais, solicitada pelo Instituto Nacional de Comunicações de Moçambique (INCM). Com este mesmo regulador foi promovida, em Agosto, uma acção sobre identificação de actividades de formação e assistência futura, no seguimento da qual foi efectuada, em Novembro, uma reunião conjunta para apresentação de um plano de acção de cooperação com Moçambique, para 2005, e uma proposta de revisão do protocolo de cooperação actualmente em vigor.

No seguimento de contactos institucionais realizados ao longo do ano de 2003, foi doado ao Instituto das Comunicações da Guiné-Bissau (ICGB) um receptor R&S modelo EB100 e um monitor de radiocomunicações IFR 1200S S/N 12491, equipamento utilizado para fiscalização do espectro radioelétrico.

Foi prestado apoio ao regulador de Cabo Verde na divulgação de informação sobre o respectivo novo plano nacional de numeração.

Relativamente a relações institucionais bilaterais com os países europeus, teve lugar, em 2004, um encontro do ICP-ANACOM com o Secretário de Estado das Comunicações da Hungria, no qual foram abordadas questões gerais de organização e regulação do sector. Após vários contactos com a *National Communications Authority of Hungary* (NCAH), veio a ser assinado, já no início de 2005, um novo protocolo de cooperação entre as autoridades reguladoras nacionais dos dois países.

### Cooperação técnica

As acções de cooperação técnica realizadas em 2004 pretenderam dar cumprimento ao plano de cooperação que é elaborado anualmente pelo ICP-ANACOM, com base nas solicitações dos órgãos reguladores e ou administrações dos países dos PALOP e com Timor Leste. No período em análise, foram realizados três programas de estágio, que envolveram cerca trinta e cinco formandos daqueles países e tiveram como formadores diversos recursos qualificados do ICP-ANACOM.

## Comunicação, Imagem e Serviço ao Cliente

Para assegurar o cumprimento das disposições legais aplicáveis (estatutos do ICP-ANACOM e REGICOM, nomeadamente), que cometem a esta Autoridade a obrigação de disponibilizar informações de natureza diversa, permanentemente actualizadas, que contribuam para um mercado aberto e concorrencial, o ICP-ANACOM mantém, como principais veículos de comunicação externa institucional, um sítio na Internet ([www.anacom.pt](http://www.anacom.pt)) e um boletim mensal, *Spectru*. Trata-se de uma forma de assegurar, em particular, a prossecução do objectivo de regulação, legalmente consagrado, associado à defesa dos interesses dos consumidores.

Integram igualmente a plataforma de comunicação externa do ICP-ANACOM as actividades de prestação de serviços e informações aos consumidores, através do atendimento ao público, bem como o tratamento de reclamações.

### 6.1 Sítio na Internet

O sítio do ICP-ANACOM em [www.anacom.pt](http://www.anacom.pt) constitui, também por imposição legal, um instrumento indispensável para divulgação da actividade do órgão regulador e assume-se como uma plataforma de comunicação privilegiada com o exterior. Nele são publicadas, em tempo útil, as deliberações com impacto externo aprovadas pelo conselho de administração do ICP-ANACOM, além de um importante conjunto de informação sectorial, de carácter genérico ou especializado, incluindo legislação. Estão ainda disponíveis informações dirigidas aos consumidores, bem como uma área de serviços em linha – o balcão virtual – que congrega os formulários electrónicos associados a diversos serviços prestados pelo ICP-ANACOM, igualmente acessíveis através do Portal do Cidadão.

#### Conteúdos

Em 2004, ao nível da disponibilização de conteúdos no sítio do ICP-ANACOM, destaca-se a criação de seis novas áreas especializadas (áreas temáticas).

A área Comércio Electrónico, que surge na sequência da atribuição ao ICP-ANACOM de funções nesta matéria na sequência da publicação do Decreto-Lei n.º 7/2004, de 7 de Janeiro, contém informação relativa a legislação, estudos, trabalhos nacionais e internacionais, para além de uma secção específica dedicada à Conferência sobre o Comércio Electrónico em Portugal, evento promovido pelo ICP-ANACOM em Março de 2004.



A área Mercados Relevantes, PMS e Obrigações foi autonomizada, a partir da informação inicialmente acessível a partir da área Novo Quadro Regulamentar (Revisão 99), em resultado do acréscimo da actividade de regulação no âmbito da análise e definição de mercados relevantes, avaliação de poder de mercado significativo (PMS) e imposição de obrigações no domínio das comunicações electrónicas. Esta área inclui as deliberações adoptadas, as consultas lançadas e as notificações à Comissão Europeia, bem como outros desenvolvimentos associados, nomeadamente a recolha de informação através de questionários aos operadores. Integra ainda um quadro com todas as notificações à Comissão Europeia, do ICP-ANACOM e das autoridades reguladoras nacionais (ARN) dos restantes Estados-membros, actualizado trimestralmente.

Conforme já referido de forma mais detalhada no capítulo 3 do presente relatório, esteve disponível no sítio do ICP-ANACOM, entre Fevereiro e Agosto, uma área específica com informação de apoio à realização do evento desportivo UEFA Euro 2004, dirigida aos potenciais utilizadores de sistemas de radiocomunicações que pretendessem obter licenças temporárias. Incluíram-se nesta área elementos sobre a utilização desses sistemas, bem como um conjunto de formulários electrónicos a que os utilizadores tiveram acesso em versão *on* e *off line*.

A área Televisão Digital remodelou completamente a versão anterior sobre Televisão Digital Terrestre (TDT), ampliando o seu âmbito, e veio dar sequência à criação, no seio do ICP-ANACOM, de uma Unidade de Missão para a Televisão Digital (UM-TD).

A Conferência Mundial de Radiocomunicações da União Internacional das Telecomunicações (UIT), marcada para 2007 (WRC-07), e a Conferência Regional de Radiocomunicações para o planeamento do serviço de radiodifusão digital terrestre em parte das Regiões 1 e 3, nas faixas de frequência 174-230 MHz e 470-862 MHz (RRC-04), originaram a criação de áreas específicas para cada uma destas conferências.

Renovaram-se áreas específicas, destacando-se a relativa ao Novo Quadro Regulamentar, que beneficiou de um acréscimo considerável de informação na sequência da publicação do REGICOM e da conseqüente actividade desta Autoridade. Em paralelo, foram publicados diversos esclarecimentos temáticos sobre os direitos dos utilizadores no novo contexto regulamentar.

Ainda com o intuito de esclarecer os utilizadores de serviços de comunicações electrónicas, foi publicado um pacote informativo sobre os serviços ADSL, em particular sobre a cobertura e as áreas de central disponíveis para oferta destes serviços, onde são identificados os respectivos prestadores. Também a portabilidade foi objecto de informação acrescida, permanentemente actualizada.

Outras áreas foram igualmente sujeitas a renovação: a presença internacional; os programas comunitários sectoriais; o sector das comunicações, onde foram criadas listagens dos operadores em actividade e das entidades registadas ao abrigo do REGICOM; a sala de imprensa; e o ITED (infra-estruturas de telecomunicações em edifícios), na sequência da publicação do Manual ITED.

Por último, na área funcional relacionada com o próprio ICP-ANACOM, foram criadas novas páginas, designadamente, uma com a compilação das deliberações desta Autoridade, uma outra onde foram agregados elementos informativos sobre protocolos e uma terceira com informação sobre o conselho consultivo do ICP-ANACOM.



## Serviços

Em matéria de disponibilização de serviços no sítio do ICP-ANACOM, destaca-se a função personalização, que entrou em funcionamento em Fevereiro de 2004, no endereço <http://www.anacom.pt/login.jsp>, tendo resultado numa simplificação do anterior esquema de subscrição/personalização da informação em linha. Esta funcionalidade veio permitir ao utilizador a criação de uma página pessoal própria onde pode receber as últimas notícias referentes a matérias pré-seleccionadas, que pode ser gerida de forma dinâmica. Este serviço está também disponível em versão texto.

Os serviços em linha no balcão virtual, também produzidos em versão texto, beneficiaram, em 2004, da inclusão de novos formulários: sobre os procedimentos a observar para início da oferta de redes e serviços de comunicações electrónicas; para licenciamento de estações do serviço móvel aeronáutico e serviço móvel marítimo; e os relativos ao serviço móvel terrestre – redes privadas.

Em Julho de 2004, tendo como objectivo a prestação de um melhor serviço aos cidadãos, foi disponibilizado um formulário electrónico para envio, ao ICP-ANACOM, de pedidos de informação, reclamações, comentários ou sugestões. O acesso a este formulário é possível a partir do rodapé de qualquer página do sítio ou directamente através do endereço [https://www.anacom.pt/bvirtual/form\\_recl.jsp](https://www.anacom.pt/bvirtual/form_recl.jsp). Caso exista documentação relevante a anexar, esta pode ser enviada por via electrónica, por fax ou correio, após submissão electrónica do formulário.

Também na área relativa ao comércio electrónico foi disponibilizado um formulário para esclarecimentos específicos sobre esta matéria.

Ainda no balcão virtual, foi publicado em 2004 um simulador das taxas aplicáveis a redes de radiocomunicações privadas do serviço móvel terrestre, através do qual o interessado pode obter o valor aproximado a pagar pela utilização de uma rede privada permanente, com canais partilhados, ou de uma rede privada temporária, quer seja de cobertura nacional ou celular.

A partir de 2004, a transacção de dados submetidos pelos utilizadores dos formulários em linha passou a estar sujeita a maior segurança e salvaguardada de qualquer interceptação por parte de terceiros, através do recurso ao certificado digital. Uma vez que o canal de comunicação passou a estar encriptado, os utilizadores podem também trocar informações, com a garantia de privacidade e segurança.

O ICP-ANACOM associou-se activamente aos trabalhos da Agência para a Sociedade do Conhecimento (UMIC), no âmbito da criação do Portal do Cidadão, que tiveram início em 2003. Este Portal congrega os serviços prestados pela administração central e por outras entidades ou empresas prestadoras de serviços de cariz público, quer ao cidadão individual quer a empresas. À data do seu lançamento, em 2004, já era possível consultar no Portal do Cidadão informação geral sobre o ICP-ANACOM e também utilizar os serviços electronicamente disponíveis, num total de dezoito. Foram abrangidas, entre outras, matérias associadas aos formulários respeitantes à atribuição de registo e licenças para o serviço rádio pessoal (banda do cidadão), para serviços de audiotexto e para o serviço móvel terrestre – redes privadas, bem como à inscrição de projectistas e instaladores de ITED, à apresentação de reclamações no quadro da protecção à recepção de radiodifusão e à marcação e realização de exames de aptidão do serviço de amador. Este processo foi acompanhado continuamente, de forma a fazer reflectir no Portal do Cidadão, quase em simultâneo, a actualização e introdução de novos conteúdos e serviços no sítio do ICP-ANACOM.

No final de 2004, encontravam-se disponíveis no Portal do Cidadão trinta serviços do ICP-ANACOM, com diferentes níveis de sofisticação:

- sete serviços informativos – nos quais o utilizador pode consultar informações sobre o serviço, horário e locais onde o mesmo é prestado;
- sete serviços interactivos – nos quais o utilizador pode efectuar o *download* de formulários e ou submeter o seu pedido *on line*;
- dezasseis serviços transaccionais – nos quais é possível completar todo o processo *on line*.

### Avaliação

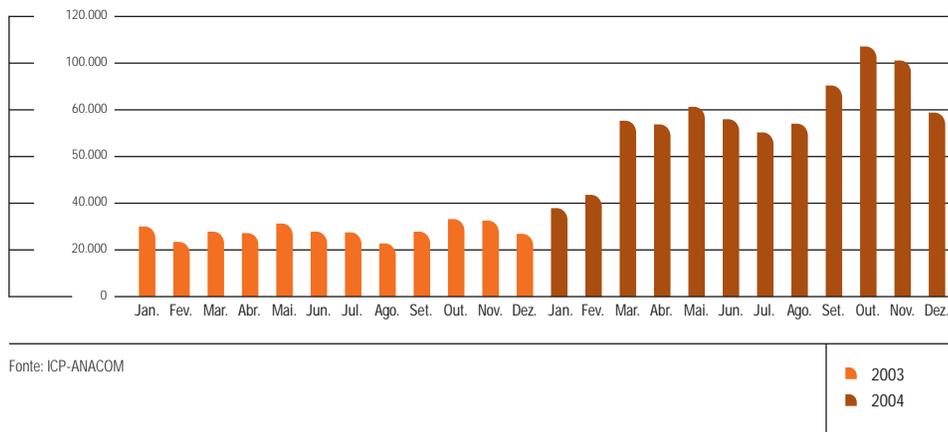
Com o conjunto dos serviços disponíveis no balcão virtual, o ICP-ANACOM participou, entre Março e Novembro de 2004, no estudo comparativo *Top of the Web*, promovido anualmente pela Comissão Europeia sobre a utilização de uma lista comum de serviços públicos electrónicos da União Europeia dos 15.

A apreciação global do utilizador dos serviços electrónicos do balcão virtual do ICP-ANACOM foi de 82 por cento, valor que coincide com a média europeia para a prestação de serviços às empresas. As principais razões apontadas para a preferência pelos serviços electrónicos do balcão virtual prendem-se, essencialmente, com a economia de tempo e dinheiro, bem como com a celeridade de todo o processo.

Com o objectivo de auscultar directamente a reacção dos visitantes do sítio desta Autoridade, em particular os utilizadores do balcão virtual, foi publicado em 2004 um questionário de satisfação com acesso a partir da página de registo de entrega de qualquer dos formulários electrónicos do balcão virtual. Os dados recolhidos permitem a análise da avaliação que os utilizadores fazem do sítio, e as apreciações e sugestões recebidas serão tidas em consideração para o processo de melhoria contínua desta plataforma de comunicação.

O número de visitas<sup>14</sup> ao sítio do ICP-ANACOM ascendeu, durante o ano de 2004, a quase um milhão (907.488), correspondendo cerca de 461 mil a novos visitantes. Foram visualizadas<sup>15</sup> cerca de quinze milhões de páginas (14.699.272), com um número médio diário de consultas na ordem das 40 mil e uma média diária de quase 2.500 visitantes, que acedem a cerca de dezasseis páginas antes de abandonar o sítio. Ou seja, em 2004 o número de visitas a [www.anacom.pt](http://www.anacom.pt) quase triplicou face às visitas recebidas no ano anterior.

**Quadro 19** Número de visitas ao sítio entre Janeiro de 2003 e Dezembro de 2004



Em termos tecnológicos, o sítio do ICP-ANACOM tem capacidade para permitir syndicar conteúdos e efectuar o processamento automatizado de informação e conteúdos externos (XML, RSS, entre outros) e ainda o uso partilhado de recursos de outros sítios da Administração Pública. Para além disso, encontra-se disponível no servidor desta Autoridade um catálogo com a lista dos conteúdos existentes devidamente classificados, para consulta dos vários servidores que pretendam informação específica sobre o sector.

O sítio mantém válido o compromisso com a acessibilidade, preservando um canal texto conforme as normas internacionais, nomeadamente, as definidas pela *Web Accessibility Initiative (WAI)* do consórcio W3C (*Word Wide Web Consortium W3C*). Esta alternativa à versão gráfica pretende facilitar o acesso da população com necessidades especiais aos conteúdos do sítio. Além disso, o canal texto possibilita a publicação de conteúdos em novas plataformas tecnológicas, com destaque para os serviços móveis de terceira geração e a televisão digital terrestre. Desta forma, e no que respeita a acessibilidade e mobilidade, o sítio do ICP-ANACOM está preparado para correr em qualquer tipo de ecrã, a partir do endereço <http://www.anacom.pt/txt/index.jsp>.

Por último, refira-se que o sítio, em termos de acessibilidade e usabilidade, cumpre as melhores práticas do Programa Nacional para a Participação dos Cidadãos com Necessidades Especiais na Sociedade da Informação (Programa ACESSO).

(14) Visitas: número de utilizadores que entram no sítio do ICP-ANACOM.

(15) Visualizações: número de páginas (URL) do ICP-ANACOM solicitadas pelos utilizadores.

## 6.2 Boletim *Spectru*

O boletim *Spectru* é outro instrumento privilegiado da comunicação institucional do ICP-ANACOM. O REGICOM veio consagrar este suporte como um dos veículos para disponibilizar e manter actualizado um conjunto variado de informações que contribuem para um mercado aberto e concorrencial, o que constitui uma obrigação cometida a esta Autoridade naquele diploma.

Este boletim mensal compila e fornece informação sobre a actividade do ICP-ANACOM e sobre as principais ocorrências regulatórias e regulamentares, nacionais e internacionais, no sector das comunicações.

Trimestralmente, o boletim *Spectru* integra um suplemento contendo os principais dados estatísticos dos serviços telefónico fixo, telefónico móvel, móvel com recursos partilhados, transmissão de dados e acesso à Internet, redes de distribuição por cabo, serviços de audiotexto e serviços postais explorados em concorrência. Em 2004, foram pois editados quatro suplementos estatísticos.

Numa base não regular, são ainda publicados suplementos com legislação e documentação relevante, nacional ou europeia, como é o caso das decisões do Comité de Comunicações Electrónicas (ECC), adoptadas por Portugal. Em 2004, apenas foi produzido um suplemento com Decisões ECC.

Com frequência anual é também produzido um suplemento com um índice das notícias, por assunto, publicadas no ano anterior, o que sucedeu também em 2004.

Por outro lado, começou a ser editado em 2004 um novo suplemento – Notificações à Comissão Europeia – que reflecte, no âmbito da implementação do novo quadro regulamentar para as comunicações electrónicas, a actividade de regulação desenvolvida pelos Estados-membros em matéria de análise e definição de mercados relevantes, avaliação de poder de mercado significativo (PMS) e imposição de obrigações, incluindo as respectivas notificações à Comissão.

A partir de Janeiro de 2004, após um processo de renovação gráfica, o boletim *Spectru* passou a ser produzido a quatro cores, com o logótipo do ICP-ANACOM, em cor, em fundo de página, e acréscimo de imagens (quadros e tabelas informativas). Operou-se também uma reestruturação da forma de apresentação dos relatos das reuniões de organismos internacionais em que esta Autoridade participa, que passaram a ser publicados em versão reduzida, com remissão para o sítio na Internet, onde por sua vez é disponibilizada uma versão mais aprofundada desses relatos.

Editado em papel na versão portuguesa, com uma tiragem de quinhentos exemplares, o boletim *Spectru* é distribuído a um conjunto alargado de entidades, incluindo representantes de diferentes Ministérios, associações de defesa dos consumidores, operadores e prestadores de serviços de comunicações, indústria, organismos homólogos nacionais e dos países de língua oficial portuguesa, entre outros.

Em formato electrónico, estão disponíveis no sítio do ICP-ANACOM as versões portuguesa e inglesa do boletim *Spectru*, sendo esta última remetida directamente aos responsáveis de autoridades reguladoras homólogas, em particular no âmbito europeu, bem como aos responsáveis sectoriais da Comissão Europeia e de outras organizações internacionais sectorialmente relevantes. A funcionalidade de subscrição gratuita do boletim *Spectru* a partir do sítio do ICP-ANACOM, lançada em 2003, conduziu à existência, em Dezembro de 2004, de cerca de 1.150<sup>16</sup> subscritores *on line*, incluindo as versões portuguesa e inglesa.

---

(16) Algumas entidades subscrevem em simultâneo a versão inglesa e portuguesa do boletim *Spectru*.

## 6.3 Divulgação da imagem institucional

A promoção da imagem do ICP-ANACOM e do sector, bem como a divulgação de informação relevante para o mercado, envolvem um conjunto de acções diversas que contemplam:

- a edição de publicações institucionais, algumas estatutariamente obrigatórias;
- a realização de eventos para divulgação nacional de matérias sectoriais específicas e a organização de reuniões internacionais em Portugal;
- o lançamento de campanhas informativas;
- a concessão de patrocínios e outros apoios, incluindo inserções publicitárias, com o acompanhamento das contrapartidas correspondentes;
- a reacção coordenada a solicitações externas – pedidos de informação, reuniões, apresentação de empresas, entre outras;
- o acompanhamento da actividade de outras entidades sectoriais relevantes, nomeadamente através do estabelecimento de parcerias, concretizadas de formas variadas.

### Publicações institucionais

No âmbito do acompanhamento e desenvolvimento de publicações de natureza institucional, foram editados em 2004 o Relatório e Contas e o Relatório de Regulação do ICP-ANACOM, bem como o Anuário Estatístico do sector das comunicações, todos relativos a 2003. Estas publicações foram objecto de divulgação alargada, em suporte físico, e bem assim de disponibilização no sítio desta Autoridade.

Também em 2004, o ICP-ANACOM promoveu e coordenou a publicação do manual *O Comércio Electrónico em Portugal: O quadro legal e o negócio*, objecto de reedição dado o interesse nele manifestado, em particular pelos participantes na conferência organizada por esta Autoridade e subordinada ao mesmo tema.

### Eventos

No âmbito dos eventos destacam-se a seguir algumas iniciativas, cujo detalhe, em função do seu assunto, é abordado nos pontos correspondentes do presente relatório:

- Realização da conferência sobre “O Comércio Electrónico em Portugal: o quadro legal e o negócio”;
- Reuniões sobre a temática do comércio electrónico com representantes de todas as entidades sectorialmente competentes no âmbito do Decreto-Lei n.º 7/2004, de 7 de Janeiro;
- Sessão de sensibilização sobre o Plano de Acção para Uma Internet mais Segura;
- Realização, em Março de 2004, do terceiro “Encontro ANACOM” sobre Televisão Digital Terrestre, dando continuidade a uma acção iniciada em 2003 com o intuito de promover o debate e a reflexão sobre o tema;
- Organização do Dia da Informação nacional, que decorreu em 9 de Março de 2004, com o objectivo de divulgar o programa eTEN, incluindo os termos e as condições de participação, e de estimular a presença de entidades portuguesas no programa;
- Reunião da Plataforma de Convergência e Desenvolvimento, subordinada ao tema “Novas Tecnologias: Evolução e Tendências, no contexto da convergência das telecomunicações, audiovisual e TIC”, com o intuito de acompanhar os desenvolvimentos e inovações a nível tecnológico com impacte na evolução do mercado;

- Início, em Novembro de 2004, do ciclo de seminários subordinado ao tema “O Regime ITED: Quadro Legal, Manual e Procedimentos Associados”, com o intuito de informar e esclarecer os interessados sobre os novos procedimentos aplicáveis, na sequência da entrada em vigor, a 1 de Julho de 2004, de diversos instrumentos relacionados com as infra-estruturas de telecomunicações em edifícios (ITED). Nestes seminários, procedeu-se à distribuição de um CD com informação relevante sobre a matéria. Este ciclo irá prosseguir em 2005, pretendendo-se assegurar a cobertura de todo o país;
- Organização de sete reuniões técnicas de grupos de trabalho de organizações internacionais em que o ICP-ANACOM participa. As reuniões decorreram no âmbito da Rede de Contactos e dos grupos de trabalho Análise de Mercado, Custeio Regulatório e Redes Fixas do IRG, bem como dos grupos de trabalho Aspectos Económicos e Assuntos UPU CERP;
- Seminário no quadro UPAEP;
- Reunião de coordenação Portugal/Espanha em matéria de frequências radioelétricas.

### Campanhas informativas

Por forma a garantir uma utilização do espectro radioelétrico efectiva, eficiente e livre de interferências, antes e durante o Campeonato UEFA Euro 2004, foi lançada uma campanha informativa dirigida aos potenciais utilizadores daquele recurso, que decorreu entre o final de Dezembro de 2003 e Junho de 2004. Foram disponibilizadas informações sobre os procedimentos, normas, legislação e atribuição de licenças temporárias de utilização de espectro, tendo sido criado e distribuído um folheto informativo intitulado “Futebol em transmissão. Estamos prontos.”.

No âmbito das acções, já referidas, de divulgação do novo regime ITED, deu-se início ao processo de criação de painéis alusivos à construção de edifícios ITED, em Braga e Viseu. A conclusão e divulgação desses suportes transitou para 2005.

### Patrocínios e outros apoios

A concessão de patrocínios e outros apoios foi essencialmente direccionada para eventos relacionados com as áreas de actuação do ICP-ANACOM, organizados sobretudo por associações sectoriais. Privilegiou-se, igualmente, o apoio a acções de carácter formativo, com especial incidência no sector universitário.

Sublinha-se o acompanhamento permanente das acções promovidas pela Associação Portuguesa para o Desenvolvimento das Comunicações (APDC), de que o ICP-ANACOM é patrocinador geral.

Em matéria de inserções publicitárias, o ICP-ANACOM esteve presente em algumas revistas e em suplementos de jornais nacionais, por ocasião de publicação de conteúdos sobre temas relevantes, e registou também presenças *on line*, através de *banners*, em alguns sítios. Promoveu ainda a divulgação de avisos informativos, em jornais nacionais e regionais, no âmbito da divulgação do novo regime ITED.

No final de 2004, foi dado início ao processo de renovação regular dos anúncios institucionais do ICP-ANACOM.

### Solicitações externas

Em 2004, como em anos anteriores, o ICP-ANACOM foi solicitado, por entidades como consultoras internacionais, instituições financeiras ou empresas do mundo das comunicações para fornecer informação geral sobre a situação do sector, a evolução do mercado (dados estatísticos) e a actividade do regulador, bem como sobre questões sectoriais específicas relacionadas com os principais temas em agenda a cada momento.

## Parcerias institucionais

Foi promovido o acompanhamento dos desenvolvimentos associados a diversos protocolos de cooperação em vigor, bem como à participação do ICP-ANACOM em entidades consideradas relevantes.

Destacam-se as seguintes acções:

- Autorização concedida a uma nova divulgação do estudo “A cadeia de valor do audiovisual em Portugal”, produzido pelo OBERCOM para o ICP-ANACOM e para o ICAM;
- Elaboração de um artigo para a revista Convergir (edição de Março), da AICEP, sobre o balanço da actividade de cooperação desenvolvida pelo ICP-ANACOM em 2003, e participação no XII Fórum AICEP “Comunicações e Desenvolvimento”, realizado em Viseu de 15 a 18 de Junho;
- Celebração de um acordo de cooperação com o Instituto para o Desenvolvimento da Gestão Empresarial (INDEG/ISCTE), abrangendo, em particular, a realização de estudos de opinião sobre matérias relacionadas com a qualidade de serviço e a satisfação dos utilizadores nos diferentes mercados sectoriais;
- Celebração de um protocolo de parceria com o Instituto Português da Qualidade (IPQ), no âmbito do Projecto ECSI-Portugal – projecto do índice nacional de satisfação do cliente – aplicável ao ano 2004 e relativo ao sector das comunicações.

O ICP-ANACOM manteve, em 2004, a sua participação na Fundação Portuguesa das Comunicações (FPC), enquanto membro fundador desta instituição, acompanhando directamente a actividade dos órgãos em que está representado.

Por outro lado, foi desenvolvido, em parceria com os CTT – Correios de Portugal, o processo relativo ao Concurso Epistolar 2004, dirigido aos jovens dos 9 aos 15 anos e subordinado ao tema “Escrevo-te para dizer como é que nós, os jovens, podemos lutar contra a pobreza”. A carta vencedora foi traduzida e remetida para a UPU, para participar e representar Portugal no concurso epistolar internacional promovido por esta organização, em que o ICP-ANACOM assegura a representação nacional.

A entrega dos prémios deste concurso epistolar nacional foi efectuada no âmbito das comemorações do Dia Mundial dos Correios, a 9 de Outubro, tendo em simultâneo sido lançado o Concurso Epistolar 2005, cujo tema é “Carta ao meu personagem favorito dos contos de fadas”, em homenagem a Hans Christian Andersen.

Foi ainda assegurada a representação do ICP-ANACOM no júri da 4.ª Edição do Concurso “Prémio Fundação Portuguesa das Comunicações 2004”, em parceria com a Associação dos Operadores de Correios e Telecomunicações dos Países e Territórios de Língua Oficial Portuguesa (AICEP).

## 6.4 Atendimento ao público e tratamento de reclamações

### Atendimento ao público

O relacionamento directo do ICP-ANACOM com o público-consumidor é essencialmente assegurado pelo serviço de Atendimento ao Público (ATP), localizado no edifício sede, em Lisboa, nas instalações de Barcarena (posto encerrado, já em 2005) e ainda nas delegações regionais. Este serviço assegura, mediante atendimento pessoal, telefónico, postal e por via electrónica, tratamento e actuação integrados das solicitações recebidas (pedidos de informação, reclamações e comentários) que se enquadram no mercado das comunicações, em particular relacionadas com serviços prestados pelos operadores e prestadores respectivos, e no âmbito de intervenção desta Autoridade. Para o efeito, é promovido o esclarecimento dos interessados e, quando justificado, o encaminhamento para outras entidades dos pedidos que são submetidos ao ICP-ANACOM.

Em 2004, o meio de comunicação privilegiado para contacto com esta Autoridade foi a via telefónica, seguida das vias postal e faxe, electrónica e presencial. Notou-se, no entanto, um acréscimo substancial das solicitações por via electrónica, a que correspondeu uma diminuição dos contactos por correio e faxe.

**Quadro 20** Solicitações recebidas no atendimento – modo de recepção

Solicitações recebidas (por modo de recepção)	2000	2001	2002	2003	2004
Telefónicas	17.284	15.893	15.992	12.946	15.287
Presenciais	5.981	3.591	2.694	2.645	4.308
Via postal/faxe	2.761	3.639	5.094	18.198	11.892
Via electrónica (incluindo balcão virtual)	1.012	1.407	2.485	2.873	7.703
<b>Total</b>	<b>27.088</b>	<b>24.530</b>	<b>26.265</b>	<b>36.663</b>	<b>39.190</b>

Fonte: ICP-ANACOM

**Quadro 21** Solicitações recebidas no atendimento – assunto

Solicitações recebidas (por assunto)	2002	2003	2004
Audiotexto	533	345	321
ITED	1.216	17.522	15.607
Redes privadas	2.041	1.466	1.997
Radioamador	2.975	2.993	3.681
Rádio pessoal/Banda do Cidadão - CB	3.097	2.372	3.346
Rádiodifusão sonora	401	301	305
Rádiodifusão televisiva		295	650
Serviços postais	107	125	333
Serviço móvel terrestre	1.026	680	1.983
Serviço via satélite		36	54
Televisão por cabo	120	182	323
Serviço de chamada de pessoas		5	4
Serviço telefónico fixo	1.689	952	1.986
Serviço móvel recursos partilhados		13	3
Televisão digital		19	6
UMTS		16	13
Postos públicos		28	55
Acesso à Internet	619	762	1.863
Acesso Fixo via Rádio - FWA		7	12
Wireless LAN		43	49
Numeração	2.188	1.269	615
R&TTE		5	314
Interligação	169	54	57
Serviço universal de telecomunicações		13	14
Radiações não ionizantes			63
T-DAB		6	5
Convenção de Preços de Telecomunicações		6	3
Redes privadas de voz			1
Comércio electrónico			143
Eventos		40	97
Publicações do ICP-ANACOM		64	173
CEPT			4
Outros serviços de radiocomunicações	406	209	889
Outros serviços de telecomunicações	8.956	6.177	2.058
Outros	1.577	658	2.163
<b>Total</b>	<b>27.120</b>	<b>36.663</b>	<b>39.290</b>

Fonte: ICP-ANACOM

O ATP assegurou igualmente, em 2004, o tratamento integral das solicitações que recebe relativas aos serviços prestados pelo ICP-ANACOM aos seus clientes, ou seja, as entidades de alguma forma reguladas por esta Autoridade. É o caso, nomeadamente, dos seguintes serviços<sup>17</sup>: inscrição de projectistas e instaladores ITED, incluindo todas as alterações associadas, a facturação regular das entidades certificadoras, a recepção, elaboração de listagens e o tratamento e arquivo dos termos de responsabilidade e dos certificados de conformidade ITED; registo, licenciamento e todas as alterações subsequentes relativas aos clientes CB (banda do cidadão); marcação e realização de exames de amador e emissão dos certificados respectivos.

Em 2004, foram recebidas no ATP cerca de 25.703 solicitações respeitantes a esse tipo de serviços e a questões com eles relacionadas, tendo todas elas sido tratadas de imediato (no prazo máximo de 3 dias, sendo a maioria tratada no próprio dia).

### Quadro 22 Principais solicitações do ICP-ANACOM, por serviços

Solicitações recebidas (por serviços)	N.º solicitados
ITED	15.607
Redes privadas	1.997
Radioamadores	3.681
Rádio pessoal / Banda do Cidadão - CB	3.346
Radiodifusão sonora	305
Radiodifusão televisiva	650
Satélites	54
Radiações não-ionizantes	63
<b>Total</b>	<b>25.703</b>

Fonte: ICP-ANACOM

Data: 2004

(17) Existem outros serviços prestados pelo ICP-ANACOM aos seus "clientes" cujas solicitações, podendo ser recebidas no ATP, são tratadas directamente por outros departamentos do ICP-ANACOM. É o caso do licenciamento de redes e estações de serviços de radiocomunicações (serviço móvel terrestre, serviço móvel marítimo, serviço móvel aeronáutico, radiodeterminação, radiolocalização, radionavegação e serviço de radiocomunicações fixas e por satélite).

Do total de solicitações recebidas por via electrónica (7.703), cerca de 3.915 foram registadas através do balcão virtual. Em 2004, com a já referida disponibilização do formulário electrónicos, notou-se um aumento nas solicitações entradas por esta via.

### Quadro 23 Solicitações do balcão virtual

Solicitações (por serviço)	2002	2003	2004
Interferências à recepção radioelétrica	2	7	11
ITED - inscrição - pessoa singular	198	180	245
ITED - inscrição - pessoa colectiva	9	10	29
ITED - alteração de inscrição - pessoa singular	27	16	21
ITED - renovação de inscrição - pessoa singular		28	14
ITED - alteração de inscrição - pessoa colectiva	27	0	0
ITED - renovações de inscrição - pessoa colectiva		1	0
ITED - esclarecimentos		8	18
CB - banda do cidadão - registos	106	115	150
CB - banda do cidadão - licenças	20	13	0
Alterações CB - diversos e esclarecimentos		9	12
Audiotexto	1	1	0
Redes privadas (diversos e licenciamentos)			290
Exames para rádio Amador	7	23	16
Reclamações, pedidos de informação, comentários e sugestões <sup>18</sup>			3.060
Comércio electrónico			49
<b>Total</b>	<b>372</b>	<b>411</b>	<b>3.915</b>

Fonte: ICP-ANACOM

### Tratamento de reclamações

O tratamento das solicitações dirigidas ao ICP-ANACOM torna possível, a cada momento, perceber as questões a que os utilizadores de serviços de comunicações atribuem maior importância, pelo que é susceptível de constituir uma importante ferramenta de regulação, para além de permitir a promoção da informação e do esclarecimento do público-consumidor. Por outro lado, permite detectar indícios de comportamentos passíveis de constituírem incumprimento de obrigações fixadas na legislação e regulamentação aplicável às comunicações electrónicas e ao sector postal, que após a devida investigação podem levar à aplicação de medidas de natureza sancionatória (contra-ordenações e multas contratuais). Pontualmente, foram também iniciadas situações passíveis de consubstanciar ilícitos cuja apreciação se insere no âmbito da intervenção de outras entidades, designadamente órgãos de investigação criminal, Instituto do Consumidor, Inspeção Geral das Actividades Económicas e Comissão Nacional de Protecção de Dados.

(18) 1509 reclamações, 1518 pedidos de informação e 33 sugestões ou comentários.

O ano de 2004 caracterizou-se por uma evolução no sentido da sistematização e simplificação dos procedimentos associados à gestão das reclamações. Procedeu-se à centralização progressiva da sua análise e tratamento, que incluiu o processo de elaboração e envio de resposta aos reclamantes, a criação e utilização de “respostas-tipo” e de respostas a perguntas frequentes (FAQ), a identificação de interlocutores de contacto em todos os operadores e no Instituto do Consumidor. Estas iniciativas permitiram agilizar consideravelmente a gestão deste processo. Por outro lado, entrou em funcionamento, em fase experimental, uma nova aplicação informática específica – o sistema de gestão integrada de solicitações (SGIS).

O desenvolvimento integrado do processo de tratamento das solicitações dirigidas ao ICP-ANACOM e a definição da estrutura de suporte sofrerão um forte impulso em 2005.

No gráfico seguinte apresenta-se uma estimativa da distribuição, por serviço, das solicitações recebidas em 2004 que foram classificadas como reclamações (cerca de 10 por cento do total recebido), podendo constatar-se que as mesmas se relacionam essencialmente com o serviço de acesso à Internet e o serviço telefónico fixo.

**Gráfico 11** Distribuição das reclamações por serviço



Data: 2004  
Fonte: ICP-ANACOM

## Outras Actividades

### 7.1 Comércio electrónico

O Decreto-Lei n.º 7/2004, de 7 de Janeiro, transpõe para o ordenamento jurídico nacional a Directiva 2000/31/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 8 de Junho de 2000, relativa a certos aspectos legais dos serviços da sociedade da informação, em especial do comércio electrónico, no mercado interno (Directiva sobre Comércio Electrónico). Nesta sede, aproveitou-se, ainda, por questões de política legislativa, para fazer a transposição do artigo 13.º da Directiva 2002/58/CE, de 12 de Julho de 2002, relativa ao tratamento de dados pessoais e à protecção da privacidade no sector das comunicações electrónicas, regulando-se, por esta via, a matéria das comunicações não solicitadas, fenómeno vulgarmente designado por *spam*.

O Decreto-Lei n.º 7/2004 não disciplina todo o regime jurídico do comércio electrónico, circunscrevendo antes o seu âmbito a determinados aspectos dos serviços da sociedade da informação e respectivos prestadores. Em linhas gerais, este diploma regula a prestação dos serviços da sociedade da informação, as condições de irresponsabilidade dos chamados “prestadores intermediários de serviços” relativamente ao conteúdo da informação que disponibilizam, a publicidade em linha, as comunicações não solicitadas e a contratação electrónica, estabelecendo, ainda, o respectivo quadro sancionatório e instituindo um mecanismo de solução provisória de litígios para dirimir questões que possam surgir quanto à licitude de conteúdos disponíveis em rede.

No âmbito deste diploma, o ICP-ANACOM é designado como entidade de supervisão central, com atribuições em todos os domínios aí regulados, função que acumula com a de entidade de supervisão sectorial, na área da sua tutela. Este normativo fez, assim, impender sobre o ICP-ANACOM novas funções, designadamente, ao nível da regulamentação, supervisão, fiscalização, contencioso e informação, sendo que a matéria em causa extravasa o âmbito tradicional de competências desta Autoridade, enquanto regulador nacional das comunicações electrónicas e dos serviços postais.

Na sequência da entrada em vigor do novo quadro normativo relativo ao comércio electrónico, que ocorreu em Janeiro de 2004, e dando continuidade ao trabalho iniciado em Maio de 2003, foram diversas as tarefas e os projectos prosseguidos pelo ICP-ANACOM, nomeadamente através da Unidade de Missão e Desenvolvimento para o Comércio Electrónico (JMD-CE):

- Dando continuidade aos trabalhos iniciados em Novembro de 2003, foram realizadas, em 2004, duas sessões de trabalho que reuniram representantes de todas as entidades sectorialmente competentes no âmbito do Decreto-Lei n.º 7/2004, de 7 de Janeiro, as quais integram, com o ICP-ANACOM, o designado Grupo de Trabalho informal para o comércio electrónico. Estas reuniões visaram, essencialmente, a discussão fundamentada das questões controversas no âmbito da interpretação



e aplicação do referido diploma e conduziram à elaboração de um documento final, onde foram identificados os aspectos relativamente aos quais foi possível obter o consenso interpretativo entre as várias entidades, bem como, as diferentes posições assumidas pelas mesmas quanto às questões controversas subsistentes.

- Tendo como objectivo um melhor desempenho das funções de supervisão, regulamentação, assessoria e divulgação cometidas ao ICP-ANACOM, foram desenvolvidos estudos na vertente jurídica, designadamente sobre a doutrina e a jurisprudência nacionais, bem como sobre as opções legislativas dos outros Estados-membros, em matéria de comércio electrónico e em áreas adjacentes ou complementares.
- Visando o acompanhamento do estado actual e da evolução dos mercados nacional e internacional do comércio electrónico, foram canalizados esforços, no que se refere à vertente económica, para a recolha sistemática e estudo de documentação económica e estatística sobre a economia digital e o comércio electrónico, a análise da conjuntura dos mercados nacional e internacional do comércio electrónico e compilação de estatísticas e a produção de estudos de prospecção e de impacto económico do comércio electrónico e da economia digital.
- Foi elaborada uma publicação intitulada *O Comércio Electrónico em Portugal: o quadro legal e o negócio*, editada em simultâneo com a realização de uma conferência submetida ao mesmo tema, e cuja versão integral foi disponibilizada no sítio do ICP-ANACOM. Esta manual apresenta-se como um instrumento de promoção, difusão e consulta, constituindo o reflexo do trabalho desenvolvido no acompanhamento e análise das questões relativas ao comércio electrónico.
- Foi organizada uma conferência submetida ao mesmo tema *O Comércio Electrónico em Portugal: o quadro legal e o negócio*, que teve lugar no dia 30 de Março de 2004, em Lisboa, e contou com a presença de cerca de um milhar de participantes. Reunindo um prestigiado conjunto de personalidades de referência nas matérias tratadas, promoveu-se a reflexão e a divulgação de informação sobre os mais variados temas ligados a esta realidade, nas suas envolventes jurídica e económica, bem como, uma discussão alargada sobre as suas implicações e virtualidades, atingindo um vasto universo de destinatários, designadamente os prestadores de serviços da sociedade da informação, as associações sectorialmente relevantes, a comunidade académica, o meio empresarial, as instituições financeiras, algumas ordens profissionais, outros reguladores, agentes multiplicadores de informação e os cidadãos em geral.
- Na sequência desta conferência, foi elaborada, em colaboração com Associação Portuguesa para o Desenvolvimento das Comunicações (APDC), uma separata sobre o evento, distribuída com o número de Maio de 2004 da revista Comunicações editada pela Associação Portuguesa para o Desenvolvimento das Comunicações (APDC).
- Tendo em vista a divulgação de informação sobre o comércio electrónico e áreas relacionadas, bem como a promoção dos novos serviços e missões do ICP-ANACOM neste domínio, foi criada uma área específica no sítio desta Autoridade, regularmente actualizada.
- Foi garantida a participação do ICP-ANACOM num seminário de e-Strategy, dedicado ao tema “Estratégias de Comércio Electrónico para as PME”, realizado em Junho de 2004, na Universidade Autónoma de Lisboa, através de uma intervenção subordinada ao tema “Panorama Geral do Comércio Electrónico em Portugal”, integrado no painel relativo ao “Comércio Electrónico em Portugal”.
- A convite da Faculdade de Direito da Universidade de Lisboa e da Associação Portuguesa de Direito Intelectual, foi assegurada a ministração do módulo “As entidades de supervisão e a aplicação do regime do comércio electrónico”, inserido no III Curso de Verão sobre Direito da Sociedade da Informação, que decorreu em Julho de 2004.

- 
- Em Novembro de 2004, foi feita uma apresentação sobre o tema “O Comércio Electrónico em Portugal – o mercado e o quadro legal e regulamentar”, no âmbito do 14.º Congresso das Comunicações, organizado pela Associação Portuguesa para o Desenvolvimento das Comunicações (APDC).
  - Foi realizada, em Dezembro de 2004, na Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto (FEUP), uma acção de divulgação sob o tema “O Comércio Electrónico em Portugal – o mercado, o quadro legal e a segurança nas transacções”. A sessão, que contou com a presença de cerca de uma centena de inscritos, incluiu a apresentação de breves notas acerca da experiência do ICP-ANACOM no exercício das suas funções de supervisão central na área do comércio electrónico.
  - Foi também promovida, em 2004, a troca de informação e experiência no exercício das funções de regulamentação e supervisão do comércio electrónico entre os Estados-membros da União Europeia, através do envio de uma nota informativa relativa ao ICP-ANACOM e ao seu papel enquanto entidade de supervisão central, bem como, de um breve inquérito destinado a reunir informação relativa à transposição da Directiva 2000/31/CE sobre o comércio electrónico, à alocação de competências para a regulamentação e supervisão desta matéria e à experiência no desempenho destas funções.
  - A convite do Gabinete de Política Legislativa e Planeamento do Ministério da Justiça (GPLP), foi garantida a participação do ICP-ANACOM na anotação ao Decreto-Lei n.º 7/2004, de 7 de Janeiro, cuja publicação transitou para 2005, através da elaboração de um capítulo relativo à experiência do ICP-ANACOM na supervisão central do comércio electrónico desde a entrada em vigor do diploma.

### A relação do ICP-ANACOM com o público na área do comércio electrónico

Decorrido cerca de um ano sobre a entrada em vigor do diploma que regula o comércio electrónico em Portugal, foram recebidos e tratados cerca de uma centena e meia de pedidos de informação e reclamações. À semelhança do verificado noutros Estados-membros da União Europeia, a principal preocupação do público prendeu-se com a questão das comunicações não solicitadas, ou *spam*, representando cerca de 25 por cento das solicitações, seguida de temas como a contratação electrónica (18 por cento), a prestação de serviços da sociedade da informação (14 por cento) e os conteúdos disponíveis em rede (10 por cento).

Quando analisados por tipo de solicitações, constatou-se que, no tocante aos pedidos de informação, os principais temas abordados, ao longo do ano de 2004, respeitaram à prestação de serviços (23 por cento) e ao *spam* (19 por cento). No caso das reclamações, assumiram maior peso os temas relacionados com o *spam* (34 por cento) e a contratação electrónica (32 por cento).

No que se refere ao tipo de tratamento dado às diversas solicitações recebidas, apenas cerca de 13 por cento foram remetidas para outras entidades, nomeadamente para a Comissão Nacional de Protecção de Dados, a Alta Autoridade para a Comunicação Social e o Instituto do Consumidor, por ter sido entendido serem estas as entidades sectorialmente competentes para a apreciação das matérias em causa, tendo as restantes sido objecto de tratamento e resposta por parte do ICP-ANACOM.

No que respeita ao procedimento de solução provisória de litígios relativo a conteúdos disponíveis em rede, foram apresentados ao ICP-ANACOM, ao longo de 2004, quatro requerimentos para remoção de conteúdos.

### Plano de Acção para Uma Internet mais Segura (*Safer Internet*)

Na sua qualidade de autoridade reguladora nacional na área das comunicações electrónicas, o ICP-ANACOM foi, por diversas vezes, consultado pela União Europeia para se pronunciar sobre o Plano de Acção para Uma Internet mais Segura.

Considerando a extrema relevância e actualidade do tema e o inegável benefício de uma participação portuguesa, entendeu o ICP-ANACOM desenvolver diversas iniciativas de sensibilização da sociedade portuguesa para a necessidade de uma iniciativa nacional no âmbito do Plano de Acção para Uma Internet mais Segura e para a urgência na concepção e promoção de um projecto português nas áreas das linhas directas para denúncia de conteúdos ilegais na Internet e da sensibilização do público para a questão da segurança na Internet.

Com esta finalidade, foi promovida a realização de uma reunião de sensibilização, em Março de 2004, que contou com a participação, entre outras entidades públicas e privadas, de representantes dos operadores de telecomunicações e dos estabelecimentos de ensino superior na área da educação. No debate foi salientada a relevância da iniciativa dos agentes económicos, dado que o sucesso do negócio da Internet e das novas tecnologias de comunicação depende, claramente, da criação e manutenção de um ambiente seguro em linha. Como nota dominante, foi expressa não só a vontade por parte de diversos operadores de telecomunicações, estabelecimentos de ensino superior e outras entidades de cooperarem na criação e manutenção de um ambiente seguro em linha e de analisarem uma possível participação em projectos desta índole, como também, a disponibilidade, por parte das entidades oficiais representadas, no sentido de prestarem a colaboração necessária na concepção e promoção de projectos nacionais nestas áreas.

### Comunicações não solicitadas (*spam*)

Em 2004, o ICP-ANACOM participou na segunda e terceira reuniões das autoridades nacionais europeias competentes para a matéria do *spam*, que tiveram lugar em Bruxelas, e que foram organizadas pela Direcção-Geral da Sociedade da Informação e da Empresa (DG INFSO) da Comissão Europeia. Foi ainda garantida a participação num *workshop* sobre *spam* – *Workshop on Combatting Spam* – organizado pela DG INFSO e pela presidência holandesa.

A par da participação nos esforços desenvolvidos pela Comissão Europeia no combate ao *spam*, tem vindo, também, a ser garantida a colaboração nos trabalhos desenvolvidos pela OCDE e pela UIT, através da resposta a consultas relativas à legislação nacional anti-*spam* e às autoridades competentes para a respectiva aplicação.

No que toca à OCDE, foi respondido, em Julho de 2004, um questionário sobre a legislação nacional anti-*spam* e a sua aplicação a situações internacionais. No que respeita à UIT, foi assegurada a colaboração, em Setembro de 2004, no processo de consulta que conduziu à publicação de informação relativa à legislação anti-*spam* e às autoridades competentes na sua aplicação em diversos países membros desta organização.

## 7.2 O papel das comunicações no desenvolvimento da Sociedade de informação

De acordo com a alínea s) do artigo 6.º dos seus estatutos, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 309/2001, de 7 de Dezembro, é atribuição do ICP-ANACOM “assegurar a realização de estudos nas áreas das comunicações postais e de telecomunicações, bem como a execução de projectos no âmbito da promoção do desenvolvimento do acesso à sociedade de informação e do conhecimento, nomeadamente quando envolvam a introdução de redes e serviços avançados, a redução de assimetrias regionais, a adopção de medidas aplicáveis a cidadãos com necessidades especiais, quer directos quer sob a forma de apoio a entidades públicas ou privadas”.

Enunciam-se seguidamente as principais iniciativas levadas a efeito em 2004 no âmbito do acompanhamento dos desenvolvimentos dos novos sistemas tecnológicos:

### Protocolo de colaboração entre o ICP-ANACOM e a UMIC

Assistiu-se a uma congregação de esforços e recursos entre o ICP-ANACOM e a UMIC, com base numa colaboração articulada, designadamente no âmbito do protocolo acordado em Março de 2003, no sentido de fomentar e suportar o desenvolvimento de iniciativas tendentes à massificação do acesso à sociedade da informação.

### Iniciativa Nacional para a Banda Larga (INBL)

Foi assegurada pelo ICP-ANACOM a participação no Grupo de Acção para a Banda Larga (G@BL), que visa partilhar e perspectivar formas de implementação de projectos concretos, que fazem parte da INBL, com um conjunto de entidades, com experiência, conhecimento e influência neste domínio. O referido grupo é dinamizado pela UMIC e integra, para além do ICP-ANACOM, diversos intervenientes do sector, bem como outros organismos institucionais, como sejam a Autoridade da Concorrência e a Associação Nacional de Municípios Portugueses (ANMP).

### Cibercentros

Ao longo de 2004, o ICP-ANACOM participou na constituição e gestão de CyberCentros, colaborando, para o efeito, com as Câmaras Municipais e com a Fundação para a Divulgação das Tecnologias de Informação (FDTI). Os CyberCentros, que são geridos por associações privadas sem fins lucrativos, funcionam como centros de demonstração prática e promoção do uso das tecnologias de informação, comunicação e multimédia, têm como destinatários, essencialmente, a população jovem e estudantil e estão associados a espaços de convívio e animação.

À data do presente relatório existiam Cibercentros a funcionar nas cidades da Covilhã, Guimarães, Bragança, Castelo Branco e Beja e, em fase de constituição ou construção, nas cidades da Guarda, Aveiro e Faro.

### Cidadãos com necessidades especiais (CNE)

Com o objectivo de colaborar na promoção do acesso dos cidadãos com necessidades especiais às novas tecnologias, o ICP-ANACOM participou em acções desenvolvidas por outras entidades, designadamente a Unidade ACESSO, por forma a minimizar as barreiras digitais criadas na concepção de conteúdos digitais e de interfaces de *software* e *hardware*. Neste contexto, assegurou igualmente a sua representação no painel de avaliação da linha de financiamento Inclusão Digital, o qual pretende avaliar as propostas de projectos que dinamizem a participação destes cidadãos na sociedade da informação.

### Protocolo com a Região Autónoma da Madeira

Por forma a garantir as condições necessárias para que os cidadãos da Região Autónoma da Madeira possam ter acesso às emissões dos canais generalistas de acesso não condicionado disponíveis no Continente, nomeadamente, RTP1, RTP2, SIC e TVI, foi celebrado, em 6 de Agosto de 2004, um Protocolo entre o Governo da República, o Governo Regional da Madeira, o ICP-ANACOM e a Cabo TV Madeirense, S.A., o qual proporciona o acesso gratuito aos referidos canais naquela Região Autónoma. O Protocolo contempla igualmente um conjunto de mecanismos facilitadores da gradual migração da tecnologia analógica para a digital e estabelece um programa de execução, e as correspondentes acções, competindo ao Governo da República e ao Governo da Região Autónoma da Madeira assegurar o seu financiamento, de acordo com as condições estipuladas. Ao ICP-ANACOM, enquanto entidade reguladora, cabe acompanhar e fiscalizar a execução do Protocolo, de acordo com as suas cláusulas oitava e nona.

### Plataforma de Convergência e Desenvolvimento

A Plataforma de Convergência e Desenvolvimento perspectiva a análise e acompanhamento, prospectivo, das tecnologias e serviços no contexto da convergência das telecomunicações, audiovisual e tecnologias de informação, funcionando com um fórum de debate entre os agentes económicos do mercado. Em 2004, foi organizada, pelo ICP-ANACOM, uma reunião desta Plataforma, subordinada ao tema “Novas Tecnologias – Evoluções e Tendências”, com o intuito de acompanhar os desenvolvimentos e inovações a nível tecnológico e o seu potencial impacto na evolução do mercado. Nela participaram operadores de redes e serviços, fabricantes de equipamentos e de *software*, universidades, associações, especialistas e peritos na área das novas tecnologias e outros agentes do mercado das comunicações electrónicas.

### Adopção/utilização do Protocolo IPv6

No âmbito das medidas propostas na Comunicação ao Conselho e ao Parlamento Europeu de 21 de Fevereiro de 2002, sobre a internet da próxima geração (prioridades de acção na migração para o novo protocolo Internet IPv6) este protocolo é reconhecido como um instrumento importante no estabelecimento prioritário de redes de banda larga até 2005, em toda a União Europeia.

A referida Comunicação incentiva ainda os Estados-membros a desenvolverem esforços no sentido da adopção e utilização deste protocolo e salienta a necessidade de se eliminar os obstáculos que possam dificultar a transição/adopção do IPv6. Neste sentido, e à semelhança do que aconteceu noutros países europeus, foi criada, em finais de 2002, a *Task Force* (TF) IPv6 Portuguesa, na qual o ICP-ANACOM participa.

Em Maio de 2004, por forma a conhecer o estado de desenvolvimento do IPv6 em Portugal, o ICP-ANACOM procedeu à elaboração e promoveu a distribuição de um questionário em que se solicitavam, às entidades prestadoras de serviços de comunicações electrónicas, informações quanto às barreiras técnicas identificadas, às medidas tomadas para a adopção/migração do IPv6 na respectiva rede e ao grau de participação ou conhecimento da TF IPv6 portuguesa.

A divulgação dos resultados obtidos, bem como eventuais conclusões/recomendações a propor, nomeadamente tendentes à eliminação das dificuldades sentidas nesta matéria pelos operadores/prestadores, está agendada para 2005.

## 7.3 Actividade do ICP-ANACOM como Organismo de Normalização Sectorial

No âmbito do protocolo estabelecido com o Instituto Português da Qualidade (IPQ) no domínio da normalização, no quadro do Sistema Nacional de Gestão da Qualidade, o ICP-ANACOM é reconhecido como organismo de normalização sectorial (ONS) no domínio das comunicações (telecomunicações e postal) e da compatibilidade electromagnética.

De acordo com o protocolo referido, o ICP-ANACOM, como ONS reconhecido, está incumbido de dar resposta aos documentos que lhe são remetidos pelo IPQ, originários de organizações de normalização europeias e internacionais, designadamente o Comité Europeu de Normalização (CEN), o Comité Europeu de Normalização Electrotécnica (CENELEC), o Instituto Europeu de Normas de Telecomunicações (ETSI), a Organização Internacional de Normalização (ISO) e a Comissão Electrotécnica Internacional (IEC).

A relevância da normalização técnica está consagrada nos estatutos do ICP-ANACOM, sendo atribuição desta Autoridade "promover a normalização técnica, em colaboração com outras organizações, no sector das comunicações e áreas relacionadas". Neste sentido, encontra-se igualmente reconhecida, pelo despacho conjunto n.º 94/2002, do Ministério das Finanças e do Equipamento Social, a participação do ICP-ANACOM, enquanto associado fundador, na Associação Portuguesa dos Organismos de Normalização Sectorial (APOSNS).

Na prossecução das suas actividades como ONS, o ICP-ANACOM acompanha os trabalhos normativos de um vasto conjunto de comités técnicos e grupos de trabalho no âmbito dos organismos europeus e internacionais.

**Quadro 24** Actividades de acompanhamento dos trabalhos normativos europeus e internacionais pelo ICP-ANACOM

Organismo Normalizador	Assunto	Comité Técnico/ Grupo de Trabalho
CEN	Serviços Postais	TC 331
CENELEC e CEI	Equipamentos de Transmissão para Radiocomunicações (ETR) Cabos de Comunicações (CC) Aspectos Electrotécnicos dos Equipamentos de Telecomunicações (AET) Compatibilidade Electromagnética (CEM) Factores Humanos (FH) Campos Electromagnéticos no Ambiente Humano (CEMAH)	TC 77 (CEI) CT 46 (CEI), CT 46XA, CT 46XB e CT 46XB (CENELEC) CT 215 (CENELEC) CT 77 e CISPR (CEI) e CT 210 (CENELEC) CT 104 (CEI) e CT 106X (CENELEC) CT 104 (CEI) e CT 104 (CENELEC)
ETSI	Transmissão e Multiplexagem Espectro Radioeléctrico e Compatibilidade Electromagnética (EMC+ERM) Sistema de Radiocomunicação Terrestre utilizando Tecnologia TETRA Telecomunicações para o Sector Ferroviário Sistemas e Estações Terrenas de Satélite (SES) Radiodifusão (sonora e televisiva) ( <i>broadcast</i> ) Sistema de Telecomunicações Digitais utilizando Tecnologia DECT	TM4 TG17, TG25, TG26, TG28, TG31A E TG31B WG 3 e WG 8 EP RT HARM DAB e JTC DECT

Data: 2004  
Fonte: ICP-ANACOM

Nesse enquadramento, cabe ao ICP-ANACOM, sujeitar os documentos normativos em análise nestes organismos europeus e internacionais ao procedimento de consulta adequado, elaborar o respectivo relatório e emitir um voto que reflecta o interesse nacional. Para tal, devem ser solicitados pareceres a um conjunto alargado de entidades representativas das áreas em apreço, de acordo com o preceituado na Directiva 4/99 do CNQ. Em 2004, o universo das entidades consultadas englobou cinco associações, sete empresas e seis organismos públicos.

**Quadro 25** Entidades nacionais envolvidas nas actividades normativas desenvolvidas pelo ICP-ANACOM

	Entidades Nacionais Consultadas
Associações Empresariais	ACIST, ANETIE, ANIMEE, APDC e APRITEL
Organismos Públicos	ICP-ANACOM, Direcção-Geral de Saúde, IBMPT, IEP, INSA e ISQ
Empresas	Cabelle, CTT, Cunha Barros, General Cable, ONI, Papelaco e Grupo PT

Data: 2004

Fonte: ICP-ANACOM

Em 2004, a actividade do ICP-ANACOM como ONS foi sobretudo suscitada pelo CEI e pelo CENELEC (55 por cento das solicitações), seguidos pelo ETSI (43 por cento). As matérias predominantes foram a compatibilidade electromagnética (47 por cento do total, em termos de representatividade), seguidas pelos temas relacionados com cabos de comunicações, para os quais está constituída uma comissão técnica nacional (cerca de 20 por cento do total) e pelos equipamentos de transmissão para radiocomunicações (11 por cento).

**Quadro 26** Representatividade dos temas tratados pelo ICP-ANACOM, no âmbito da actividade como ONS

Âmbito	Âmbito (Org. Europeu de Normalização)	Representatividade %
Transmissão e multiplexagem	TM (ETSI)	2,7
Compatibilidade Electromagnética e Espectro Radioeléctrico	ERM/EMC (ETSI)	25,8
Sistemas e estações terrestres de satélite	SES (ETSI)	1,2
Engenharia ambiental âmbito telecomunicações	EE (ETSI)	2,7
TETRA	TETRA (ETSI)	4,7
Telecomunicações digitais sem fios - DECT	DECT (ETSI)	3,9
Transmissão televisão e ou rádio - <i>Broadcasting</i>	BROADCAST (ETSI)	2,0
Telecomunicações no sector ferroviário	RT (ETSI)	0,4
Campos Electromagnéticos no Ambiente Humano (CEI/Cenelec)	CEMAH (CEI/Cenelec)	3,1
Compatibilidade Electromagnética (CEI/Cenelec)	CEM (CEI/Cenelec)	21,5
Cabos de Comunicações (CEI/Cenelec)	CC (CEI/Cenelec)	19,5
Equipamentos de transmissão para radiocomunicações (CEI)	ETR (CEI)	10,9
Sector Postal	POSTAL (CEN)	1,6

Data: 2004

Fonte: ICP-ANACOM



## 7.4 Instalação de infra-estruturas de telecomunicações em edifícios (ITED)

Em 1 de Julho de 2004 entraram em vigor, após notificação à Comissão Europeia enquanto regra técnica, as novas prescrições e especificações técnicas das infra-estruturas de telecomunicações em edifícios, designadas por Manual ITED.

A aprovação desta regra técnica traduz uma forte evolução tecnológica e um alargamento de âmbito relativamente às anteriores prescrições do regime RITA e das antenas colectivas (televisão, rádio e satélite), implicando um significativo impacto para o sector e um nitido benefício para o consumidor, nomeadamente ao facilitar o acesso de múltiplos operadores e ao possibilitar os serviços de banda larga e de edifícios inteligentes.

Coerentemente com a entrada em vigor do Manual ITED (1.ª edição), foram editados os procedimentos de avaliação, os procedimentos de registo de entidades certificadoras e o certificado de conformidade das ITED, tal como previsto no diploma.

Posteriormente, entraram em vigor os novos procedimentos de designação de entidades formadoras, as quais irão ministrar formação habilitante a electricistas que, por essa via, poderão vir a ser técnicos ITED inscritos no ICP-ANACOM.

Iniciou-se, também, um ciclo de seminários regionais para a divulgação do regime ITED. Em 2004, realizaram-se seminários em Lisboa, Bragança, Faro e Évora, registando-se uma forte adesão, com a ocupação a 100 por cento da capacidade dos anfiteatros. A concretização de outros seminários, no Continente e Regiões Autónomas, terá lugar no decurso de 2005.

No ano 2004, deu-se também início à actividade de reavaliação das entidades certificadoras e dos instaladores-certificadores que completaram 3 anos após o registo, segundo o procedimento aprovado em 2004, tendo-se efectuado a reavaliação de 21 entidades e procedido ao registo de 12 novas entidades certificadoras.

Foram ainda efectuadas 25 acções de fiscalização a infra-estruturas de telecomunicações, quer no âmbito de processos de reavaliação quer de reclamações apresentadas ao ICP-ANACOM.

Relativamente a esta matéria, foram apresentadas ao ICP-ANACOM, em 2004, reclamações de particulares relacionadas com o facto de, tendo submetido projectos de loteamento às respectivas câmaras municipais, se verem confrontados com cobranças por parte da concessionária do serviço público de telecomunicações, devidas pela apreciação ou aprovação dos referidos projectos. De igual modo, algumas câmaras municipais questionaram o ICP-ANACOM sobre esta matéria.

Neste contexto, em 21 de Julho de 2004, o ICP-ANACOM esclareceu a ANMP sobre a exclusão das operações de urbanização e loteamento do âmbito de aplicação do ITED, bem como a desnecessária aprovação prévia das operações de loteamento pela PT Comunicações.

## 7.5 Actividade laboratorial

O ICP-ANACOM, consciente dos desafios de modernização que a indústria enfrenta e da necessidade de obtenção de um elevado grau de qualidade de produtos e serviços, no âmbito do Decreto-Lei n.º 74/92 de 29 de Abril, regulamentado pela Portaria n.º 767-A/93 de 31 de Agosto, e do Decreto-Lei n.º 192/2000, de 18 de Agosto, regula e fiscaliza o mercado na área dos equipamentos e materiais.

São efectuados pelo ICP-ANACOM ensaios de compatibilidade electromagnética (Laboratório de Compatibilidade Electromagnética), calibrações na área eléctrica (Laboratório de Metrologia Radioeléctrica), bem como ensaios em equipamentos de radiocomunicações (Laboratório de Ensaios de Equipamentos de Radiocomunicações) e ensaios de avaliação de ambientes electromagnéticos.

Todos os laboratórios do ICP-ANACOM se encontram disponíveis para a prestação de serviços de calibração e de ensaios a entidades externas.

### Laboratório de Compatibilidade Electromagnética (LCEM)

O Laboratório de Compatibilidade Electromagnética (LCEM) realiza ensaios de emissão e de imunidade, quer conduzida quer radiada, em equipamentos eléctricos e electrónicos de vários tipos. Este laboratório está acreditado pelo Instituto Português de Acreditação (IPAC), segundo a norma NP EN ISO/IEC 17025, para a realização de ensaios de compatibilidade electromagnética que constam no certificado de qualificação IPAC n.º 95/L.143.

Em 2004, a actividade do LCEM manteve-se estável no que diz respeito à proporcionalidade entre o número de equipamentos ensaiados provenientes do ICP-ANACOM (cliente interno) e o número de equipamentos ensaiados para clientes externos.

Do total de equipamentos ensaiados, cerca de 10 por cento foram para clientes externos e 90 por cento para clientes internos.

### Laboratório de Metrologia Radioeléctrica (LMR)

O Laboratório de Metrologia Radioeléctrica (LMR) encontra-se acreditado pelo Instituto Português de Acreditação (IPAC) segundo a norma NP EN ISO/IEC 17025, com o certificado de qualificação IPAC n.º 99/L.264, para efectuar a calibração de aparelhagem em tensão DC e AC, corrente DC e AC, resistência, frequência, potência de RF, atenuação, VSWR, distorção harmónica e modulações em AM, FM e PM.



No cumprimento dos requisitos da acreditação, este laboratório mantém os seus padrões rastreados a laboratórios internacionais, onde os manda a calibrar regularmente. Por forma a verificar a conformidade dessa rastreabilidade e a adequação dos métodos de medida utilizados, este laboratório tem participado em comparações interlaboratoriais promovidas pela EA (*European co-operation for Accreditation*), IPQ e NPL (*National Physical Laboratory*, Reino Unido). No domínio da frequência, a rastreabilidade é mantida através da comparação contínua do seu padrão com o sinal recebido através da cadeia GPS.

Os equipamentos abrangidos pela actividade de calibração do LMR são frequencímetros, modulómetros, multimetros, osciloscópios, analisadores de radiocomunicações, wattímetros, sensores de potência, analisadores de áudio, analisadores de espectro, monitores de radiocomunicações e acessórios coaxiais tais como atenuadores, cargas, adaptadores de impedâncias, acopladores direccionais, filtros, cabos e derivadores de sinal (*splitters*, circuladores).

Cabe igualmente ao LMR, através de controlo remoto, aferir e zelar diariamente pelo bom funcionamento dos padrões de frequência do ICP-ANACOM instalados em Barcarena, Porto, Madeira e Açores, os quais servem de suporte à obtenção de valores exactos em medidas de frequência realizadas pelos laboratórios e órgãos fiscalizadores do espectro radioeléctrico do ICP-ANACOM.

Em 2004, também a actividade do LMR se manteve estável no que diz respeito à proporcionalidade entre o número de equipamentos ensaiados provenientes do ICP-ANACOM (cliente interno) – cerca de 77 por cento do total, a que corresponderam aproximadamente 93 por cento da taxa de ocupação em bancada do laboratório – e o número de equipamentos ensaiados para clientes externos – 23 por cento, a que correspondeu cerca de 7 por cento de taxa de ocupação em bancada.

### Laboratório de Ensaios de Equipamentos de Radiocomunicações (LR)

O Laboratório de Ensaios de Equipamentos de Radiocomunicações (LR) assegura a verificação da conformidade das características de equipamentos emissores, receptores e emissores/receptores com os requisitos específicos estabelecidos em legislação nacional (radiocomunicações) e ou com as normas europeias harmonizadas emanadas do ETSI, cuja adopção tenha sido recomendada pelo Comité de Comunicações Electrónicas (ECC) da CEPT, nomeadamente aquelas cuja referência e título tenham sido publicados no JOCE.

Os ensaios incidem sobre equipamentos para diversas utilizações, nomeadamente, rádio pessoal (CB), móvel terrestre (redes privadas), fixo, móvel aeronáutico, móvel marítimo, chamada e procura de pessoas (redes privadas e de uso público), rádio amador, telefones sem cordão, microfones sem fios, equipamentos de pequena potência e curto alcance (SRD), entre outros.

No ano de 2004 o LR desenvolveu também actividades no campo das radiações electromagnéticas, designadamente ao nível de:

- Identificação, elaboração e desenvolvimento de procedimentos para medição de campos electromagnéticos, tendo em vista a verificação de conformidade com os níveis de referência fixados na Recomendação do Conselho 1999/519/CE, de 12 de Julho de 1999;
- Realização de medições, no terreno, a pedido de entidades externas, de campos electromagnéticos, a fim de serem comparados com os níveis de referência atrás referidos.

Na actividade do LR em 2004, comparativamente com o ano anterior, verificou-se uma estabilização no número de ensaios realizados por solicitação de entidades externas, enquanto o número de equipamentos ensaiados para o ICP-ANACOM (cliente interno) registou um acréscimo significativo. Assim, aproximadamente 94 por cento das solicitações foram internas e 6 por cento de origem externa.





Parte II

# A Situação das Comunicações em Portugal

## Enquadramento Macroeconómico

### A economia portuguesa em 2004<sup>1</sup>

A actividade económica portuguesa registou uma recuperação em 2004, tendo-se observado um novo aumento do endividamento das famílias<sup>2</sup>, num contexto de taxas de juro a níveis muito baixos, e um agravamento assinalável das contas externas. As necessidades de financiamento do sector público mantiveram-se ligeiramente abaixo de 3 por cento do produto interno bruto (PIB).

O PIB português registou um crescimento, em termos reais, de 1,1 por cento em 2004, depois de uma redução de 1,1 por cento em 2003. Em termos intra-anuais, verificou-se uma fase de clara recuperação até meados do ano e posteriormente um período de forte desaceleração, atribuído a um enfraquecimento do investimento e, principalmente, das exportações. Esta evolução é semelhante à verificada no conjunto da área do euro, estando em parte relacionada com a evolução do preço do petróleo e da taxa de câmbio.

A variação do PIB foi, pelo terceiro ano consecutivo, inferior à verificada no conjunto da área do euro, que em 2004 atingiu 1,8 por cento, e bastante inferior à da economia mundial, que se terá situado em 5,1 por cento em 2004 (registando a taxa de crescimento da economia mundial mais elevada dos últimos 25 anos).

A recuperação da economia portuguesa foi liderada pela procura interna que apresentou um crescimento de 2,1 por cento (enquanto em 2003 tinha registado uma redução, em termos reais), verificando-se também uma descida da taxa de poupança dos particulares e das empresas (no caso dos particulares, esta taxa terá diminuído 1,5 pontos percentuais (p.p.). O consumo privado registou um crescimento de cerca de 2,5 por cento em termos reais, recuperando face à ligeira redução registada em 2003, enquanto a Formação Bruta de Capital Fixo (FBCF) apresentou um crescimento de 1,3 por cento, após as perdas registadas em 2002 e 2003. As exportações apresentaram um crescimento de 5,2 por cento, acelerando 0,7 p.p. face ao ano anterior<sup>3</sup>, enquanto as importações cresceram 7,4 por cento, após uma ligeira queda em 2003. O resultado foi um contributo líquido mais negativo do sector externo para o crescimento do PIB e uma acentuada deterioração do défice conjunto das balanças correntes e de capital (que aumentou de 3,3 por cento do PIB em 2003 para cerca de 5,9 por cento em 2004), afectado também por uma perda de termos de troca decorrente do aumento do preço do petróleo.

(1) De acordo com as estimativas do Banco de Portugal – Boletim Económico/ Primavera 2005.

(2) O rácio de endividamento dos particulares em percentagem do rendimento disponível deverá atingir cerca de 117 por cento no final de 2004, 7 p.p. acima do valor registado no final de 2003.

(3) Não obstante a forte recuperação das exportações de serviços, as exportações de mercadorias desaceleraram de forma acentuada, apresentando significativas perdas de quota de mercado.

Em 2004, verificou-se uma estabilização do emprego (que registou um aumento de 0,1 por cento), após uma diminuição de 0,4 por cento em 2003. A taxa média de desemprego aumentou para 6,7 por cento, traduzindo um aumento de 0,4 p.p. face ao valor médio observado em 2003.

A inflação média anual, medida com base no Índice de Preços no Consumidor (IPC), reduziu-se de 3,3 por cento em 2003 para 2,4 por cento em 2004. Em termos de evolução anual, a inflação manteve-se relativamente estável em torno dos valores registados no final de 2003. A descida da taxa de inflação média em Portugal traduziu-se numa redução equivalente do diferencial face ao conjunto dos países da área do euro (o diferencial de inflação reduziu-se de 1,2 para 0,4 p.p.), dado que na área do euro o crescimento dos preços se manteve estável em relação a 2003.

Em 2004, o défice público situou-se em 2,9 por cento do PIB, valor igual ao registado em 2003. Apesar do forte crescimento das receitas fiscais, as subidas na despesa pública travaram os progressos em termos de consolidação orçamental. O objectivo de manter o défice abaixo do valor de referência levou à transferência para o sector público das responsabilidades relacionadas com pensões de 4 empresas públicas (Caixa Geral de Depósitos, Navegação Aérea de Portugal, Aeroportos de Portugal e Imprensa Nacional Casa da Moeda), com um efeito no saldo das administrações públicas equivalente a 2,3 por cento do PIB. Sem esta operação extraordinária, à semelhança do sucedido em 2002 e 2003, o défice público de 2004 teria excedido o valor de referência de 3 por cento do PIB, situando-se em 5,2 por cento do PIB.

As taxas de juro mantiveram-se em níveis muito baixos em 2004. As taxas de câmbio reflectiram o fortalecimento do euro ao longo de 2004, quer em termos efectivos, quer em relação ao dólar.

Apresenta-se de seguida um quadro resumo da evolução dos indicadores de actividade económica de Portugal e respectiva comparação, para o ano de 2004, com os valores médios estimados para a área do euro, os quais reflectem na íntegra as previsões da Comissão Europeia.

#### Quadro 27 Indicadores de actividade económica – Portugal e a área do euro

Variação média anual - %	Portugal				Área do euro
	2001	2002	2003	2004	Média 2004
PIB a preços constantes	1,7	0,4	-1,1	1,1	2,0
Consumo privado	1,2	1,0	-0,1	2,5	1,3
Consumo público	3,9	1,7	0,3	0,8	1,7
Formação Bruta de Capital Fixo	0,8	-5,1	-9,9	1,3	2,1
Exportações (Bens e Serviços)	0,6	2,4	4,5	5,2	6,0
Procura interna	1,6	-0,5	-2,5	2,1	3,1
Importações (Bens e Serviços)	0,7	-0,5	-0,4	7,4	6,2
Criação de emprego	1,7	0,4	-0,4	0,1	0,6
Taxa de desemprego (*)	4,0	5,0	6,3	6,7	8,8
Índice harmonizado de preços no consumidor	4,4	3,7	3,3	2,5	2,1
Saldo do OGE, em percentagem do PIB	-4,4	-2,7	-2,9	-2,9	-2,7

(\*) Expressa em percentagem da população activa civil.

Fonte: Boletim Económico, banco de Portugal, Primavera 2005-06-17; Comissão Europeia, "Previsão Económica", Primavera de 2005

## As Comunicações e a Economia Nacional

No quadro seguinte apresentam-se, para o período de 2000 a 2004, as taxas de crescimento real do PIB e as taxas de crescimento dos proveitos operacionais do total do sector das comunicações (serviços de comunicações electrónicas e serviços postais), dos serviços de comunicações electrónicas e dos serviços postais<sup>4</sup>.

**Quadro 28** Crescimento do PIB vs. Crescimento do sector das comunicações

Taxa de crescimento	2000	2001	2002	2003	2004(*)
PIB	3,4	1,7	0,4	-1,1	1,1
Proveitos Sector das Comunicações	22,5	19,6	0,8	2,2	4,5
Proveitos Comunicações Electrónicas	22,2	21,1	0,2	1,7	4,8
Proveitos Serviços Postais	25,4	7,2	5,8	6,5	1,9

(\*) No cálculo das taxas de crescimento dos proveitos do sector das comunicações foram utilizadas estimativas para os proveitos de 2004.

Fonte: ICP-ANACOM, BP – Boletim económico Primavera de 2005.

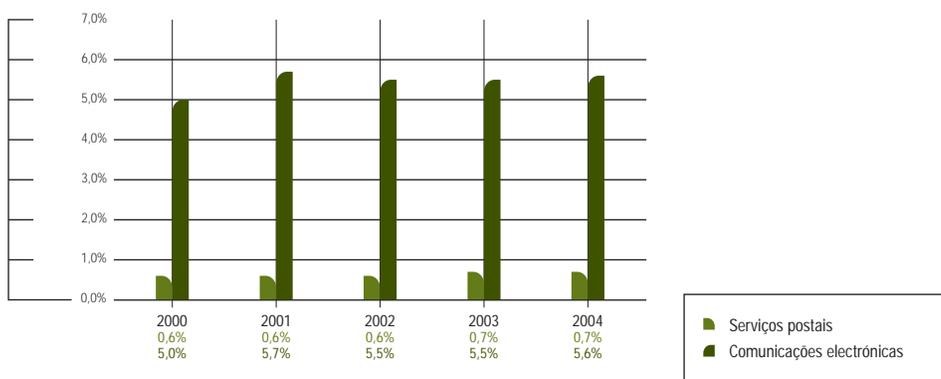
As taxas registadas para o sector das comunicações mantiveram-se positivas e em níveis elevados até 2000, ano em que se deu a liberalização do serviço fixo de telefone e se atingiu um pico nos mercados de serviços móveis. Em 2001, o sector das comunicações cresceu a uma taxa média de 19,6 por cento, ligeiramente inferior à de 2000. Em 2002, o crescimento do sector, embora positivo, sofre um forte abrandamento, acompanhando a tendência de arrefecimento da economia. Em 2003, apesar de se tratar de um ano de recessão económica, a taxa de crescimento dos proveitos do sector das comunicações regista valores positivos e superiores aos do ano anterior. Em 2004, estima-se que o sector tenha crescido a uma taxa superior, em cerca de 2,3 p.p., à de 2003, continuando um ciclo de recuperação.

(4) O pico de crescimento registado no ano 2000 é devido a uma alteração na base de cálculo, na qual, além dos CTT – Correios de Portugal, passaram a ser também incluídas as entidades autorizadas e ou licenciadas para a prestação de serviços postais em concorrência que, embora em actividade em Portugal desde 1997, não eram contabilizadas para efeitos das estatísticas do sector.

Até 2001 os proveitos das comunicações electrónicas registaram taxas de crescimento muito elevadas e bastante superiores às dos proveitos dos serviços postais. Em 2002 e 2003, para além duma redução significativa de ambas as taxas, verifica-se que as taxas de crescimento dos proveitos dos serviços postais foram superiores às dos proveitos de comunicações electrónicas. Estima-se que, em 2004, o crescimento dos proveitos das comunicações electrónicas tenha registado um aumento face ao ano anterior e tenha crescido a uma taxa superior à dos proveitos dos serviços postais, que terá registado um abrandamento significativo.

A evolução da contribuição do sector das comunicações para o PIB está representada no gráfico seguinte, onde se constata que o peso dos serviços de comunicações electrónicas e dos serviços postais se manteve relativamente constante no período de 2000 a 2003, situação que se prevê tenha permanecido sem alterações significativas em 2004, de acordo com as estimativas obtidas para os proveitos dos dois mercados.

**Gráfico 12** Peso do sector das comunicações no PIB



Fonte: ICP-ANACOM, INE.  
Contas Nacionais Anuais Preliminares de 2004.

No quadro seguinte e no correspondente gráfico apresenta-se a evolução dos proveitos operacionais do sector das comunicações entre 2000 e 2003. Os montantes apresentados incluem, além dos proveitos provenientes da prestação de serviços de comunicações electrónicas e de serviços postais, as parcelas provenientes de vendas de equipamentos, proveitos suplementares e outros ganhos operacionais. Relativamente a 2004, os valores apresentados tratam-se de estimativas do ICP-ANACOM, uma vez que à data da elaboração deste relatório não se encontravam disponíveis os dados relevantes referentes a todos operadores.

### Quadro 29 Proveitos operacionais

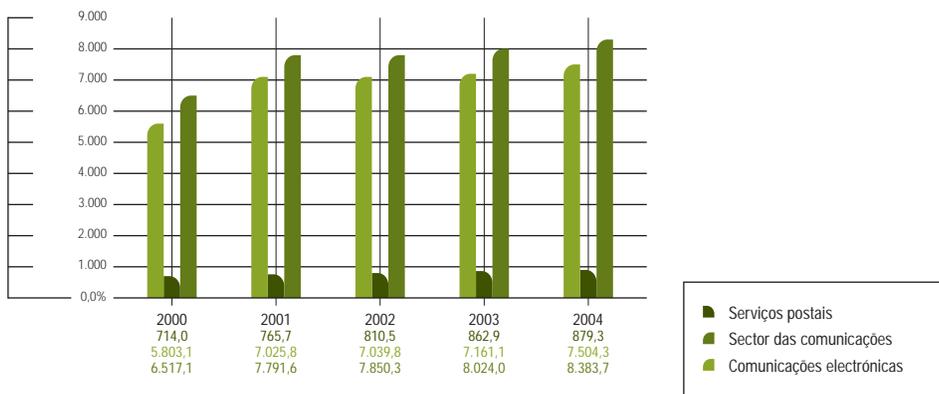
	2000	2001	2002	2003	2004(*)	Var 04/03 %
Serviços Postais	714,0	765,7	810,5	862,9	879,3	1,9
Comunicações Electrónicas	5.803,1	7.025,8	7.039,8	7.161,1	7.504,3	4,8
<b>Total</b>	<b>6.517,1</b>	<b>7.791,6</b>	<b>7.850,3</b>	<b>8.024,0</b>	<b>8.383,7</b>	<b>4,5</b>

(\*) Valores estimados.

Unidade: 10<sup>6</sup> Euros.

Fonte: ICP-ANACOM.

### Gráfico 13 Proveitos operacionais do sector das comunicações



Unidade: 10<sup>6</sup> Euros.

Fonte: ICP-ANACOM

Pode-se constatar, como já foi referido, que o sector das comunicações manteve um ritmo de crescimento positivo, apesar de se ter verificado, em 2002 e 2003, um abrandamento no crescimento dos proveitos operacionais, que foi mais acentuado nas comunicações electrónicas que nos serviços postais.

A conjugação deste indicador com o indicador relativo ao emprego, que é apresentado a seguir, aponta para a existência de ganhos de produtividade no sector.

A evolução do emprego no sector das comunicações no período de 2000-2004 pode ser observada no quadro e gráficos seguintes.

**Quadro 30** Emprego no sector das comunicações

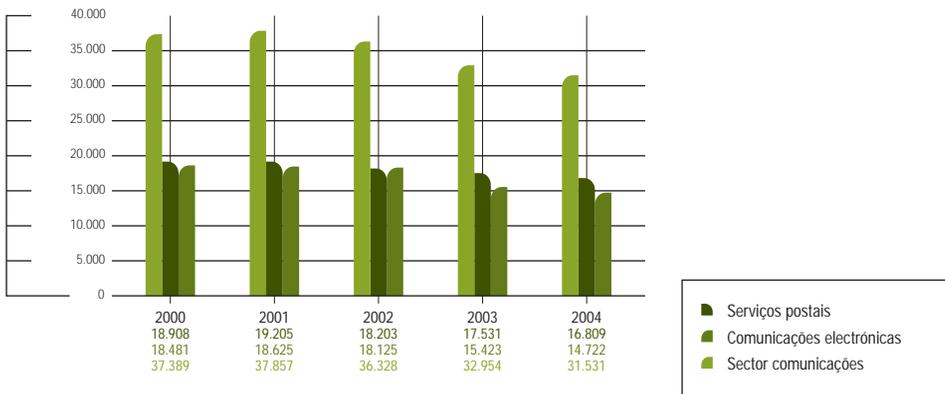
	2000	2001	2002	2003	2004(*)	Var 04/03 %
Serviços Postais	18.908	19.205	18.203	17.531	16.809	-4,1
Comunicações Electrónicas	18.481	18.652	18.125	15.423	14.722	-4,5
<b>Total</b>	<b>37.389</b>	<b>37.857</b>	<b>36.328</b>	<b>32.954</b>	<b>31.531</b>	<b>-4,3</b>

(\*) Valores estimados para as comunicações electrónicas.

Unidade: n.º de pessoas.

Fonte: ICP-ANACOM.

**Gráfico 14** Emprego no sector das comunicações



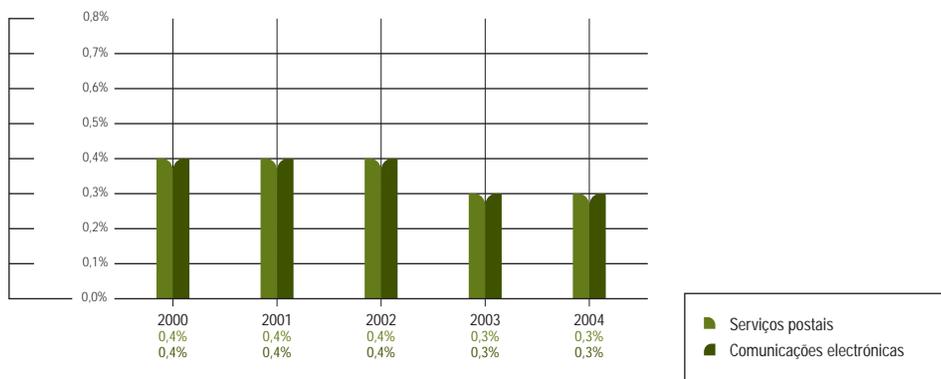
Unidade: n.º de pessoas.

Fonte: ICP-ANACOM

O nível de emprego agregado no sector das comunicações, após um ligeiro crescimento entre 2000 e 2001 (cerca de 1 por cento), decresceu 4 por cento em 2002 e 9,3 por cento em 2003, devendo-se o decréscimo registado em 2003, sobretudo, aos serviços de comunicações electrónicas. Em 2004, estima-se<sup>5</sup> que o emprego total do sector tenha registado um decréscimo de 4,3 por cento. Esta variação negativa, inferior à verificada no ano anterior, reflecte reduções do emprego nos serviços postais (decreceu 4,1 por cento em 2004, depois de um decréscimo de 3,7 por cento em 2003) e nos serviços de comunicações electrónicas (terá decrescido 4,5 por cento em 2004, após um decréscimo de 14,9 por cento em 2003).

A evolução do peso do sector das comunicações no emprego nacional, apresentada no gráfico seguinte, permite concluir que tal indicador tem vindo a decrescer muito gradualmente, passando de 0,76 por cento em 2000 para 0,64 por cento em 2003, verificando-se neste último ano um decréscimo de 0,07 p.p. face a 2002. Em 2004, de acordo com a informação disponível, o peso do emprego do sector das comunicações registou um ligeiro decréscimo de 0,02 p.p. face a 2003.

**Gráfico 15** Peso do sector das comunicações no emprego nacional



Fonte: ICP-ANACOM, INE.

(5) O número total de trabalhadores do sector das comunicações que se apresenta para 2004 foi obtido com base no n.º de trabalhadores dos serviços postais, já disponível nesta data, e numa estimativa do ICP-ANACOM para o n.º de trabalhadores afectos aos serviços de comunicações electrónicas, dado ainda não estarem disponíveis todos os dados relevantes para a sua determinação.

Quanto ao montante total de investimentos efectuados no sector, que se encontra expresso no quadro e gráfico seguintes, observa-se que este agregado, que até ao ano de 2000 tinha registado uma fase de crescimento sustentado, apresenta, em geral, uma evolução pouco favorável no período de 2001 a 2003. As taxas de variação negativa registadas devem-se sobretudo ao decréscimo de investimento nos serviços de comunicações electrónicas (particularmente acentuado em 2003), que poderá ser explicado pela evolução desfavorável da conjuntura económica, que levou as empresas a tomarem medidas de redução de custos e investimentos. No período referido, com excepção de 2002, nos serviços postais registaram-se taxas de variação positiva do investimento. Em 2004, de acordo com as estimativas obtidas, prevê-se que se tenha observado um crescimento significativo do investimento total no sector, em resultado da retoma do investimento nos serviços de comunicações electrónicas, cuja evolução positiva terá superado a variação negativa do investimento nos serviços postais.

**Quadro 31** Investimentos no sector

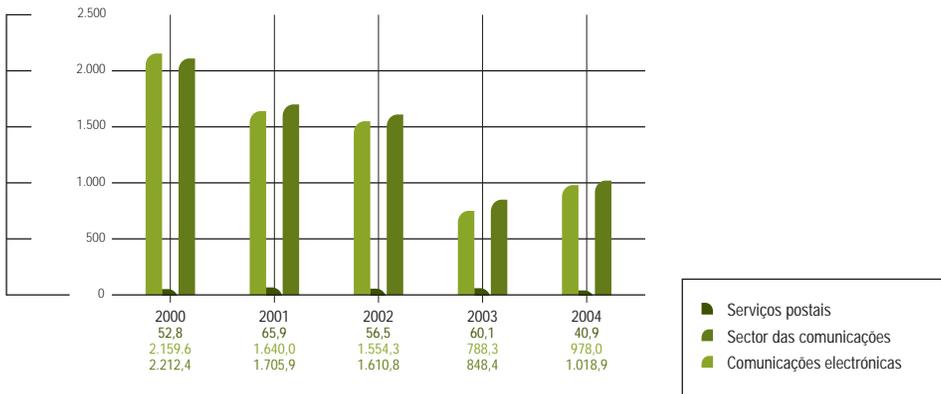
	2000	2001	2002	2003	2004(*)	Var 04/03 %
Serviços Postais	52,8	65,9	56,5	60,1	40,9	-32,0
Comunicações Electrónicas	2.159,6	1.640,0	1.554,3	788,3	978,0	24,1
<b>Total</b>	<b>2.212,4</b>	<b>1.705,9</b>	<b>1.610,8</b>	<b>848,4</b>	<b>1.018,9</b>	<b>20,1</b>

(\*) Valores estimados.

Unidade: 10<sup>6</sup> Euros.

Fonte: ICP-ANACOM.

**Gráfico 16** Investimento no sector das comunicações

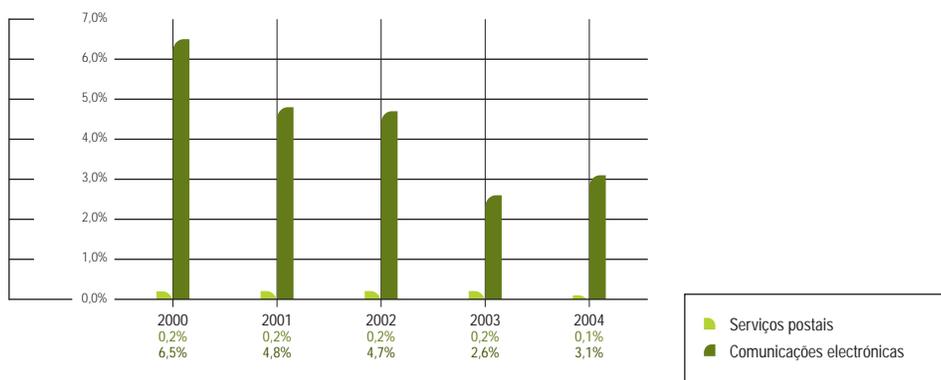


Unidade: 10<sup>6</sup> Euros.

Fonte: ICP-ANACOM

Como se pode constatar no gráfico seguinte, o peso total do sector das comunicações na formação bruta do capital fixo (FBCF) desceu quase 4 p.p. entre 2000 e 2003, de 6,7 por cento para 2,8 por cento. A contribuição dos dois subsectores foi muito desigual no período em análise. Enquanto o peso dos serviços postais se manteve, praticamente sem alterações, num valor muito baixo, representando cerca de 0,2 por cento da FBCF, o peso das comunicações electrónicas, embora tenha permanecido bastante superior ao dos serviços postais, baixou significativamente em 2003. Em 2004 estima-se que, face ao ano anterior, se tenha registado um ligeiro aumento da contribuição total do sector para a FBCF, decorrente de um acréscimo na contribuição das comunicações electrónicas.

**Gráfico 17** Peso do sector das comunicações na FBCF



Fonte: ICP-ANACON, INE, Contas Nacionais Anuais Preliminares de 2004.

Para finalizar, apresentam-se dois quadros-resumo da evolução dos principais indicadores dos subsectores de serviços de comunicações electrónicas e serviços postais em Portugal, entre 2000 e 2004. Os valores para 2004 são estimativas do ICP-ANACOM, já que, na altura de fecho deste relatório, não estavam disponíveis todos os elementos necessários.

### Quadro 32 Indicadores de natureza económico-financeira – Comunicações electrónicas

	2000	2001	2002	2003	2004
Proveitos Totais	5.996,0	7.306,6	7.320,3	7.468,6	7.683,3
Proveitos Operacionais	5.803,1	7.025,8	7.039,8	7.161,1	7.504,3
Receitas	5.503,4	6.713,9	6.838,9	6.980,5	7.164,4
Custos Totais	5.813,9	6.933,6	6.867,1	7.220,1	6.975,5
Custos Operacionais	5.023,8	6.144,6	6.116,6	6.054,8	6.068,5
Total do Activo	8.894,6	10.992,7	11.866,3	11.596,6	11.503,9
Total do Activo Fixo	5.972,2	6.599,4	8.596,6	8.185,9	8.010,9
Total do Activo Circulante	2.922,0	4.393,3	3.269,7	3.410,7	3.480,7
Total do Capital Próprio	2.697,1	4.003,4	3.824,3	3.512,3	4.013,3
Passivo de Médio e Longo Prazo	2.899,8	3.082,3	2.364,0	4.377,0	4.116,8
Passivo de Curto Prazo	3.290,5	3.886,7	5.670,0	3.692,1	3.363,2
Investimento	2.159,6	1.640,0	1.554,3	788,3	978,0

Nota: os valores apresentados para 2004 são estimativas do ICP-ANACOM.

Unidade: 10<sup>6</sup> Euros.

Fonte: ICP-ANACOM.

### Quadro 33 Indicadores de natureza económico-financeira – Serviços postais

	2000	2001	2002	2003	2004
Proveitos Totais	734,2	790,1	833,6	914,3	916,8
Proveitos Operacionais	714,0	765,7	810,5	862,9	879,3
Receitas	678,6	732,3	760,1	802,9	808,7
Custos Totais	712,1	778,2	852,0	838,0	810,0
Custos Operacionais	698,4	764,0	852,3	754,7	771,1
Total do Activo	2.360,1	2.349,3	2.801,4	1.383,3	1.351,4
Total do Activo Fixo	564,6	501,6	411,6	399,3	374,8
Total do Activo Circulante	1.795,5	1.847,7	2.389,8	984,0	976,6
Total do Capital Próprio	452,7	462,1	348,3	96,9	188,6
Passivo de Médio e Longo Prazo	10,5	10,1	27,6	33,8	29,6
Passivo de Curto Prazo	1.897,0	1.877,1	2.425,3	1.255,0	1.131,7
Investimento	52,8	65,9	56,4	60,1	40,9

Nota: os valores apresentados para 2004 são estimativas do ICP-ANACOM.

Unidade: 10<sup>6</sup> Euros.

Fonte: ICP-ANACOM.

## O Sector das Comunicações Electrónicas

### 3.1 Enquadramento internacional

O sector das tecnologias de informação e comunicação (TIC) registou, a nível mundial, um crescimento elevado nos anos 90, tendo posteriormente, de 2000 a 2002, apresentado uma evolução francamente negativa. Depois de uma recuperação, ainda que modesta, durante 2003, em 2004 ter-se-á verificado um crescimento mais significativo.

De acordo com as estimativas mais recentes do Observatório Europeu das Tecnologias de Informação (OETI)<sup>(6)</sup>, o mercado mundial de TIC cresceu 1,4 por cento em 2003 e 3,7 por cento em 2004, atingindo 1.959 mil milhões de euros.

No que se refere à repartição por região do valor do mercado mundial de TIC observado em 2004, a Europa contribuiu com 32,2 por cento do total, os Estados Unidos da América com 29,4 por cento, o Japão com 14,8 por cento e o resto do Mundo com 23,6 por cento.

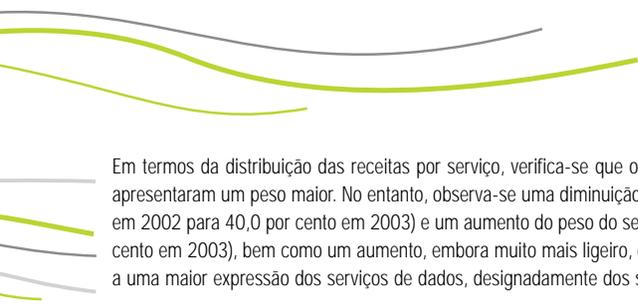
Considerando os dois submercados que integram o mercado das TIC, o OETI estima que o mercado mundial de tecnologias de informação (TI), após estabilização em 2003, cresceu 3,5 por cento em 2004, e que o mercado de telecomunicações cresceu 2,6 por cento em 2003 e 3,9 por cento em 2004, atingindo 1.079 mil milhões de euros.

Relativamente a receitas de telecomunicações mundiais e respectiva repartição por serviço, a situação que a seguir se descreve apenas abrange os anos de 2002 e 2003, dado que à data da elaboração do presente relatório não se encontravam disponíveis dados referentes a 2004.

De acordo com as estimativas e previsões da União Internacional das Telecomunicações (UIT)<sup>(7)</sup>, as receitas de telecomunicações mundiais passaram de 1.295 mil milhões de dólares (79 por cento de receitas de serviços e 21 por cento de receitas de equipamento) em 2002 para 1.370 mil milhões de dólares (78 por cento de receitas de serviços e 22 por cento de receitas de equipamento) em 2003, tendo registado um crescimento anual de cerca de 5 por cento em 2002 e de 6 por cento em 2003. Esta evolução das receitas deveu-se sobretudo à expansão do serviço móvel.

(6) EITO 2005

(7) *Key Global Telecom Indicators for the World Telecommunication Service Sector.*



Em termos da distribuição das receitas por serviço, verifica-se que o serviço fixo de telefone e o serviço móvel são os que apresentaram um peso maior. No entanto, observa-se uma diminuição do peso do serviço de telefone fixo (de 42,9 por cento em 2002 para 40,0 por cento em 2003) e um aumento do peso do serviço móvel (de 33,6 por cento em 2002 para 36,4 por cento em 2003), bem como um aumento, embora muito mais ligeiro, do peso dos outros serviços, atribuída em grande parte a uma maior expressão dos serviços de dados, designadamente dos serviços de banda larga.

A difusão da utilização dos serviços de telecomunicações a nível mundial, e as suas perspectivas futuras, podem ser aferidas pelos elementos estatísticos e estimativas que a seguir se apresentam, disponibilizados pela UIT<sup>8</sup> e OETI, e outros constantes de estudos de empresas consultoras. A semelhança do procedimento anteriormente adoptado em relação às receitas de telecomunicações mundiais e respectiva repartição por serviço, quando não tenha sido possível obter dados para 2004, a análise apresentada reporta-se a 2002 e 2003.

De acordo com as estimativas da UIT, havia cerca de 3.407 milhões de assinantes de redes telefónicas, repartidos entre redes fixas (65,9 por cento) e redes móveis (34,1 por cento), no final de 2002, e pelo menos 3.942 milhões de assinantes de redes telefónicas, repartidos entre redes fixas (64,3 por cento) e redes móveis (35,6 por cento), no final de 2003. Considerando a evolução de anos anteriores, estes dados, para além de traduzirem um aumento do total de assinantes de linhas telefónicas, indiciam abrandamento no seu crescimento, bem como a perda de peso dos assinantes das linhas telefónicas fixas no total de assinantes, a favor dos assinantes de linhas móveis.

Em termos de assinantes de redes fixas, de acordo com a informação disponível, verificou-se no final de 2003 uma grande assimetria entre regiões do mundo que tenderá a manter-se nos anos seguintes.

Assim, em 2003, a Ásia ocupava a posição dominante, com 41,6 por cento do total mundial (1.055 milhões de assinantes de linhas telefónicas fixas, o que indica um crescimento de 20,6 por cento face ao ano anterior), seguida pela Europa, com 31,3 por cento do total (794 milhões de linhas, correspondendo a um crescimento de 8,2 por cento), pelo continente americano, com 23,1 por cento (587 milhões de linhas, e um crescimento de 7,1 por cento), pela África, com 2,8 por cento (71 milhões de linhas e um crescimento de 18,3 por cento) e pela Oceânia, com 1,2 por cento (30 milhões de linhas e um crescimento de 7,1 por cento).

Tendo em consideração esta evolução e as estimativas relativas a anos anteriores, é possível concluir que o peso da Ásia tem vindo a aumentar no total mundial (em 2001 era de 36,3 por cento), a África também aumentou ligeiramente (em 2001 era de 2,3 por cento), a Europa perdeu alguma importância relativa (34,2 por cento em 2001), tal como a América (25,9 por cento em 2001), e a Oceânia tem mantido o seu peso relativo (em 2001 era de 1,3 por cento).

Os Estados Unidos e a China, em 2003, representaram em conjunto cerca de 34 por cento do total mundial de assinantes de linhas telefónicas fixas (Estados Unidos: 13,4 por cento; China: 21 por cento do total). O mercado japonês, o terceiro maior em 2003, representou 5,8 por cento do total mundial e o mercado europeu mais importante, a Alemanha, cerca de 4,7 por cento. Na América Latina, é importante referir o Brasil, com cerca de 3,4 por cento do total mundial e, na Ásia, a Índia, com cerca de 3 por cento daquele total de linhas fixas em 2003, representando um número de linhas semelhante ao de cada um dos maiores mercados individuais da Europa a seguir ao alemão – o Reino Unido, a Itália, a França e Rússia. Os mercados africanos mais importantes, a África do Sul e o Egito, representaram em conjunto apenas cerca de 1,3 por cento do total mundial.

(8) Dados actualizados a 15 de Março de 2005.



Relativamente às telecomunicações móveis, a UIT apresenta uma estimativa, para o final de 2003, de pelo menos 1.405 milhões de assinantes, dos quais 570 milhões na Ásia, representando 40,6 por cento do total mundial, e 471 milhões na Europa, representando 33,5 por cento desse mesmo total. O continente americano representou 21 por cento do total (295 milhões), a África apenas 3,6 por cento (51 milhões) e a Oceânia 1,2 por cento (17 milhões).

Em 2003, os mercados mais importantes foram a China (270 milhões de assinantes, 19,2 por cento do total mundial) e os Estados Unidos (159 milhões de assinantes, 11,3 por cento do total), seguidos do Japão (87 milhões de assinantes, 6,2 por cento do total), da Alemanha (maior mercado europeu, com 65 milhões de assinantes, 4,6 por cento do total mundial), da Itália e do Reino Unido (respectivamente 56 e 53 milhões de assinantes, cada um com cerca de 4 por cento do total), do Brasil, França, Espanha e Rússia (respectivamente 46, 42, 38 e 37 milhões de assinantes, cada um com cerca de 3 por cento do total) e da Coreia do Sul (34 milhões de assinantes, 2,4 por cento do total mundial). Em África, os maiores mercados foram a África do Sul (17 milhões de assinantes, 1,2 por cento do total) e Marrocos (7 milhões de assinantes, 0,5 por cento do total).

As estimativas mais recentes do OETI relativas às comunicações móveis indicam que o número mundial de assinantes de serviços móveis em 2004 ascendeu a cerca de 1.643 milhões, o que face às estimativas para 2003 da UIT (muito semelhantes às do OETI) se traduz num crescimento anual de 17 por cento em 2004, superior ao verificado em 2002 (14,6 por cento) e 2003 (15,7 por cento). De acordo com as estimativas do OETI, os assinantes móveis apresentaram a seguinte distribuição em 2004: 32,5 por cento na Europa, 10,7 por cento nos EUA, 5,2 por cento no Japão e 51,6 por cento no resto do Mundo. Estes dados, comparados com os relativos a 2003, indicam que em 2004 o resto do Mundo teve o crescimento mais elevado (22 por cento), seguido da Europa (13 por cento), EUA (11 por cento) e Japão (8 por cento), verificando-se também, em termos percentuais, um aumento da contribuição do resto do Mundo (+2,2 p.p.) e uma redução das contribuições da Europa (-1,2 p.p.), EUA (-0,5 p.p.) e Japão (-0,5 p.p.).

Relativamente ao acesso à Internet, foram identificados a nível mundial pela UIT cerca de 693,4 milhões utilizadores de Internet no final de 2003, verificando-se um crescimento de cerca de 11,5 por cento face a 2002, dos quais 36 por cento do total, ou seja, cerca de 250 milhões de utilizadores de Internet, estavam localizados na Ásia, destacando-se, com um total de 24,6 por cento, a China, o Japão e a Coreia, com a seguinte repartição: China – 79,5 milhões (11,5 por cento do total mundial); Japão – 61,6 milhões (8,9 por cento do total mundial); Coreia – 29,2 milhões (4,2 por cento do total mundial).

A América ocupou o segundo lugar em termos de utilizadores de Internet, com cerca de 224,5 milhões de utilizadores (32,4 por cento do total), dispondo os Estados Unidos de cerca de 23,3 por cento do total mundial de utilizadores (cerca de 162 milhões). A Europa posicionou-se em terceiro lugar, com 192,6 milhões de utilizadores (28 por cento do total mundial), estando 54,2 por cento daqueles utilizadores (104,4 milhões) localizados na Alemanha, Reino Unido, França e Itália. A América Latina teve cerca de 48 milhões de utilizadores de Internet (6,9 por cento do total mundial), 55,7 por cento dos quais concentrados no Brasil (14,3 milhões) e no México (12,2 milhões). A Oceânia teve cerca de 13,6 milhões de utilizadores de Internet (2 por cento do total) e a África cerca de 12,8 milhões (1,8 por cento do total).

Relativamente à evolução do número mundial de utilizadores de Internet face aos dados da UIT, importa salientar em 2003, face a 2002 e aos anos anteriores, a inversão das posições da América e Ásia (a América deixou de ocupar o primeiro lugar), não obstante numa análise por países os Estados Unidos da América terem continuado na liderança. Também a Europa, embora mantendo a terceira posição, reduziu a distância face à América.

As estimativas mais recentes do OETI para 2003 e 2004 relativas aos utilizadores de Internet, embora um pouco superiores às da UIT, indicam que o número mundial de utilizadores de Internet teve um crescimento anual de 17 por cento em 2004, registando-se um crescimento superior verificado no ano anterior. De acordo com estas estimativas, os utilizadores de Internet apresentaram a seguinte distribuição em 2004: 31 por cento na Europa, 22 por cento nos EUA, 8 por cento no Japão e 40

por cento no resto do Mundo. Estes dados, comparados com os relativos a 2003, permitem concluir que, em 2004, o resto do Mundo registou o crescimento mais elevado (30 por cento), seguido da Europa (13 por cento), Japão (7 por cento) e EUA (5 por cento), tendo-se verificado também, em termos percentuais, um aumento da contribuição do resto do Mundo (+4,1 p.p.) e uma redução das contribuições dos EUA (-2,4 p.p.), Europa (-0,9 p.p.) e Japão (-0,7 p.p.).

No que respeita à banda larga, de acordo com os dados constantes no relatório *World Broadband Statistics: Q4 2004*, da Point Topic Lda, de Março de 2005, em Dezembro de 2004 o número total de ligações de banda larga existentes no território mundial foi de 150,5 milhões de ligações (97 milhões de ligações DSL e 53,5 milhões de ligações de *modem* por cabo e outras), tendo-se verificado um crescimento de 49,2 por cento desde o final de 2003 (em que existiam 100,8 milhões de ligações). Deste total de linhas, 43 por cento localizaram-se na região Ásia-Pacífico (mais 1 p.p. que em 2003), 29 por cento nas Américas (menos 3 p.p. que em 2003), 28 por cento na Europa, Médio Oriente e África (mais 4 p.p. que em 2003).

Da análise por mercados resulta que se destacaram, por ordem decrescente, os seguintes 12 países: os EUA, com 22,5 por cento do total de ligações (das quais 40 por cento DSL e 60 por cento *modem* por cabo e outras tecnologias); a China com 17 por cento do total (das quais 66 por cento DSL e 34 por cento *modem* por cabo e outras tecnologias); o Japão com 12 por cento do total (74 por cento DSL e 26 por cento *modem* por cabo e outras tecnologias); a Coreia do Sul com 8 por cento do total (57 por cento DSL e 43 por cento *modem* por cabo, etc); a Alemanha e a França, cada uma com cerca de 5 por cento do total (98 por cento DSL e 2 por cento *modem* por cabo, na Alemanha, e 93 por cento DSL e 7 por cento *modem* por cabo, em França); o Reino Unido e o Canadá, cada um com cerca de 4 por cento do total (68 por cento DSL e 32 por cento *modem* por cabo, no Reino Unido, e 47 por cento DSL e 53 por cento *modem* por cabo, no Canadá); a Itália com 3 por cento do total (94 por cento DSL e 6 por cento *modem* por cabo); Taiwan, com 2,5 por cento (84 por cento DSL e 16 por cento *modem* por cabo); a Espanha e a Holanda, cada uma com cerca de 2 por cento (81 por cento DSL e 19 por cento *modem* por cabo, em Espanha, 58 por cento DSL e 42 por cento *modem* por cabo, na Holanda).

De 2003 para 2004, os três países que mais contribuíram para o acréscimo do número de ligações de banda larga foram, por ordem decrescente, a China, os EUA e o Japão. Na Europa, destacaram-se a Alemanha, a França, o Reino Unido e a Itália.

Por último, no que se refere à distribuição de televisão tem-se vindo a assistir a um aumento da penetração da televisão digital suportada nas várias plataformas (cabo, satélite, terrestre e banda larga/DSL). De acordo com estimativas do *Informa Media Group*<sup>9</sup>, em 2004 o número de mundial de lares com TV digital registou um crescimento de 24 por cento relativamente a 2003 (o acréscimo anual de lares com TV digital passou de 15 milhões em 2003 para 22,4 milhões em 2004), atingindo 116 milhões no final de 2004, o que representa 12 por cento do total mundial de lares com TV (9 por cento em 2003).

Em termos geográficos, o número de lares com TV digital apresentou em 2004 a seguinte distribuição: Região Ásia-Pacífico, 15 por cento do total; Europa, 32 por cento; América Latina, 4 por cento; América do Norte, 49 por cento. Verifica-se que, face ao ano anterior, em 2004 o número de lares com TV digital cresceu 71 por cento na região Ásia-Pacífico (que também aumentou em 4 p.p. a sua contribuição no total), 22 por cento na Europa (reduzindo ligeiramente a sua contribuição percentual face ao ano anterior), 20 por cento na América Latina (reduzindo muito ligeiramente a contribuição percentual) e 15 por cento na América do Norte (reduzindo em 3 p.p. a sua contribuição).

(9) *Digital TV Forecasts*, Simon Murray, Novembro de 2004.



Numa análise por país, destacam-se os EUA com 52 milhões de lares com TV digital em 2004 (45 por cento do total mundial), correspondendo a um acréscimo de 6,8 milhões de lares com TV digital, seguido do Reino Unido com 15 milhões (13 por cento do total), o Japão com 6 milhões (5,3 por cento), a França com 5,4 milhões (4,7 por cento), o Canadá com 4,7 milhões (4 por cento), a Itália e a Alemanha, ambas com cerca de 4 milhões (3 por cento), a China com 3 milhões (2,5 por cento) e a Coreia do Sul e a Espanha, ambas com cerca de 2 milhões (2 por cento).

A taxa de penetração (percentagem de lares com TV que recebem TV digital) nas várias regiões do mundo apresentou a seguinte distribuição em 2004: 3 por cento na região Ásia-Pacífico, 16 por cento na Europa, 5 por cento na América Latina e 48 por cento na América do Norte. Os aumentos verificados na taxa de penetração em relação ao ano anterior foram de 1 p.p. quer na Região Ásia-Pacífico quer na América Latina, de 3 p.p. na Europa e de 7 p.p. na América do Norte. Em 2004 os 5 países que, a nível mundial, apresentaram as maiores taxas de penetração de TV digital foram, por ordem decrescente, o Reino Unido (60 por cento), Hong Kong (52 por cento), EUA (47 por cento), Malásia (40 por cento) e Irlanda (38 por cento).

Em 2004 a distribuição por satélite (DTH - *Direct to Home*) continuou a ser a plataforma dominante em termos de tecnologia de acesso à TV digital, com 62 milhões de assinantes (53 por cento do total mundial de lares com TV digital), o que equivale a uma penetração de 6 por cento em relação ao total de lares com TV, seguida do cabo (com 39 por cento do total de lares com TV digital e com uma penetração de 4 por cento), da distribuição terrestre (com 7 por cento do total de lares com TV digital e uma penetração de 1 por cento) e, finalmente, do acesso via DSL (com apenas 1,2 por cento do total de lares com TV digital e ainda sem expressão em termos de penetração).

A distribuição de TV digital via DSL (também designada de TV de banda larga ou de entretenimento) é uma plataforma de distribuição relativamente recente, promovida sobretudo por operadores de telecomunicações como forma de obter novas receitas, através de uma oferta *triple play*, juntamente com a telefonia e Internet de banda larga. Assim sendo, não obstante alguns desenvolvimentos observados face aos anos anteriores, os lares que em 2004 acederam à TV digital através desta tecnologia foram apenas cerca de 1,4 milhões, distribuídos por todas as regiões do mundo com excepção da América Latina, onde ainda não se registou a sua utilização.

Relativamente ao nível de utilização das restantes tecnologias de distribuição de TV digital nas várias regiões em 2004, verifica-se que a distribuição por cabo predominou na América do Norte (com uma taxa de penetração de 23 por cento) e a plataforma de satélite na América do Norte e na Europa (com taxas de penetração de 22 por cento e 10 por cento, respectivamente), sendo também na Europa que a distribuição terrestre foi mais expressiva (atingindo uma penetração de 3 por cento).

## União Europeia

Em 2004, as tecnologias de informação e comunicações (TIC) continuaram a constituir um sector determinante da actividade económica, correspondendo a cerca de 7,5 por cento<sup>10</sup> do produto interno bruto (PIB) e contribuindo para o aumento de eficiência e competitividade de todos os sectores secundários e terciários.

De acordo com as estimativas mais recentes de 2005 do Observatório Europeu das Tecnologias e Informação (OETI), o mercado de TIC na Europa Ocidental cresceu 3 por cento em 2004 para 594 mil milhões de euros, depois de um crescimento de apenas 0,4 por cento em 2003 (na UE estima-se que o crescimento foi de 0,9 por cento em 2003 e de 3,3 por cento em 2004, atingindo 596 mil milhões de euros). As telecomunicações móveis, as redes de banda larga e o desenvolvimento de novas aplicações de software constituíram os principais motores deste crescimento.

(10) Estimativa da Comissão Europeia.

Considerando os dois submercados que integram o mercado das TIC, o OETI estima que na Europa Ocidental o mercado de tecnologias de informação (TI), após um decréscimo de 1,9 por cento em 2003, cresceu 2,7 por cento em 2004 e que o mercado de telecomunicações cresceu 2,7 por cento em 2003 e 3,3 por cento em 2004.

De acordo com as estimativas apresentadas pela Comissão Europeia (CE)<sup>11</sup>, o valor do mercado dos serviços de comunicações electrónicas da União Europeia (UE-25) atingiu, em 2004, os 277 mil milhões de euros (cabendo 256,8 mil milhões à UE-15 e 20,2 mil milhões de euros aos novos Estados-membros), correspondendo a 43 por cento do valor total do mercado de TIC. Registou-se, em 2004, uma taxa de crescimento de 4,6 por cento (em termos nominais), valor superior à taxa de crescimento do mercado total de TIC, estimada em 3 por cento.

Em 2003, o mercado total dos serviços de telecomunicações na UE-25 tinha registado uma taxa anual média de crescimento de 4,4 por cento e no período anterior, de 2001 para 2002, cresceu cerca de 6 por cento. Estas taxas de crescimento reflectem a retoma mundial de crescimento do sector e a intensificação da concorrência na maioria dos mercados associada, nomeadamente, à implementação do novo quadro regulamentar comunitário das comunicações electrónicas.

A evolução observada em 2004 deveu-se essencialmente aos serviços de comunicações móveis e aos serviços fixos de dados que registaram um forte crescimento (7 por cento e 11,5 por cento, respectivamente).

Relativamente à distribuição do mercado das comunicações electrónicas na UE-25 em 2004, estima-se que os serviços móveis representaram 44 por cento do valor total do mercado, os serviços de telefonia vocal fixa 32,5 por cento, os serviços fixos de dados 18,3 por cento e os serviços de distribuição de TV por cabo 5,2 por cento. Para a UE-15 a distribuição é muito semelhante.

Comparando com a situação em 2003 e nos anos anteriores, verifica-se que houve um declínio, em termos de valor, dos serviços de telefonia fixa vocal (devido à descida de preços induzida pelo aumento da concorrência), um aumento do peso dos serviços fixos de dados (associado a um aumento substancial da penetração da banda larga, impulsionada pela descida de preços e intensificação da concorrência a nível da infra-estrutura à medida que os novos operadores começaram a subir na escala do investimento), uma intensificação dos serviços de comunicações móveis (em resultado do aumento da penetração e do crescimento dos serviços móveis de dados, facto a que não foi alheio o lançamento dos serviços 3G na maioria dos Estados-membros) e um ligeiro aumento do peso dos serviços de distribuição de TV por cabo.

Em 2004, o segmento dos serviços móveis atingiu em alguns Estados-membros, pela primeira vez, receitas superiores às dos serviços vocais fixos, apresentando uma taxa de crescimento constante da ordem dos 7 por cento, conforme já referido. Subjacente a este crescimento parece ter estado uma maior utilização dos serviços de dados (nomeadamente, SMS, MMS e soluções empresariais), os quais se estima que representaram entre 13 por cento a 22 por cento das receitas dos operadores móveis.

A taxa média de penetração dos serviços móveis, calculada com base no número total de assinantes da UE, continuou também a crescer, verificando-se também em muitos Estados-membros uma penetração da telefonia móvel superior à da telefonia fixa.

Estima-se que em 2004 a taxa média de penetração dos serviços móveis atingiu os 83 por cento na UE-25 (mais de 379 mil milhões de assinantes). Na UE-15 prevê-se que tenha aumentado 6 p.p., passando de 81 por cento (306 milhões de assinantes), em 2003, para 87 por cento (329 milhões de assinantes), no final de 2004.

Todos os Estados-membros registaram aumentos na taxa de penetração dos serviços móveis, mas de diferentes intensidades. Na maioria dos Estados-membros da EU-15, a penetração aumentou entre 5 e 8 p.p., tendo-se verificado aumentos superiores

(11) Comissão Europeia, *European Electronic Communications Regulation and Markets 2004* (10<sup>o</sup> Report), Dez 2004.



a 10 p.p. em 3 países (Grécia, Holanda e Suécia). Em alguns dos novos Estados-membros, o aumento da penetração foi muito elevado (25 p.p. na Lituânia, 19 p.p. na Letónia, 17 p.p. no Chipre e 16 p.p. na Estónia). Verifica-se ainda que, de um modo geral, os crescimentos mais baixos foram observados nos países com taxas de penetração mais elevadas.

Em termos de distribuição por tipo de assinantes, estima-se que em 2004 cerca de 61 por cento do total de assinantes subscreveram serviços pré-pagos e os restantes 39 por cento serviços pós-pagos ou de assinatura.

A concorrência aumentou em algumas vertentes do sector móvel. De 2003 para 2004, verificou-se um decréscimo da quota média de mercado dos operadores históricos da UE-15, de 46,6 por cento para 43,2 por cento, sendo esta redução superior à verificada no conjunto dos três últimos anos anteriores. Em 2004, havia 80 operadores de redes móveis na totalidade da UE, dispondo a maioria dos países de entre 3 a 4 operadores em actividade. Em 13 Estados-membros havia também prestadores de serviços móveis do tipo operadores móveis virtuais (*mobile virtual network operators - MVNO*), sendo, no entanto, o número de prestadores em actividade nestes países muito variável.

Também a portabilidade dos números móveis registou uma maior adesão no mercado. Em Agosto de 2004, o número de números portados na UE ascendeu a 12,1 milhões, representando 3,2 por cento do total de números móveis e reflectindo um aumento de 119 por cento face ao ano anterior. Os 10 países onde em 2004 se registaram maiores aumentos em termos de números transferidos foram os seguintes: Reino Unido (25,1 por cento do total de números portados na UE), Itália (20,6 por cento), Espanha (17,3 por cento), Finlândia (8,2 por cento), Holanda e Dinamarca (cerca de 7,6 por cento cada), Bélgica e Suécia (4 por cento cada), Alemanha (2,9 por cento) e Irlanda (1,2 por cento). A portabilidade dos números móveis ainda não estava disponível na República Checa, Estónia, Letónia, Malta, Polónia e Eslováquia.

O lançamento comercial dos serviços 3G, iniciado na Europa no primeiro semestre de 2003, sofreu em 2004 uma aceleração. Dos 75 operadores de 3G licenciados, 30 disponibilizaram serviços comerciais e 21 estiveram numa fase experimental ou pré-comercial. Estima-se que, no final de 2004, existissem na UE cerca de 2,6 milhões de assinantes de serviços 3G e que, em média, a cobertura da população se aproximasse dos 43 por cento em toda a UE.

No que se refere às ligações à rede fixa em banda larga<sup>12</sup>, estima-se que até 1 de Julho de 2004 existissem 29,6 milhões de linhas na UE-25, o que representa 6,5 por cento da população (para a UE-15 esta percentagem foi de 7,6 por cento, sendo de 4,5 por cento no ano anterior), traduzindo um crescimento de mais de 72 por cento do número total de linhas de acesso fixo em banda larga relativamente a Julho de 2003.

Reportada a 1 de Julho de 2004, uma análise da penetração da banda larga, medida pelo número total de linhas de banda larga por 100 habitantes, permite agrupar os Estados-membros da UE-25 em três grupos: países com taxa de penetração entre 11 por cento e cerca de 16 por cento (Finlândia, Suécia, Bélgica, Holanda e Dinamarca); países com taxa de penetração entre 5,7 por cento e 8,7 por cento (Luxemburgo, Itália, Portugal, Alemanha, Espanha, Reino Unido, Estónia, França e Austrália); países com taxa de penetração entre 0,2 por cento e 3,8 por cento (Grécia, Eslováquia, Polónia, República Checa, Letónia, Irlanda, Chipre, Hungria, Lituânia, Malta e Eslovénia).

Para além das grandes diferenças nos níveis da penetração de banda larga entre os Estados-membros, constata-se ainda que esta foi mais elevada naqueles em que existia concorrência viável a nível da infra-estrutura através do cabo e de outras redes alternativas (por exemplo, fibra óptica) e através da desagregação do lacete local. Apesar do rápido crescimento verificado, a penetração da banda larga na Europa ainda esteve aquém da observada noutras regiões, nomeadamente nos EUA (10 por cento) e no Japão (13 por cento), não obstante o bom desempenho individual de alguns países.

(12) Ligações de banda larga: ligações com capacidade igual ou superior a 144 Kbit/s.

A evolução da taxa de penetração da banda larga variou consideravelmente entre os Estados-membros, desde 0,22 p.p. na Grécia a 5,21 p.p. na Dinamarca, verificando-se, em geral, que os países com as maiores taxas de penetração continuaram a registar aumentos elevados, acentuando a diferença que os separava dos Estados-membros com níveis de penetração mais baixos.

Relativamente à distribuição das linhas de banda larga por tecnologia, em Julho de 2004 as linhas DSL representavam 77,7 por cento do total de linhas da UE-25, as linhas de modem por cabo 19,6 por cento e as baseadas em outras tecnologias (cabo, satélite, acesso local sem fios, etc) 2,7 por cento, tendo-se registado nomeadamente, face a Julho de 2003, um acréscimo da ordem de 4,7 p.p. no peso das linhas DSL e um decréscimo de 4,6 p.p. no peso do cabo.

As receitas de serviços de banda larga e de serviços fixos de dados tiveram na sua globalidade um crescimento anual da ordem dos 11,5 por cento.

Na UE-15 estima-se que a quota dos novos operadores no mercado de banda larga tenha aumentado 2,4 p.p., face a Julho de 2003, atingindo os 43,7 por cento. No mesmo período, a quota dos novos operadores no mercado DSL (uma tecnologia que, como já referido, representa actualmente cerca de 78 por cento do mercado total de banda larga) também aumentou cerca de 8 p.p., alcançando os 30,6 por cento.

No mercado das comunicações telefónicas fixas, em paralelo com o desenvolvimento de esforços para a redução de custos e de dívidas de longo prazo resultantes de investimentos diversos, continuou a assistir-se a um aumento da concorrência em vários países.

Embora as receitas tenham vindo a decrescer (o que em parte poderá ser devido a alguma substituição fixo-móvel, face ao aumento verificado nas receitas e na penetração dos serviços móveis), o número de novos operadores de redes/prestadores de serviços no mercado parece ter aumentado, contrariamente ao verificado nos anos anteriores. Estima-se que, de 2003 para 2004, o número de prestadores de serviços públicos de telefonia vocal na EU-15 tenha aumentado de 1202 para 1237 (1608 na UE-25) e o número de operadores de redes públicas fixas de 1484 para 1738 (2141 na UE-25), o que corresponde a aumentos de 3 por cento e de 17 por cento, respectivamente.

Verifica-se também que a quota de mercado dos operadores históricos esteve em declínio geral (embora em alguns Estados-membros tenha permanecido elevada, em particular, no segmento de chamadas locais), os preços baixaram em alguns segmentos (sobretudo nas chamadas nacionais e internacionais) e a oferta foi mais diversificada.

No que se refere à composição accionista do operador histórico, em 2004 apenas em 2 países (Chipre e Luxemburgo) o capital era totalmente detido pelo Estado. O operador estava totalmente privatizado em 6 Estados-membros (Dinamarca, Espanha, Irlanda, Itália, Hungria e Reino Unido), embora em algumas situações exista um mecanismo de *golden share*. Nos restantes 17 países, verificava-se o seguinte: em 3 (Lituânia, Polónia e Portugal), a participação do Estado era inferior a 7 por cento; em 4 (Estónia, Grécia, Holanda e Finlândia), a participação do Estado estava entre os 19 por cento e os 34 por cento; em 5 (Alemanha, França, Áustria, Eslováquia e Suécia), situava-se entre os 42 por cento e 49 por cento; e em 5 (Bélgica, República Checa, Letónia, Malta e Eslovénia), essa participação era superior a 50 por cento.

Observou-se ainda um aumento significativo da aceitação da portabilidade dos números fixos. Em Agosto de 2004 os números fixos portados eram cerca de 5 milhões, o que corresponde a um aumento de 61 por cento face ao ano anterior. Em todos os Estados-membros (UE-15) se registou um acréscimo da portabilidade dos números fixos. Destacam-se, em termos absolutos, com mais números portados, a Espanha (21 por cento do total de números portados), a Holanda (18,5 por cento) e a Itália (14,3 por cento). Nos novos Estados-membros a portabilidade dos números fixos ainda não se encontrava disponível na Letónia, Malta, Polónia e Eslováquia.



A concorrência no mercado das comunicações telefónicas fixas continuou a assentar na prestação de serviços através de acesso indirecto (selecção ou pré-selecção de operador). A percentagem de assinantes de serviços telefónicos fixos que usaram o acesso directo disponibilizado por operadores alternativos foi de apenas 6,5 por cento em Julho de 2004 na UE-15 (era 6,0 por cento em 2003), verificando-se também um aumento da percentagem de assinantes que usaram a pré-selecção ou selecção de operador nas chamadas internacionais ou de longa distância (de 29,3 por cento para 31,1 por cento) e nas chamadas locais (de 16,6 por cento para 20,0 por cento).

De acordo com a Associação Europeia dos Operadores de Comunicações por Cabo (*European Cable Communications Association – ECCA*)<sup>13</sup>, em 2004, o número de assinantes de TV por cabo na Europa foi superior a 60 milhões, tendo a taxa de penetração das redes de cabo (percentagem de lares com TV que são assinantes de TV por cabo) sido muito variável de país para país, sendo possível identificar as seguintes situações: países com taxa de penetração superior a 75 por cento (Holanda, Bélgica, Luxemburgo, e Suíça), países com taxa de penetração entre 55 por cento e 75 por cento (Suécia, Dinamarca, Alemanha, Hungria), países com taxa de penetração entre 35 por cento e 55 por cento (Roménia, Noruega, Finlândia, Irlanda, Portugal, Áustria, e Eslovénia), países com taxa de penetração entre 10 por cento e 35 por cento (Polónia, República Checa, França, Reino Unido) e países com taxa de penetração inferior a 10 por cento (Espanha e Itália).

Relativamente à distribuição de TV digital, de acordo com as estimativas do *Informa Media Group*<sup>14</sup>, em 2004 o número de lares com TV digital na Europa registou um crescimento de 22 por cento relativamente a 2003, atingindo 37 milhões no final de 2004, o que representa 16 por cento do total de lares com TV na Europa (13 por cento em 2003).

Destacaram-se na Europa, com as maiores taxas de penetração de TV digital (percentagem de lares com TV que recebem TV digital), o Reino Unido com uma penetração de 60 por cento (correspondendo a 15 milhões de lares com TV digital, 40 por cento do total da Europa), a Irlanda com 38 por cento, a Suécia e a Noruega com 34 por cento, a Finlândia com 27 por cento, a França com 24 por cento, a Itália com 19 por cento, a Espanha com 15 por cento e Portugal e a Dinamarca, ambos com 13 por cento.

Os países que, em 2004, registaram maiores aumentos na taxa de penetração em relação ao ano anterior foram o Reino Unido, que teve um aumento de 10 p.p., e a Irlanda, a Itália e a Suécia, que observaram individualmente aumentos de 7 p.p.

Em 2004, a distribuição por satélite (DTH – *direct to home*), continuou a ser na Europa a plataforma dominante em termos de tecnologia de acesso à TV digital, com 23 milhões de assinantes (63 por cento do total de lares com TV digital na Europa), o que equivale a uma penetração de 10 por cento em relação ao total de lares com TV, seguida do cabo (com 19 por cento do total de lares com TV digital) e da distribuição terrestre (com 17 por cento do total de lares com TV digital), ambas com 3 por cento de penetração em relação ao total de lares com TV.

Os 5 países que registaram maior penetração da plataforma de satélite foram: Reino Unido (30 por cento), Noruega (28 por cento), Irlanda (24 por cento), França (19 por cento) e Suécia (16 por cento). A plataforma de cabo registou maior penetração na Irlanda (14 por cento), Reino Unido (11 por cento), Suécia e Finlândia (ambos com 10 por cento) e Suíça (7 por cento). Para além da existência de testes em curso, a TDT esteve presente em 6 países: Reino Unido, Itália, Finlândia, Suécia, Alemanha e Holanda, tendo as maiores penetrações sido observadas no Reino Unido (19 por cento), Finlândia (14 por cento), Suécia (8 por cento) e Itália (4 por cento).

A distribuição de TV digital via DSL (também designada de TV de banda larga, IP TV ou TV de entretenimento) começa a emergir e está a tornar-se numa quarta plataforma de distribuição de televisão. Em 2004, esta tecnologia era utilizada, ainda com muito pouca expressão em França, Alemanha, Itália, Espanha, Reino Unido, Suécia e Áustria. A França e a Itália representavam, em termos europeus, os mercados mais desenvolvidos ao nível de distribuição de televisão de banda larga.

(13) *Broadband Cable – connecting online Europe*, Outubro de 2004.

(14) *Digital TV Forecasts*, Simon Murray, Novembro de 2004.

## 3.2 Os serviços de comunicações electrónicas

Os serviços de comunicações electrónicas objecto deste relatório são os seguintes:

- Serviço telefónico fixo;
- Serviço telefónico móvel;
- Serviço móvel com recursos partilhados (*trunking*);
- Serviços de acesso à Internet;
- Outros serviços de transmissão de dados;
- Serviço de distribuição de televisão por cabo.

Para cada um desses serviços, procede-se à sua caracterização, à identificação das entidades que o prestam, à indicação dos principais desenvolvimentos a nível das ofertas, à descrição da evolução ocorrida no período a que se refere este relatório (2004) e à apresentação da qualidade percebida pelos consumidores.

### Serviço telefónico fixo (STF)

O serviço telefónico fixo (STF) consiste na oferta ao público em geral do transporte directo da voz, em tempo real, entre locais fixos, permitindo a qualquer utilizador, através de equipamento ligado a um ponto terminal da rede, comunicar com outro ponto terminal.

### Operadores em actividade

O quadro seguinte contém a lista das entidades que se encontravam legalmente habilitadas<sup>15</sup> a prestar o STF em 2004. Na mesma tabela, é incluída informação sobre a situação de cada um dos prestadores no início e no final do ano, bem como informação sobre movimentos de entrada e saída do mercado durante este período.

---

(15) Em Fevereiro de 2004 foram transpostas, para a ordem jurídica nacional, as directivas comunitárias que integram o pacote "Revisão 99", passando a oferta deste serviço a estar sujeita ao regime de autorização geral.

No final de 2004, existiam 21 entidades legalmente habilitadas a prestarem o STF. Destas, 14 encontravam-se em actividade<sup>16</sup>. No que diz respeito à forma de prestação de serviço, 2 das referidas entidades prestaram o serviço exclusivamente através de acesso directo, 4 entidades ofereceram serviços apenas através do acesso indirecto e 7 entidades prestaram o serviço através dos dois tipos de acesso<sup>17</sup>.

#### Quadro 34 Evolução dos prestadores de STF em 2004

Designação	No Início	Entradas	Saídas	No Final
Broadnet Portugal, S.A.	NA			NA
BT Portugal - Telecomunicações, Unipessoal, Lda.	NA			NA
Cabletel - Serviços de Telecomunicações, S.A.	NA		⊙	
Cabovisão - Televisão por Cabo, S.A.	A			A
COLT Telecom - Serviços de Telecomunicações, Unipessoal, Lda. <sup>18</sup>	A			A
Communicorp Portugal, Lda	NA		⊙	
Equant Portugal, S.A. <sup>19</sup>	NA			A
G9 SA - Telecomunicações, S.A.	NA			A
HLC - Telecomunicações e Multimédia, S.A.	NA		⊙	
Jazztel Portugal - Serviços de Telecomunicações, S.A.	A			A
Lisvoice Systems - Comunicações Digitais, S.A.	NA		⊙	
Madem - Comunicações da Madeira, S.A.	NA		⊙	
Media Capital - Telecomunicações, S.A.	NA			NA
Multicanal Atlântico - Telecomunicações, S.A.	NA		⊙	
NEUVEX - Telecomunicações, Marketing e Informática, Lda.		⊙		NA
Netvoice - Comunicações e Sistemas, Lda.	A			A
Novis Telecom, S.A.	A			A
OniTelecom - Infocomunicações, S.A.	A			A
Optimus Telecomunicações, S.A.	NA			NA
PT Comunicações, S.A.	A			A
PT Prime - Soluções Empresariais Telecomunic. e Sistemas, S.A.	A			A
Refer Telecom - Serviços de Telecomunicações, S.A.	A			A
Telemilénio - Telecomunicações, Sociedade Unipessoal, Lda. (Tele2)	A			A
TELSOCOMM - Telecomunicações, Marketing e Informática, Lda.		⊙		NA
TMN - Telecomunicações Móveis Nacionais, S.A.	A			A
Univertel - Comunicações Universais S.A.	NA		⊙	
Vocalis Telekom - Dienste GmbH	NA			NA
Vodafone Portugal - Comunicações Pessoais, S.A.	A			A
<b>Total Activas</b>	<b>12</b>			<b>14</b>
<b>Total Não Activas</b>	<b>14</b>			<b>7</b>
<b>Total Geral</b>	<b>26</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>21</b>

A - Activa NA - Não Activa

Fonte: ICP-ANACOM.

(16) Destas 14 entidades, apenas 12 disponibilizaram informação estatística no período em análise.

(17) Não foi possível, até à data de elaboração deste relatório, identificar as modalidades de acesso oferecidas por um dos prestadores em actividade.

(18) Em 22 de Outubro de 2004, foi alterada a denominação social da empresa para COLT Telecom – Serviços de Telecomunicações, Unipessoal, Lda.

(19) Em 22 de Janeiro de 2004, foi alterada a designação social de GLOBAL ONE – Comunicações, S.A. para EQUANT PORTUGAL, S.A.

No tocante à instalação e exploração de postos públicos para acesso ao STF (actividade sujeita a mero registo), eram 6 as empresas que, no final de 2004, se encontravam legalmente habilitadas a prestar este serviço. Destas, 5 estavam em actividade. Entre as entidades que prestam este serviço, somente a PT Comunicações presta também o STF.

**Quadro 35** Evolução dos Prestadores de serviços de postos públicos

Designação	No Início	Entradas	Saídas	No Final
C. C. Comunicações a Crédito, Lda.	A			A
FUN COMYTEL PORTUGAL - Redes de Multimédia e Telefonia, S.A. <sup>20</sup>	A			A
NETCALL - Telecomunicações e Tecnologias de Informação, Lda.		⊕		A
PHONE ONE - Serviços de Telecomunicações, Lda.	A			A
PT Comunicações, S.A.	A			A
Stela Bayombe	NA			NA
<b>Total Activas</b>	<b>4</b>			<b>5</b>
<b>Total Não Activas</b>	<b>1</b>			<b>1</b>
<b>Total Geral</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>6</b>

A - Activa NA - Não Activa

Data: 2004.

Fonte: ICP-ANACOM.

### Oferta de serviços

O STF permite ao utilizador a realização e recepção de chamadas de voz nacionais e internacionais, sendo, de um modo geral, disponibilizado conjuntamente com diversas aplicações, facilidades e serviços de carácter opcional. Devido à crescente convergência das redes, as soluções integradas oferecidas pelos prestadores podem abranger outros tipos de serviços, permitindo, nomeadamente, a disponibilização, num único acesso fixo, de voz, dados e vídeo, mediante utilização de equipamento adequado. Estas soluções são, normalmente, ajustadas aos segmentos a que se dirigem (residencial, profissionais liberais, empresas, etc.).

(20) A empresa, em Janeiro de 2005, comunicou a alteração da denominação social para WORLD FUN TELECOM – Redes de Telefonia, S.A..

No quadro seguinte, resumem-se os principais serviços (serviços tradicionais de voz, facilidades, serviços associados, etc.) que podem ser oferecidos pelos prestadores de STF.

### Quadro 36 Produtos e serviços oferecidos pelos prestadores do STF

Produtos/serviços	Breve descrição
Linha telefónica analógica (só aplicável a acesso directo <sup>21</sup> )	Corresponde ao serviço telefónico tradicional, permitindo efectuar e receber chamadas de voz em locais fixos. Mediante utilização de um <i>modem</i> possibilita o acesso a serviços adicionais, nomeadamente, transmissão de dados e faxe.
Facilidades de serviço (só aplicável a acesso directo)	Facilidades que modificam ou aumentam os atributos básicos e características do serviço telefónico básico (ex.: chamada em espera, reencaminhamento de chamadas, SMS e MMS, etc.).
Serviços de tarifação	Facturação detalhada
Linha telefónica digital - Serviços RDIS (Rede Digital de Integração de Serviços) (só aplicável a acesso directo)	Serviço prestado também através de uma rede telefónica pública que permite a integração de serviços de voz e dados num único acesso. As ligações RDIS actualmente oferecidas são as seguintes: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>acesso RDIS básico:</b> acesso à RDIS com dois canais a 64 Kbps para voz e ou dados (só aplicável a acesso directo) e um canal a 16 Kbps para sinalização, o qual pode ser usado para dados em modo de pacote;</li> <li>• <b>acesso RDIS primário:</b> acesso à RDIS com 30 canais a 64 Kbps para voz e ou dados, um a 64 Kbps para sinalização e um a 64Kbps para sincronização, proporcionando um débito global a 2 Mbps.</li> </ul> Sobre linhas RDIS podem ser prestados outros serviços suplementares, como a introdução e ou inibição de identificação da linha chamadora, reencaminhamento de chamadas, etc.
Serviços do operador	Serviços informativos e listas telefónicas, serviços de estabelecimento de comunicações assistidas pelo operador, serviços de chamadas a pagar no destino, etc.
Acesso a serviços públicos	Acesso a serviços de emergência e outros.
Seleção chamada a chamada e pré-selecção	Funcionalidade que permite a escolha de um prestador de STF distinto daquele que detém o acesso local. Esta escolha é efectuada através da marcação de um código curto (prefixo 10xy do prestador) no acto do estabelecimento da chamada – selecção chamada a chamada –, ou é efectuada através de contrato na pré-selecção.
Portabilidade de operador (só aplicável a acesso directo)	Funcionalidade que permite a um assinante de um determinado prestador de serviço, numa base opcional, manter o seu número de telefone quando muda para outro prestador do mesmo serviço.
Postos públicos para acesso ao serviço fixo de telefone	Equipamento terminal para acesso ao STF (cabines), instalado em locais públicos, incluindo os de acesso condicionado, à disposição do público em geral, em regime de oferta comercial.

Fonte: ICP-ANACOM

(21) Dependendo do acesso local ser detido ou não pelo prestador de STF, assim se pode ter, respectivamente, STF na forma de acesso directo ou STF na forma de acesso indirecto.

## Evolução do serviço

Este ponto inclui a evolução dos acessos, clientes, tráfego, receitas e preços do STF em 2004.

### Acessos

Em 2004, manteve-se a tendência de diminuição dos acessos telefónicos principais instalados, embora esta se tenha atenuado em comparação com o ano anterior. Registou-se um decréscimo de cerca de 1 por cento do parque de acessos, tendo os acessos principais totais atingido um total de, aproximadamente, 4.238 milhares de acessos. Esta quebra deve-se em grande parte à redução progressiva do número de acessos analógicos instalados a pedido de clientes.

### Quadro 37 Evolução do parque de acessos telefónicos principais

	2000	2001	2002	2003	2004	Var 03/04 %
<b>Acessos Principais Totais (inclui parque próprio e postos públicos)<sup>22</sup></b> (dos quais:)	<b>4.321.090</b>	<b>4.385.454</b>	<b>4.350.532</b>	<b>4.280.579</b>	<b>4.237.730</b>	<b>-1,0</b>
<b>Acessos Principais instalados a pedido de clientes<sup>23</sup></b>	<b>4.226.778</b>	<b>4.292.397</b>	<b>4.266.451</b>	<b>4.197.018</b>	<b>4.146.578</b>	<b>-1,2</b>
Acessos Analógicos	3.571.101	3.482.428	3.403.584	3.334.468	3.290.781	-1,3
Acessos Digitais equivalentes <sup>24</sup>	655.677	809.969	862.867	862.550	855.797	-0,8
Básicos	371.914	480.352	534.802	542.458	535.686	-1,2
Primários	273.240	321.300	323.700	317.250	316.140	-0,3
Fraccionados	810	3.127	1.905	1.402	2.861	104,1
Outros	9.713	5.190	2.460	1.440	1.110	-22,9

Unidade: acessos equivalentes.

Fonte: ICP-ANACOM.

No que respeita aos postos públicos instalados, registou-se um crescimento de cerca de 14,2 por cento, invertendo-se a tendência de crescimento negativo observada desde 2001.

### Quadro 38 Evolução do número de postos públicos

	2000	2001	2002	2003	2004	Var 03/04 %
Postos públicos	47.742	45.486	43.805	41.525	47.442	14,2

Fonte: ICP-ANACOM.

(22) Este indicador corresponde à soma dos indicadores "número de acessos analógicos" e "número de acessos digitais equivalentes" e inclui os acessos instalados a pedido de clientes, postos públicos e parque próprio dos prestadores. Por "parque próprio de acessos" entende-se o parque de acessos para utilização do próprio prestador. Os acessos afectos às empresas com as quais o prestador tenha relação de domínio ou de grupo não são integrados no seu parque próprio, sendo contabilizados como "acessos instalados a pedido de clientes".

(23) Este indicador distingue-se do indicador "acessos principais totais" pelo facto de não incluir o parque próprio dos prestadores.

(24) O "número de acessos digitais equivalentes" corresponde à soma do número de linhas afectas ao serviço telefónico fixo suportadas em cada acesso digital instalado. No caso de acessos RDIS, o número de acessos equivalentes é de 2 por cada acesso RDIS básico e de 30 por cada acesso RDIS primário. Os acessos fraccionados são partes de acessos RDIS primários. A categoria "outros" engloba sobretudo acessos de tipo Diginet.

Este conjunto de resultados traduziu-se numa redução da taxa de penetração do STF, que se situava, no final de 2004, ligeiramente abaixo dos 40,5 postos principais/100 habitantes.

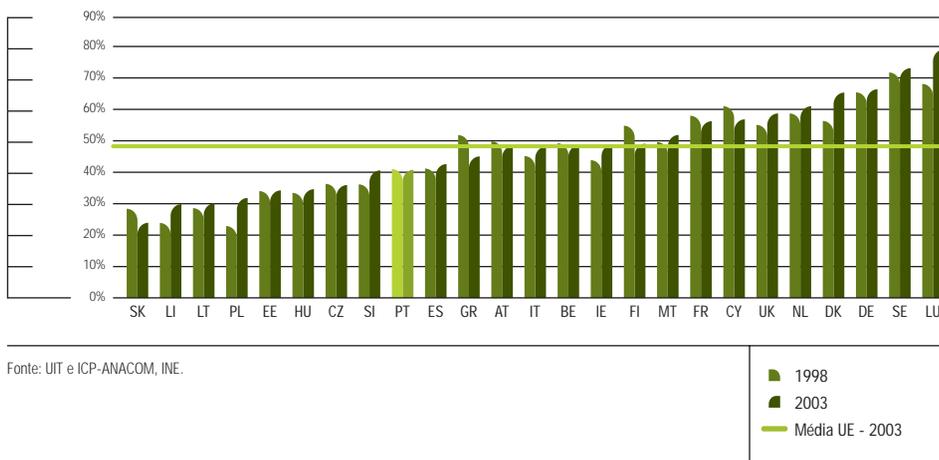
### Quadro 39 Taxas de penetração

	2000	2001	2002	2003	2004
Número de acessos principais/100 habitantes	43,1	42,4	41,6	40,9	40,5
Número de acessos RDIS/100 habitantes	6,5	7,8	8,2	8,2	8,2

Fonte: ICP-ANACOM, INE.

A penetração telefónica em Portugal é inferior à verificada na UE. De acordo com os dados disponibilizados pela UIT, a penetração do STF na UE é superior a 48 por cento. Para este resultado contribuíram positivamente países como o Luxemburgo, a Suécia, a Dinamarca, a Alemanha e a Holanda, com taxas de penetração superiores a 60 por cento. De referir que a redução da densidade telefónica não se verificou apenas em Portugal (*vd.* casos da República Checa, Grécia, Bélgica, França e Finlândia, por exemplo).

### Gráfico 18 Taxas de penetração do STF na UE



As empresas do Grupo Portugal Telecom<sup>25</sup> (Grupo PT) que actuam nestes mercados continuam a ser responsáveis pela maioria dos acessos instalados, detendo, no final de 2004, uma quota de cerca de 93,3 por cento dos acessos. Os restantes operadores aumentaram, no entanto, a sua quota de mercado em 2004, verificando-se uma subida de 1,1 pontos percentuais em comparação com o ano anterior.

#### Quadro 40 Evolução das quotas de acessos do Grupo PT

Quotas de acessos %	2000	2001	2002	2003	2004
<b>Acessos Principais Totais (inclui parque próprio e postos públicos)<sup>26</sup></b> (dos quais:)	<b>99,7</b>	<b>98,1</b>	<b>95,2</b>	<b>94,4</b>	<b>93,3</b>
<b>Acessos Principais instalados a pedido de clientes<sup>27</sup></b>	<b>99,7</b>	<b>98,1</b>	<b>95,2</b>	<b>94,3</b>	<b>93,2</b>
Acessos Analógicos	99,9	98,3	95,4	94,6	93,9
Acessos Digitais equivalentes <sup>28</sup>	98,7	97,1	94,5	93,2	90,5

Fonte: ICP-ANACOM.

O índice de concentração de Hirschman-Herfindahl (HHI)<sup>29</sup> do número de acessos do STF é muito elevado, sendo explicado pelas elevadas quotas do Grupo PT. O nível de concentração tem sofrido uma ligeira redução, designadamente no tocante a acessos digitais.

#### Quadro 41 Concentração em termos de número de acessos

Acessos	2000	2001	2002	2003	2004
HHI - Acessos instalados a pedido de clientes	0,994	0,961	0,906	0,889	0,868
HHI - Acessos analógicos	0,999	0,967	0,912	0,898	0,886
HHI - Acessos digitais	0,972	0,937	0,886	0,859	0,809
H mínimo <sup>30</sup>	0,100	0,083	0,091	0,111	0,111
N.º de empresas <sup>31</sup>	10	12	11	9	9

Fonte: ICP-ANACOM.

(25) Integram a PT Comunicações, S.A., a PT Prime Soluções Empresariais Telecomunicações e Sistemas, S.A., e a TMN – Telecomunicações Móveis Nacionais, S.A. (serviços fixos).

(26) Este indicador corresponde à soma dos indicadores “número de acessos analógicos” e “número de acessos digitais equivalentes” e inclui os acessos instalados a pedido de clientes, postos públicos e parque próprio dos prestadores. Por “parque próprio de acessos” entende-se o parque de acessos para utilização do próprio prestador. Os acessos afectos às empresas com as quais o prestador tenha relação de domínio ou de grupo não são integrados no seu parque próprio, sendo contabilizados como “acessos instalados a pedido de clientes”.

(27) Este indicador distingue-se do indicador “acessos principais totais” pelo facto de não incluir o parque próprio dos prestadores.

(28) O “número de acessos digitais equivalentes” corresponde à soma do número de linhas afectas ao serviço telefónico fixo suportadas em cada acesso digital instalado. No caso de acessos RDIS, o número de acessos equivalentes é de 2 por cada acesso RDIS básico e de 30 por cada acesso RDIS primário. Os acessos fraccionados são partes de acessos RDIS primários. A categoria “outros” engloba sobretudo acessos de tipo Diginet.

(29) O índice de concentração analisado foi o índice de Hirschman-Herfindahl (HHI), o qual corresponde, para cada serviço, à soma dos quadrados das quotas individuais dos operadores em actividade:  $HHI = \sum_{i=1}^n q_i^2$ , sendo “n” o número de empresas em actividade e “q” a quota de mercado de cada uma delas.

(30) H mínimo = 1/n, em que “n” é o número de empresas em actividade que disponibilizaram informação estatística sobre tráfego.

(31) Para efeito do cálculo do índice, as empresas do Grupo PT e do Grupo SGC foram consideradas como empresas únicas.

De referir, por último, que, no final de 2004, existiam cerca de 159 mil números não móveis portados, representando um aumento de aproximadamente 34,4 por cento face ao final do ano anterior.

### Clientes

O número de clientes de serviço telefónico fixo na modalidade de acesso directo situava-se, no final de 2004, em cerca de 3.133 milhares, registando uma variação negativa de 0,3 por cento em relação ao ano anterior.

No tocante ao acesso indirecto através de pré-selecção, o número de clientes era, no final do 4.º trimestre de 2004, de aproximadamente 395 mil. Em comparação com o final de 2003, houve um aumento de perto de 40 mil clientes de pré-selecção, o que representa um acréscimo de 11,1 por cento face ao valor observado nesse período.

Em 2004, o acesso através de selecção chamada-a-chamada conheceu uma evolução bastante significativa. No final do ano, foram registados mais de 100 mil clientes activos deste tipo de modalidade de acesso, quase duplicando o valor observado no último trimestre de 2003.

### Quadro 42 Evolução do número de clientes

	2000	2001	2002	2003	2004	Var 04/03 %
Clientes de acesso directo	n.d.	3.250.922	3.217.041	3.143.489	3.133.471	-0,3
Clientes de acesso indirecto <sup>32</sup>						
Pré-selecção	n.d.	389.811	374.268	355.517	394.894	11,1
Seleção Chamada-a-chamada	n.d.	56.840	36.926	51.539	101.678	97,3

Fonte: ICP-ANACOM.

A quota de clientes de acesso directo do Grupo PT reduziu-se em cerca de 0,8 pontos percentuais em relação a 2003, situando-se em cerca de 93,8 por cento no final de 2004.

### Quadro 43 Evolução da quota de clientes de acesso directo do Grupo PT

	2000	2001	2002	2003	2004
Clientes de acesso directo (%)	n.d.	98,2	95,1	94,6	93,8

Fonte: ICP-ANACOM, INE.

Nas modalidades de acesso indirecto, o Grupo PT dispõe de um número residual de clientes (inferior a 1 por cento do total), que são, no entanto, responsáveis por cerca de 17 por cento do total de tráfego de acesso indirecto de pré-selecção e selecção chamada-a-chamada originado na rede fixa.

(32) Inclui estimativas para dois prestadores que não disponibilizaram informação sobre clientes de acesso indirecto desagregado por meio de acesso (pré-selecção e selecção chamada-a-chamada).

O índice de concentração de Hirschman-Herfindahl (HHI)<sup>33</sup> do número de clientes do STF apresenta resultados diversos consoante o tipo de acesso. Em termos de clientes de acesso directo, verifica-se uma concentração bastante elevada, explicada pela elevada quota das empresas do Grupo PT.

No tocante a acesso indirecto através de pré-selecção, a concentração é bastante menor, verificando-se mesmo uma descida significativa do valor do índice HHI de 0,421 em 2003 para 0,303 em 2004. No acesso através de selecção chamada-a-chamada, verificou-se, no entanto, um aumento da concentração, resultante nomeadamente do crescimento significativo da quota de um prestador.

#### Quadro 44 Concentração em termos de número de clientes

Clientes	2000	2001	2002	2003	2004
HHI - Acesso directo	n.d.	0,964	0,907	0,898	0,884
HHI - Pré-selecção	n.d.	0,395	0,402	0,421	0,303
HHI - Selecção chamada-a-chamada	n.d.	0,572	0,564	0,315	0,541
H mínimo <sup>34</sup>	n.d.	0,083	0,091	0,111	0,111
N.º de empresas <sup>35</sup>	n.d.	12	11	9	9

Fonte: ICP-ANACOM.

#### Tráfego

Foram originados, em 2004, cerca de 11.920.074 milhares de minutos na rede fixa, resultantes de 3.443.407 milhares de chamadas. Estes valores correspondem a variações negativas de respectivamente 15,1 por cento e 7 por cento, consequência, designadamente, da quebra significativa do tráfego de acesso à Internet<sup>36</sup>. No tocante ao tráfego de voz, ao longo do ano foram cursados cerca de 8.750.489 milhares de minutos, que tiveram origem em 3.288.338 milhares de chamadas (redução de, respectivamente, 2,7 e 3,6 por cento em relação ao ano anterior).

Em termos de tráfego de voz destinado a número fixos, foram originados em 2004 cerca de 6.989.847 milhares de minutos resultantes de 2.468.263 milhares de chamadas, o que corresponde a quebras anuais de respectivamente 3 por cento e 3,8 por cento. O tráfego para números móveis registou também uma redução de 3,7 por cento no total de minutos cursados e de 3,5 por cento no total de chamadas originadas.

(33) O índice de concentração analisado foi o índice de Hirschman-Herfindahl (HHI), o qual corresponde, para cada serviço, à soma dos quadrados das quotas individuais dos operadores em actividade:  $HHI = \sum_{i=1}^n q_i^2$ , sendo "n" o número de empresas em actividade e "q" a quota de mercado de cada uma delas.

(34) H mínimo =  $1/n$ , em que "n" é o número de empresas em actividade que disponibilizaram informação estatística sobre tráfego.

(35) Para efeito do cálculo do índice, as empresas do Grupo PT e do Grupo SGC foram consideradas como empresas únicas.

(36) A redução do tráfego de acesso à Internet originado na rede telefónica pública comutada é justificada pelo desenvolvimento de ofertas de acesso à Internet em banda larga não temporizadas.

Do total de tráfego de voz em minutos, aproximadamente 6 por cento correspondeu a tráfego internacional de saída.

#### Quadro 45 Tráfego originado na rede fixa - Minutos<sup>37</sup>

	2000	2001	2002	2003	2004	Var 04/03 %
Tráfego total (voz + Internet) <sup>38</sup>	16.411.652	17.119.725	16.248.029	14.046.219	11.920.074	-15,1
Tráfego de voz	10.779.174	10.177.935	9.638.608	8.995.198	8.750.489	-2,7
Tráfego nacional (voz)	10.274.623	9.650.985	9.127.643	8.509.702	8.243.314	-3,1
Tráfego nacional Fixo-Fixo	8.957.689	8.250.964	7.672.215	7.208.172	6.989.847	-3,0
Tráfego nacional Fixo-Móvel	1.316.935	1.400.021	1.455.428	1.301.530	1.253.467	-3,7
Tráfego internacional de saída	504.551	526.950	510.965	485.496	507.175	4,5
Tráfego de acesso à Internet	5.632.478	6.941.789	6.609.421	5.051.021	3.169.586	-37,2

Unidade: Milhares de minutos.

Fonte: ICP-ANACOM.

A evolução, em 2004, do tráfego de voz em minutos originado na rede fixa acentuou a tendência registada desde 2000. Assim, de 2000 a 2004, o tráfego de voz registou uma redução de 18,8 por cento, resultante da redução do tráfego nacional, em 19,8 por cento, já que o tráfego internacional de saída registou um pequeno aumento (de 0,5 por cento). Note-se, em particular, a significativa redução do tráfego nacional fixo-fixo em cerca de 22,0 por cento.

#### Quadro 46 Tráfego originado na rede fixa - Chamadas<sup>37</sup>

	2000	2001	2002	2003	2004	Var 04/03 %
Tráfego total (voz + Internet) <sup>38</sup>	4.508.743	4.318.906	4.016.194	3.703.594	3.443.407	-7,0
Tráfego de voz	4.200.052	3.916.191	3.636.499	3.411.019	3.288.338	-3,6
Tráfego nacional (voz)	4.045.259	3.771.742	3.498.441	3.289.887	3.167.853	-3,7
Tráfego nacional Fixo-Fixo	3.232.178	2.953.506	2.718.659	2.565.137	2.468.263	-3,8
Tráfego nacional Fixo-Móvel	813.082	818.236	779.782	724.750	699.590	-3,5
Tráfego internacional de saída	154.793	144.449	138.058	121.131	120.485	-0,5
Tráfego de acesso à Internet	308.691	402.715	379.695	292.575	155.069	-47,0

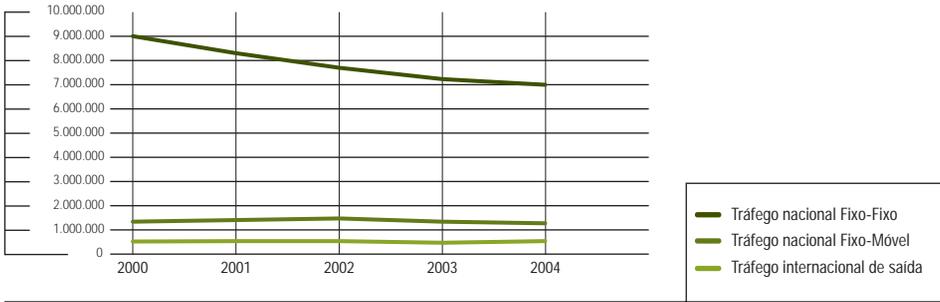
Unidade: Milhares de chamadas.

Fonte: ICP-ANACOM.

(37) Inclui tráfego de acesso directo e tráfego de acesso indirecto através de pré-selecção e selecção chamada a chamada.

(38) Inclui tráfego nacional Fixo-Fixo e Fixo-Móvel, tráfego internacional de saída e tráfego de acesso à Internet, através das modalidades de acesso directo e acesso indirecto (pré-selecção e selecção chamada-a-chamada).

**Gráfico 19** Evolução do tráfego de voz originado na rede fixa



Unidade: milhares de minutos.  
Fonte: ICP-ANACOM.

Em 2004, a duração média do total de chamadas foi de 3,46 minutos, valor inferior em 8,7 por cento ao registado no ano anterior. Esta evolução foi influenciada de forma determinante pelo comportamento do tráfego de acesso à Internet. De facto, apesar do aumento de 18,4 por cento da duração média das chamadas de acesso à Internet (duração média de 20,4 minutos em 2004), verificou-se um grande decréscimo do volume deste tipo de chamadas (variações anuais negativas de 37,2 por cento e de 47 por cento das chamadas originadas e dos minutos cursados, respectivamente).

A duração média das chamadas de voz registou, em 2004, um pequeno aumento – de 2,64 para os 2,66 minutos. De destacar, também, o aumento de 5 por cento da duração das chamadas internacionais de saída, que atingiram uma duração média de 4,21 minutos.

O acesso directo continua a ser o principal meio utilizado para a realização de chamadas a partir da rede fixa. No entanto, o tráfego de acesso indirecto através de pré-selecção e selecção chamada-a-chamada tem apresentado uma tendência de crescimento, representando, no ano de 2004, cerca de 18,2 por cento do total de minutos e de 19 por cento do total de chamadas de tráfego nacional de voz<sup>39</sup>. Estes valores foram superiores em cerca de 4,4 e 4,5 pontos percentuais aos observados no ano anterior, respectivamente. No que diz respeito ao tráfego internacional de saída, o tráfego de acesso indirecto representou, em 2004, 19,6 por cento dos minutos cursados e 22,3 por cento das chamadas efectuadas. Ainda relativamente ao tráfego internacional de saída, verificou-se em 2004 uma subida de 5 p.p. dos minutos originados através de acesso indirecto e de 4,9 p.p. das chamadas realizadas, invertendo-se assim a tendência de quebra observada nos dois anos anteriores.

**Quadro 47** Evolução da percentagem de tráfego cursado através das modalidades de acesso indirecto (minutos)<sup>40</sup>

Evolução (%)	2000	2001	2002	2003	2004
Tráfego de voz	2,5	10,7	13,2	13,9	18,3
Tráfego nacional	1,7	10,1	13,0	13,8	18,2
Tráfego internacional de saída	17,8	20,1	16,3	14,6	19,6

Fonte: ICP-ANACOM.

(39) Inclui tráfego nacional fixo-fixo e fixo-móvel.

(40) Inclui tráfego de acesso directo e acesso indirecto através de pré-selecção e selecção chamada-a-chamada.

**Quadro 48** Evolução da percentagem de tráfego cursado através das modalidades de acesso indirecto (chamadas)<sup>40</sup>

<b>Evolução (%)</b>	<b>2000</b>	<b>2001</b>	<b>2002</b>	<b>2003</b>	<b>2004</b>
Tráfego de voz	2,7	10,6	13,8	14,6	19,1
Tráfego nacional	1,9	10,2	13,5	14,5	19,0
Tráfego internacional de saída	23,8	22,8	20,6	17,4	22,3

Fonte: ICP-ANACOM.

No tocante a quotas de minutos de voz originados na rede fixa, em 2004, as empresas do Grupo PT foram responsáveis por 78,1 por cento do tráfego nacional e por 77,5 por cento do tráfego internacional. Estes valores correspondem a reduções de, respectivamente, 4,3 e 4,4 p.p. face ao ano anterior. Quanto a chamadas, os clientes das empresas do Grupo PT efectuaram cerca de 77,3 por cento das chamadas nacionais e 75,5 por cento das chamadas internacionais originadas na rede fixa, valores inferiores em 4,4 e 4,6 p.p. aos registados no ano anterior, respectivamente.

**Quadro 49** Evolução das quotas de mercado de tráfego do Grupo PT - Minutos

<b>Evolução (%)</b>	<b>2000</b>	<b>2001</b>	<b>2002</b>	<b>2003</b>	<b>2004</b>
Tráfego total (voz + Internet) <sup>41</sup>	98,2	93,4	90,5	88,5	83,7
Tráfego de voz	97,3	89,2	84,3	82,4	78,1
Tráfego nacional (voz)	98,0	89,7	84,4	82,4	78,1
Tráfego nacional Fixo-Fixo	98,0	89,8	84,7	82,6	78,3
Tráfego nacional Fixo-Móvel	98,1	89,1	83,0	81,4	76,8
Tráfego internacional de saída	82,0	79,8	81,6	82,1	77,5
Tráfego de acesso à Internet	99,9	99,6	99,6	99,5	99,4

Fonte: ICP-ANACOM.

**Quadro 50** Evolução das quotas de mercado de tráfego do Grupo PT - Chamadas

<b>Evolução (%)</b>	<b>2000</b>	<b>2001</b>	<b>2002</b>	<b>2003</b>	<b>2004</b>
Tráfego total (voz + Internet) <sup>41</sup>	97,3	90,5	85,0	83,0	78,2
Tráfego de voz	97,1	89,6	83,6	81,7	77,3
Tráfego nacional (voz)	97,9	90,0	83,8	81,7	77,4
Tráfego nacional Fixo-Fixo	97,9	89,9	83,7	81,5	77,2
Tráfego nacional Fixo-Móvel	98,0	90,5	84,2	82,7	78,0
Tráfego internacional de saída	76,1	77,7	78,1	80,1	75,5
Tráfego de acesso à Internet	99,9	99,7	99,0	98,7	97,7

Fonte: ICP-ANACOM.

(41) Inclui tráfego nacional fixo-fixo e fixo-móvel, tráfego internacional de saída e tráfego de acesso à Internet, através das modalidades de acesso directo e acesso indirecto (pré-selecção e selecção chamada-a-chamada).

A significativa quota de tráfego do Grupo PT traduz-se em elevados, embora decrescentes, níveis de concentração, em particular no que respeita ao tráfego nacional. No caso do tráfego internacional, os valores registados são ligeiramente inferiores, indiciando um domínio menos significativo do operador histórico.

#### Quadro 51 Concentração em termos de tráfego cursado

	2000	2001	2002	2003	2004
<b>Tráfego nacional</b>					
Acesso directo e indirecto					
HHI - Minutos de conversação	0,964	0,826	0,752	0,729	0,663
HHI - Número de chamadas	0,961	0,833	0,745	0,714	0,660
H mínimo <sup>34</sup>	0,100	0,083	0,091	0,111	0,111
N.º de empresas <sup>35</sup>	10	12	11	9	9
<b>Tráfego internacional</b>					
Acesso directo e indirecto					
HHI - Minutos de conversação	0,961	0,833	0,745	0,731	0,651
HHI - Número de chamadas	0,618	0,635	0,664	0,724	0,641
H mínimo <sup>34</sup>	0,100	0,083	0,091	0,111	0,111
N.º de empresas <sup>35</sup>	10	12	11	9	9

Fonte: ICP-ANACOM.

#### Receitas<sup>42</sup>

Em 2004, observou-se um decréscimo de 4,1 por cento das receitas do serviço, resultante, nomeadamente, da diminuição do tráfego cursado. Verificou-se, no entanto, um aumento das receitas provenientes de assinaturas e preços de instalação, que é justificado não só pelo crescimento deste tipo de receitas do Grupo PT, mas também pelo aparecimento de ofertas de acesso directo dos novos prestadores baseadas na desagregação do lacete local.

#### Quadro 52 Receitas do STF

	2000	2001	2002	2003	2004	Var 04/03 %
Receitas Totais	n.d.	n.d.	1.663.296	1.559.600	1.495.162	-4,1
Receitas de assinaturas e taxas de instalação	n.d.	n.d.	630.134	649.657	680.740	4,8
Receitas de chamadas e SMS originados na rede fixa <sup>43</sup>	n.d.	n.d.	1.033.162	909.943	814.422	-10,5

Unidade: 10<sup>3</sup> euros.

Fonte: ICP-ANACOM.

(42) Informação obtida com base na informação recolhida no âmbito da recolha trimestral dos elementos estatísticos do STF junto dos prestadores, à excepção da informação sobre receitas de postos públicos não pertencentes à PT Comunicações, cuja informação foi recolhida no âmbito da elaboração do anuário estatístico do ICP-ANACOM.

(43) Inclui receitas provenientes de tráfego de comunicações locais, regionais e nacionais, chamadas fixo-móvel (originadas na rede fixa), tráfego internacional de saída originado na rede fixa e SMS originados na rede fixa.

A receita de instalação e assinatura média por acesso equivalente instalado a pedido de cliente foi, em 2004, de 164,2 euros, o que corresponde a uma taxa de crescimento de 6,1 por cento em relação a 2003.

Em termos de receitas médias de tráfego por cliente, observou-se em 2004 uma redução de 12,5 por cento, situando-se aquele valor nos 224,4 euros.

#### Quadro 53 Evolução de receitas médias do STF

	2000	2001	2002	2003	2004	Var 04/03 %
Receita média de assinatura e preço de instalação por acesso equivalente	n.d.	n.d.	147,5	154,8	164,2	6,1
Receitas média tráfego por cliente	n.d.	n.d.	284,8	256,3	224,4	-12,5

Fonte: ICP-ANACOM.

O Grupo PT foi responsável por 88,5 por cento das receitas do serviço, o que corresponde a uma quebra de 1,7 p.p. em relação ao ano anterior.

#### Quadro 54 Evolução das quotas de receitas do STF do Grupo PT

Evolução (%)	2000	2001	2002	2003	2004
Receitas Totais	n.d.	n.d.	90,9	90,2	88,5
Receitas de assinaturas e taxas de instalação	n.d.	n.d.	99,6	99,7	98,5
Receitas de chamadas e SMS originados na rede fixa <sup>44</sup>	n.d.	n.d.	85,6	83,4	80,2

Fonte: ICP-ANACOM.

Em termos de receitas, observa-se também um elevado, embora ligeiramente decrescente, nível de concentração. Este resultado é explicado pela elevada quota das empresas do Grupo PT.

#### Quadro 55 Concentração em termos de receitas

	2000	2001	2002	2003	2004
HHI - Total de receitas	n.d.	n.d.	0,823	0,809	0,780
H mínimo <sup>34</sup>	n.d.	n.d.	0,091	0,111	0,111
N.º de empresas <sup>35</sup>	n.d.	n.d.	11	9	9

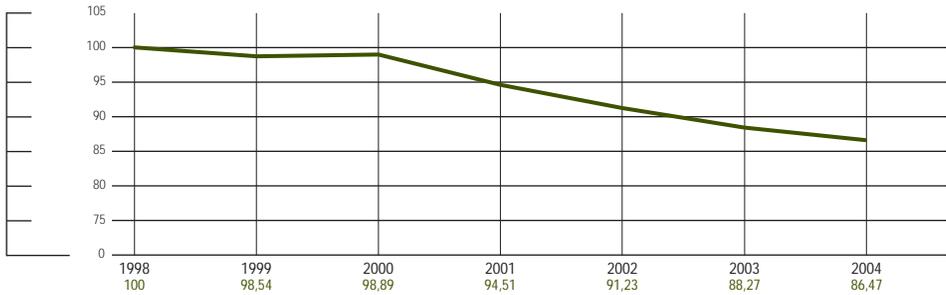
Fonte: ICP-ANACOM.

(44) Inclui receitas provenientes de tráfego de comunicações locais, regionais e nacionais, chamadas fixo-móvel (originadas na rede fixa), tráfego internacional de saída originado na rede fixa e SMS originados na rede fixa.

**Preços**

Apresenta-se, de seguida, a evolução real do preço do STF praticado pelo operador histórico<sup>45</sup>.

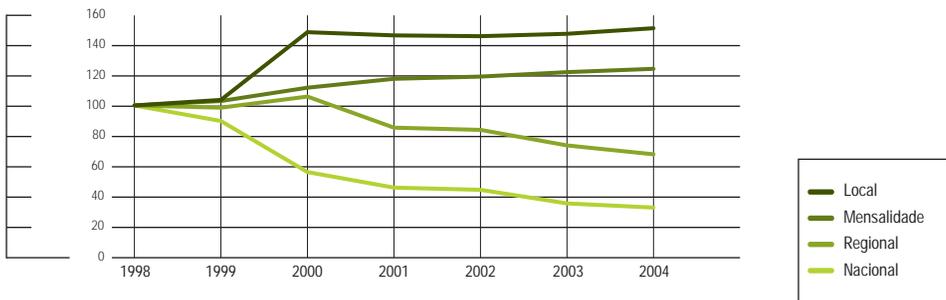
**Gráfico 20** Evolução, em valores reais, do preço do STF do operador histórico



Ano Base do índice: 1998.  
 Fonte: ICP-ANACOM.

Em 2004, continuou a registar-se um rebalanceamento dos preços praticados pelo operador histórico, assistindo-se a uma redução dos preços do tráfego de média e longa distância (regional e nacional) e ao aumento dos preços das chamadas locais e da assinatura mensal.

**Gráfico 21** Rebalanceamento do preço do STF



Fonte: ICP-ANACOM.

(45) Para a determinação do preço do cabaz, foram ponderados os preços de instalação e assinatura mensal das linhas analógicas e os preços dos diversos tipos de tráfego (chamadas locais, regionais, interurbanas para redes fixas) pela estrutura de receitas de PT Comunicações, de acordo com a metodologia estabelecida na Convenção de Preços do STF, celebrada entre esta empresa e o Estado.

## PREÇOS DO SERVIÇO TELEFÓNICO NUM LOCAL FIXO NA UNIÃO EUROPEIA

### Objectivo

Apresenta-se, seguidamente, uma comparação internacional dos preços praticados no serviço telefónico num local fixo na União Europeia 15 (UE-15). Para tal, foram considerados os preços associados a uma linha analógica praticados pelo operador histórico de cada país. A análise dos resultados apresentados deve tomar em consideração a existência de diferentes calen-dários de liberalização do mercado em causa nos países considerados, sendo que, em Portugal, a liberalização do serviço telefónico num local fixo se iniciou em 1 de Janeiro de 2000.

### Metodologia

Os valores utilizados na comparação em questão, recolhidos na "Tarifica" de Março de 2005, com excepção dos valores para Portugal, que correspondem ao tarifário da PT Comunicações, S.A. (PTC) em vigor em Março de 2005, dizem respeito a: (i) instalação; (ii) assinatura mensal; (iii) chamadas locais; (iv) chamadas regionais; (v) chamadas nacionais; e (vi) chamadas inter-nacionais. A escolha das ofertas a considerar exigiu a definição de um conjunto de hipóteses, apresentadas na Tabela 1. No caso da Dinamarca, do Reino Unido e da Suécia, os preços praticados foram convertidos em euros com as taxas de câmbio de referência diárias do Banco Central Europeu de 14 de Fevereiro de 2005.

Em relação às chamadas internacionais, foram recolhidos os preços das chamadas para a rede fixa, com base nos sete des-tinos mais representativos em termos de tráfego internacional de saída de Portugal (França, Espanha, Reino Unido, Alemanha, Brasil, EUA e Suíça). De acordo com a informação disponível, estes países representam, em conjunto, cerca de 71 por cento do tráfego internacional de saída do serviço telefónico num local fixo em Portugal.

Quanto à dimensão das zonas de tarifação, foram utilizadas as distâncias correspondentes aos vários escalões tarifários exis-tentes em Portugal, tendo escolhidos para cada país os preços dos escalões mais próximos dos escalões portugueses. Para o cálculo dos preços associados ao escalão "Regionais" foram utilizados os preços associados ao escalão "Nacionais" no caso da Alemanha, da Áustria, da Bélgica, da Dinamarca, da Finlândia, da França, da Grécia, da Irlanda, da Itália, do Reino Unido e da Suécia. No caso do Luxemburgo, para o cálculo dos preços associados aos escalões "Locais" e "Regionais" foram utili-zados os preços associados ao escalão "Nacionais".

### Hipóteses sobre as ofertas de serviço telefónico num local fixo na UE

Alemanha	Utilizou-se o tarifário " <i>T-Net standard</i> "
Áustria	Utilizou-se o tarifário " <i>Standard tariff</i> " A instalação e a assinatura da oferta incluem equipamento terminal e manutenção
Bélgica	Utilizou-se o tarifário " <i>Classic line</i> "
Dinamarca	Utilizou-se o tarifário " <i>Standard</i> " Considerou-se que o horário normal associado às chamadas locais, regionais e nacionais decorre entre as 8:00 e as 20:00, e não entre as 8:00 e as 19:30, conforme a oferta
Espanha	Utilizou-se o tarifário " <i>Domestic</i> "
Finlândia	Considerou-se que a assinatura corresponde à assinatura média das assinaturas associadas às nove combinações de " <i>Zone</i> " e " <i>Area</i> " da oferta
França	Utilizou-se o tarifário " <i>Residential</i> "
Holanda	Utilizou-se o tarifário " <i>BelBasis</i> "
Itália	Utilizou-se o tarifário " <i>Residential</i> " Considerou-se que o horário normal durante os dias de semana associado às chamadas locais, regionais e nacionais decorre entre as 8:00 e as 19:00, e não entre as 8:00 e as 18:30, conforme a oferta

Portugal	Utilizou-se o tarifário “Assinatura de base”
Reino Unido	Utilizou-se o tarifário “Residential”
Suécia	Utilizou-se o tarifário “Telia Bas”

Os preços comparados no presente documento não incluem IVA e o seu cálculo foi efectuado através da aplicação dos perfis horários de consumo verificados pela PTC aos tarifários dos operadores históricos dos restantes países, tendo sido considerados para todos os países os períodos horários praticados em Portugal. Para além dos preços associados a cada um dos serviços considerados, foi ainda construído um cabaz representativo da utilização mensal dos serviços em causa por um consumidor médio português. Para tal, foi excluída a instalação e os restantes serviços foram ponderados pelos rácios entre as respectivas quantidades e o número mensal médio de consumidores.

Em particular, o cálculo dos preços das chamadas internacionais foi efectuado com base nos preços médios das chamadas para cada um dos destinos considerados, obtidos conforme metodologia acima exposta. Para obter os preços comparados no presente documento no âmbito das chamadas internacionais, esses preços médios foram ponderados pelos pesos dos respectivos tráfegos no conjunto do tráfego internacional de saída do serviço telefónico num local fixo em Portugal associado aos sete destinos considerados.

As médias da UE-15 correspondem às médias aritméticas simples dos preços praticados nos países considerados, excluindo Portugal.

### O serviço telefónico num local fixo na UE

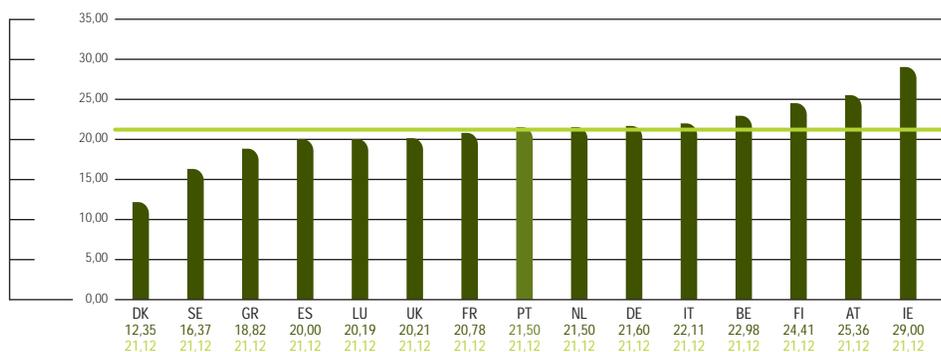
Com base nos dados e pressupostos supramencionados, foram apurados: o preço de instalação de uma linha analógica; a assinatura mensal de uma linha analógica; o preço médio por minuto de uma chamada local de três minutos em linha analógica; o preço médio por minuto de uma chamada regional de três minutos em linha analógica; o preço médio por minuto de uma chamada nacional de três minutos em linha analógica; o preço médio por minuto de uma chamada internacional de três minutos em linha analógica; e o preço do cabaz mensal do consumidor médio associado a uma linha analógica.

### O serviço telefónico num local fixo em Portugal

	Preço (€)	Média (sem Portugal)	Posição de Portugal	Desvio face à média (sem Portugal) %
Instalação	71,83	72,22	8	-0,5
Assinatura mensal	12,66	12,95	7	-2,2
Preço médio por minuto de uma chamada local de três minutos em linha analógica	0,0397	0,0329	13	20,5
Preço médio por minuto de uma chamada regional de três minutos em linha analógica	0,0495	0,0570	7	-13,2
Preço médio por minuto de uma chamada nacional de três minutos em linha analógica	0,0605	0,0592	9	2,3
Preço médio por minuto de uma chamada internacional de três minutos em linha analógica	0,2715	0,2549	9	6,5
Cabaz mensal	21,50	21,12	8	1,8

Em Portugal, o preço do cabaz mensal do consumidor médio associado a uma linha analógica situa-se cerca de 2% acima da média dos preços praticados para o mesmo cabaz nos países da UE-15, conforme apresentado no gráfico seguinte.

### Preço do cabaz mensal do consumidor médio associado a uma linha analógica



■ Cabaz mensal  
— Média em Portugal

### Conclusões

Da comparação internacional conclui-se que, em Portugal, face à média da EU-15 excluindo o nosso país:

- o preço de instalação de uma linha telefónica analógica é cerca de 1 por cento inferior;
- a assinatura mensal é cerca de 2 por cento inferior;
- o preço médio por minuto de uma chamada local com a duração de três minutos é cerca de 21 por cento superior;
- o preço médio por minuto de uma chamada regional com a duração de três minutos é cerca de 13 por cento inferior;
- o preço médio por minuto de uma chamada nacional com a duração de três minutos é cerca de 2 por cento superior;
- o preço médio por minuto de uma chamada internacional com a duração de três minutos é cerca de 6 por cento superior; e
- o preço do cabaz mensal do consumidor médio associado a uma linha analógica é cerca de 2 por cento superior.

### Percepção da qualidade do STF

Desde 1999 que se publicam em Portugal os resultados do ECSI – *European Consumers Satisfaction Index*.

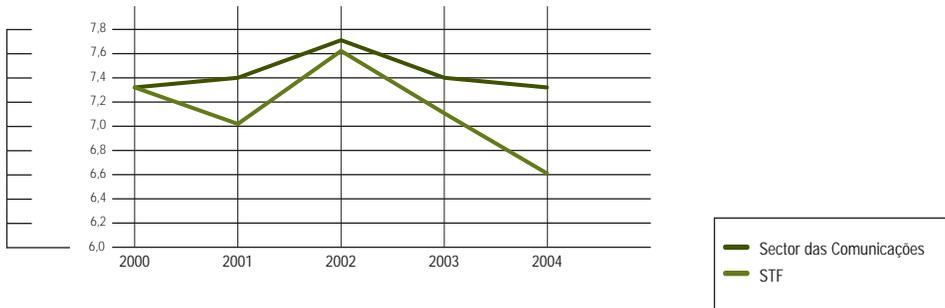
Este índice mede o nível de satisfação dos utilizadores finais em relação aos serviços prestados por algumas das empresas presentes no sector das comunicações, distribuição, energia, banca e seguros e transporte de passageiros na área metropolitana de Lisboa e Porto.

Os valores do índice são estimados a partir de um modelo estrutural que inclui factores explicativos (variáveis latentes) da satisfação, tais como as expectativas dos clientes, imagem da empresa, a qualidade e o valor percebido. Os resultados são estimados ao nível de cada empresa com base em informação proveniente de um inquérito.

O estudo é desenvolvido pelo Instituto Superior de Estatística e Gestão da Informação, pelo Instituto Português da Qualidade e pela Associação Portuguesa para a Qualidade, contando com o patrocínio do ICP-ANACOM.

De acordo com os resultados do estudo ECSI – Portugal 2004, o valor médio dos indicadores de satisfação global dos clientes do STF era de 6,6 numa escala de 1 a 10, registando uma tendência de descida desde 2002.

**Gráfico 22** Satisfação Global dos clientes do STF



Fonte: ECSI

### Serviço telefónico móvel (STM)

O serviço telefónico móvel (STM) é um serviço público comutado de comunicações electrónicas que permite a transmissão de sinais através de redes de comunicações electrónicas terrestres, cuja rede de acesso é constituída por meios radioeléctricos e cujos equipamentos terminais são móveis.

### Entidades que prestam o STM

O STM começou a ser oferecido em Portugal em 1989 pelo consórcio constituído pelos CTT e TLP. Só posteriormente, em 22.03.91, se deu a constituição da empresa TMN - Telecomunicações Móveis Nacionais, S.A. Os serviços prestados utilizavam a tecnologia analógica C-450.

Em Março de 1991 realizou-se um concurso público para a atribuição de uma licença para a prestação do STM através da tecnologia GSM. Esta licença foi atribuída à TELECEL - Comunicações Pessoais, S.A. A TELECEL iniciou a oferta comercial do serviço em 18 de Outubro de 2002.

A licença de exploração da TMN foi emitida em 16 de Março de 1992, com dispensa de concurso público, ao abrigo da norma excepcional prevista no artigo 19.º do Decreto-Lei n.º 346/90, de 3 de Novembro com a redacção que lhe foi dada pelo Decreto-Lei n.º 147/91, de 12 de Abril. Também a TMN iniciou a oferta do seu serviço em Outubro de 1992.

Em 15 de Julho de 1997, foi publicado o Aviso n.º 3542-A/97 (II Série), para abertura de um novo concurso para atribuição de uma licença para a prestação do SMT de acordo com as normas GSM e DCS, utilizando as faixas de frequência dos 900 MHz e 1800 MHz, respectivamente. Na sequência deste concurso, foi atribuída uma licença à OPTIMUS - Telecomunicações, S.A.. A Optimus iniciou a sua oferta comercial em Agosto de 1998.

Em 2004, existiam 3 entidades legalmente habilitadas para prestar o serviço telefónico móvel em Portugal: a TMN, a VODAFONE PORTUGAL e a OPTIMUS<sup>46</sup>.

### Principais desenvolvimentos nas ofertas de STM

No decorrer de 2004, e após os atrasos associados às dificuldades de estabilização da tecnologia, as três entidades acima referidas lançaram um conjunto de novos serviços móveis de 3.ª geração<sup>47</sup> (3G) baseados na tecnologia IMT-2000/UMTS (WCDMA).

Os serviços comerciais baseados em 3G – nomeadamente, acesso à Internet em banda larga, vídeo-chamada, serviços multi-média, etc. – foram introduzidos em Janeiro de 2004, numa base experimental, tendo sido lançados comercialmente pela TMN, VODAFONE PORTUGAL e OPTIMUS, respectivamente, em 21 de Abril de 2004, 4 de Maio de 2004 e 4 de Junho de 2004. No entanto, estes serviços não se encontram ainda disponíveis em todo o país.

No que diz respeito à política tarifária dos prestadores do STM, é de salientar que, no decorrer do ano 2004, se assistiu a uma redução do número de tarifários.

Com a redução do número de tarifários verificou-se, igualmente, uma simplificação da estrutura tarifária, com o aparecimento de tarifários com preço indiferenciado consoante a rede de terminação da chamada e mesmo do horário de realização da chamada.

Existem, igualmente, opções tarifárias para grupo de utilizadores frequentes, independentemente da rede de terminação da chamada, descontos de quantidade para utilizadores de mensagens escritas e ofertas específicas para chamadas internacionais, nomeadamente, chamadas para países que são origem de imigração (por exemplo, Brasil, Europa de Leste e PALOP).

Continua a verificar-se um significativo diferencial entre os preços das chamadas terminadas na própria rede e os preços das chamadas terminadas noutras redes.

(46) Estas entidades operam ao abrigo de licenças visto que utilizam frequências de espectro radioeléctrico.

(47) A 1.ª geração (1G) é identificada com os sistemas analógicos. A 2.ª geração (2G), que assenta nas normas do *Global System for Mobile Communications/ Digital Communications System (GSM/DCS)*, do ETSI, funciona nas faixas dos 900 MHz (GSM) e dos 1800 MHz (DCS) e caracteriza-se pela utilização de tecnologia digital, permitindo, para além do serviço de voz, a disponibilização de serviços de dados de baixo débito (por exemplo, faxe, correio electrónico, SMS – facilidade do serviço não voz que permite o envio e recepção de pequenas mensagens de texto, com caracteres alfa-numéricos entre telefones móveis e, desde 2003, entre telefones móveis e telefones fixos apropriados). A 2.5G é uma evolução do sistema GSM, baseada em comutação por pacotes, que teoricamente pode permitir velocidades de transmissão até 171,2 Kbps. Esta tecnologia permitiu uma maior rapidez no acesso à Internet, a oferta de tarifários assentes no volume e novas funcionalidades como, por exemplo, o MMS (*Multimedia Messaging Services* - facilidade de envio e recepção de mensagens que compreendem texto, sons, imagem e vídeo). Neste contexto, foram igualmente lançados, em associação com a indústria de equipamentos, novos terminais móveis com acessórios inovadores, como sejam, máquina fotográfica, receptor FM, leitor MP3. A 3.ª geração (3G) é uma nova tecnologia que opera na faixa dos 2 GHz e que utiliza a forma de transmissão WCDMA (*Wideband Code Division Multiple Access*). Foi concebida para concretizar as convergências entre o fixo e o móvel e entre as comunicações electrónicas e o multimédia. Permite aos utilizadores móveis o acesso a serviços multimédia com ritmos até 2Mbps, para serviços de voz e dados. Este sistema é interoperacional com as redes GSM.

### Evolução do serviço

Apresenta-se de seguida a evolução do número de assinantes, tráfego, receitas e qualidade de serviço do STM.

#### Assinantes<sup>48,49</sup>

No final de 2004, existiam 9.960 milhares de assinantes do STM em Portugal, valor que corresponde a um crescimento de 6,5 por cento face ao ano anterior.

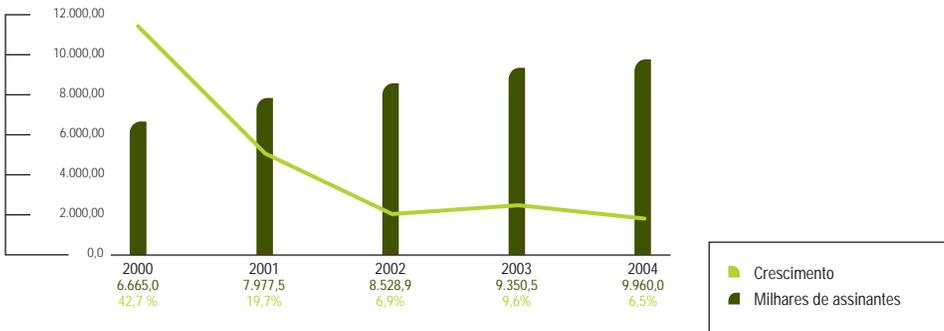
#### Quadro 56 Evolução do número de assinantes do STM

	2000	2001	2002	2003	2004
Número de assinantes	6.665,0	7.997,5	8.528,9	9.350,6	9.960,0
Taxa de crescimento	42,7	19,7	6,9	9,6	6,5

Unidades: milhares de assinantes, %.

Fonte: ICP-ANACOM.

#### Gráfico 23 Evolução do número de assinantes do STM



Unidades: milhares de assinantes, %

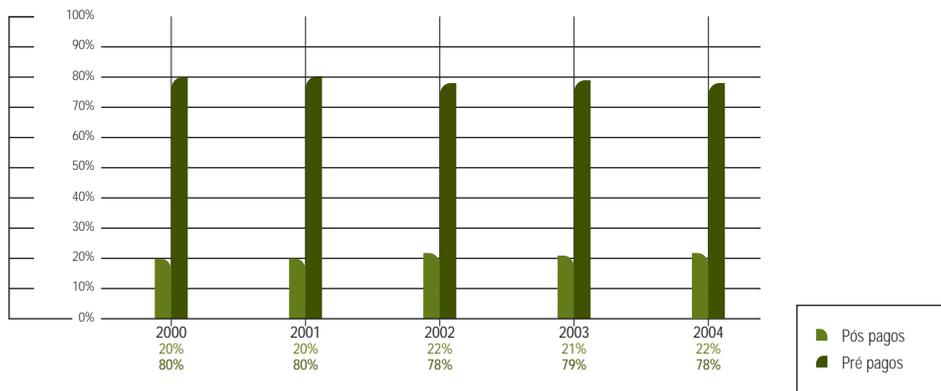
Fonte: ICP-ANACOM, INE.

(48) Entende-se por assinante todo o utilizador abrangido por uma relação contratual estabelecida com um operador nacional do serviço telefónico móvel terrestre, nomeadamente nas modalidades de assinatura ou de cartão pré-pago activado (considera-se que o cartão é activado após realizada ou recebida a primeira chamada). Excluem-se do conceito de assinante os utilizadores do serviço, clientes de um operador estrangeiro que se encontram em território nacional e realizam chamadas em *roaming*.

(49) Em 2004, o ICP-ANACOM realizou uma acção de auditoria com o objectivo de verificar se os elementos estatísticos reportados pelas entidades que prestam o STM tinham sido contabilizados de acordo com o critério definido pelo ICP-ANACOM. Na sequência desta acção, os valores agora reportados poderão ser corrigidos.

Relativamente à distribuição dos assinantes por tipo de subscrição – pós-pago vs pré-pago – verificou-se, em 2004, a manutenção da predominância da modalidade pré-pago que se situou, no final do ano, em cerca de 78 por cento do total de assinantes.

**Gráfico 24** Distribuição dos assinantes por tipo de subscrição

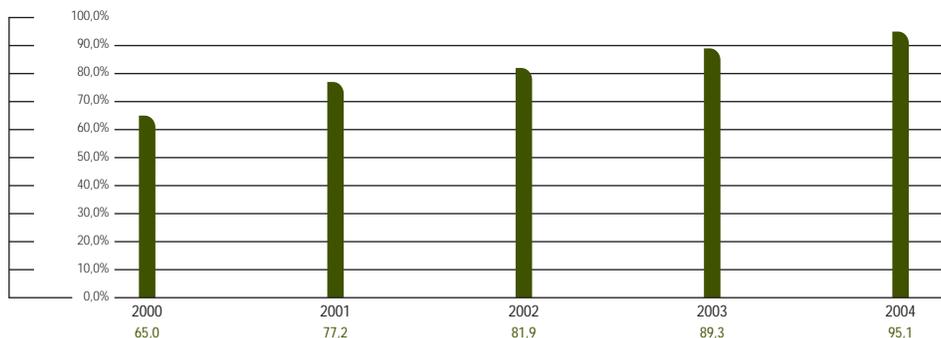


Unidade: %

Fonte: ICP-ANACOM, INE.

O valor de assinantes acima referido equivale a uma taxa de penetração do serviço de 95 por cento, mais 5,8 p.p. do que em 2003.

**Gráfico 25** Evolução da taxa de penetração

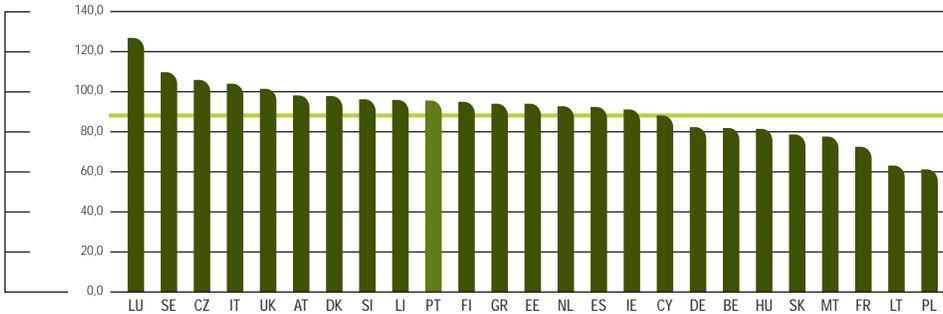


Unidade: %

Fonte: ICP-ANACOM, INE.

Portugal tinha, no final de 2004, uma taxa de penetração superior à média da União Europeia (UE), em cerca de 7,4 p.p.

**Gráfico 26** Penetração do serviço telefónico móvel na UE



Fontes: Assinantes: Mobile Communications (Baskerville) da Informa Telecoms Group;  
População: Portugal INE, restantes países: Eurostat.

■ Penetração em 2004  
— UE 25

No que se refere ao nível de concentração, e contrariando a tendência registada nos últimos anos, verificou-se uma diminuição do índice HHI em 2004.

**Quadro 57** Concentração em termos de assinantes<sup>50</sup>

	2000	2001	2002	2003	2004
HHI – N.º de assinantes	0,360	0,378	0,392	0,395	0,391
H mínimo	0,333	0,333	0,333	0,333	0,333

Fonte: ICP-ANACOM.

(50) O valor do índice obtém-se através do somatório do quadrado das quotas de mercado de todas as empresas nele intervenientes. Ver explicação mais detalhada na análise do grau de concentração no âmbito do serviço fixo de telefone.

### Tráfego<sup>51</sup>

Em 2004, o tráfego originado nas redes móveis superou os 10.652 milhões de minutos e mais de 6.039 milhões de chamadas. Face ao ano anterior, estes valores representam um crescimento de cerca de 6,4 por cento em termos de minutos e de 4 por cento em termos de chamadas. Destaca-se a tendência de crescimento do tráfego originado nas redes móveis e terminado nas redes móveis (+7.5 por cento) e a quase estabilização do tráfego terminado na rede fixa (+0.6 por cento).

De 2000 a 2004, o tráfego verificado nas redes móveis registou um crescimento de 72 por cento e de 40 por cento, em termos de minutos e de chamadas, respectivamente.

### Quadro 58 Tráfego de voz originado, por tipo de destino (minutos)

Tráfego de saída	2000	2001	2002	2003	2004
Minutos de conversação	6.187,5	8.690,9	9.358,1	10.013,2	10.652,5
Taxa de crescimento	50%	40,5%	7,7%	7,0%	6,4%
Destino rede fixa	1.068,9	1.293,5	1.353,7	1.341,6	1.333,8
% do total	17,3%	14,9%	14,5%	13,4%	12,5%
Crescimento	20,6%	21,0%	4,6%	-0,9%	-0,6%
Destino redes móveis	5.118,6	7.397,4	8.004,5	8.671,6	9.318,8
% do total	82,7%	85,1%	85,5%	86,6%	87,5%
Crescimento	57,6%	44,5%	8,2%	8,3%	7,5%

Nota: O tráfego para redes internacionais pode incluir redes móveis internacionais.

Unidade: milhões, %.

Fonte: ICP-ANACOM.

### Quadro 59 Tráfego de voz originado, por tipo de destino (chamadas)

Tráfego de saída	2000	2001	2002	2003	2004
Número de chamadas	4.327,4	5.711,6	5.608,3	5.805,6	6.039,9
Taxa de crescimento	20,6%	32,0%	-1,8%	3,5%	4,0%
Destino rede fixa	671,6	756,6	753,8	714,7	713,0
% do total	15,5%	13,2%	13,4%	12,3%	11,8%
Crescimento	11,7%	12,7%	-0,4%	-5,2%	-0,2%
Destino redes móveis	3.655,8	4.955,0	4.854,5	5.090,9	5.326,9
% do total	84,5%	86,8%	86,5%	87,7%	88,2%
Crescimento	22,4%	35,5%	2%	4,9%	4,6%

Nota: O tráfego para redes internacionais pode incluir redes móveis internacionais.

Unidade: milhões, %.

Fonte: ICP-ANACOM.

(51) Em 2002, foi aumentado o nível de desagregação da informação estatística com a introdução de indicadores adicionais referentes aos vários tipos de tráfego cursado no STM. Por esta razão, e atendendo também a que neste período subsistiram inevitavelmente algumas diferenças no modo de cálculo dos vários tipos de tráfego por parte dos diferentes operadores, as séries apresentadas nem sempre são directamente comparáveis.

Em virtude da evolução acima descrita, a proporção dos minutos originados nas redes móveis e terminados nestas redes continuou a aumentar, atingindo cerca de 87,5 por cento do total do tráfego originado em 2004 (4,8 p.p. acima do verificado em 2000).

Entre o tráfego originado nas redes móveis e terminado nas redes móveis, é o tráfego *in-net* que predomina. Em 2004, cerca de 67,3 por cento do tráfego móvel de saída correspondeu a tráfego *in-net*. As políticas tarifárias poderão explicar esta evolução. Com efeito, os preços *in-net* são, na grande maioria dos pacotes tarifários, significativamente inferiores aos preços *off-net*<sup>52</sup>.

### Gráfico 27 Distribuição do Tráfego de saída por tipo de destino

Minutos



Data: 2004.  
Fonte: ICP-ANACOM.

Chamadas



Data: 2004.  
Fonte: ICP-ANACOM.

(52) Os diferenciais de preços que existem entre os dois tipos de chamadas (própria rede e outras redes) reduziram-se em valor absoluto, mas os preços relativos aumentaram. Enquanto no ano de 2003 as diferenças entre os preços dos dois tipos de chamadas oscilavam entre 33 por cento e 250 por cento, agora situam-se entre 50 por cento e 293 por cento para o primeiro minuto de comunicação e entre 50 por cento e 1080 por cento para os minutos seguintes.

Quanto à duração média das chamadas, verifica-se que tem vindo a subir o valor médio da duração de uma chamada cursada nas redes móveis, atingido 106 e 107 segundos em 2004, respectivamente para as chamadas originadas e para as chamadas terminadas nas redes móveis. As chamadas internacionais são aquelas que apresentam durações médias mais elevadas, seguindo-se as chamadas dentro das próprias redes móveis.

**Quadro 60** Duração média das chamadas

	2000	2001	2002	2003	2004
<b>Total tráfego de saída</b>	86	91	100	103	106
Rede própria - SFT nacionais			90	96	96
Rede própria - Redes internacionais	95	103	170	166	156
Rede própria - Rede própria	83	89	100	104	107
Rede própria - Outros STM nacionais	87	91	94	97	98
<b>Total tráfego de entrada</b>			102	104	107
Outros STM nacionais - Rede própria	n.d.	n.d.	95	97	98
SFT nacionais - Rede própria	102	112	106	107	107
Redes internacionais - Rede própria			181	176	175

Nota: O tráfego para redes internacionais pode incluir redes móveis internacionais.

Unidade: segundos.

Fonte: ICP-ANACOM.

No que diz respeito ao SMS (*short message service*), este serviço tem vindo a generalizar-se, apresentando taxas de crescimento sistematicamente superiores às do número de chamadas. Em 2004, o número de SMS foi de 2,5 mil milhões, ou seja, +9,7 por cento do que no ano anterior. O volume de SMS em 2004 corresponde a uma média mensal de 20 mensagens por assinante.

Por sua vez, o serviço MMS (serviço de mensagens multimédia) tem registado uma crescente adesão por parte dos utilizadores. Com efeito, este tipo de mensagens passou de 83,4 milhares em 2002 para 2.212,7 milhares em 2003.

**Quadro 61** Serviços de mensagens

	2000	2001	2002	2003	2004
SMS ( <i>Short Message Service</i> )	549.748	1.528.597	2.052.679	2.296.159	2.518.156
Crescimento	-	178,1%	34,3%	11,9%	9,7%
MMS ( <i>Multimedia Messaging Service</i> )	n.d.	n.d.	83,4	2.212,7	n.d.
Crescimento	-	-	-	2.553%	n.d.

Unidade: milhares, %.

Fonte: ICP-ANACOM.

No que se refere ao nível de concentração em termos de tráfego, verifica-se que se registou um ligeiro aumento em 2004, encontrando-se o valor obtido relativamente próximo do mínimo.

**Quadro 62** Concentração em termos de tráfego<sup>53</sup>

	2000	2001	2002	2003	2004
HHI - Minutos originados na rede móvel	0,388	0,397	0,384	0,384	0,386
H mínimo	0,333	0,333	0,333	0,333	0,333

Fonte: ICP-ANACOM.

**ARPU<sup>54</sup> e CCPU<sup>55</sup>**

A receita média mensal por assinante cresceu 1,3 por cento em 2004, depois das reduções ocorridas nos 3 anos anteriores.

**Quadro 63** Receita média mensal por cliente (ARPU)

	2000	2001	2002	2003	2004
Receita média mensal por cliente (ARPU)	31,41	29,53	26,42	25,20	25,49
Variação anual	2,9%	-6,0%	-10,5%	-4,6%	1,1%

Unidade: Euros, %.

Fonte: ICP-ANACOM, Relatórios e Contas dos prestadores.

(53) O valor do índice obtém-se através do somatório do quadrado das quotas de mercado de todas as empresas nele intervenientes. Ver explicação mais detalhada, incluída na análise do grau de concentração no âmbito do serviço fixo de telefone.

(54) *Average Revenue Per User*.

(55) *Cash Cost Per User* – Custos operacionais menos provisões, amortizações e venda de terminais.

Em termos de custos *cash cost* médio mensal por cliente, verifica-se que este indicador tem vindo a reduzir-se, não acompanhando assim a tendência do ARPU. O diferencial entre ARPU e CCU situa-se em 11,29 euros em 2004 e em 10,47 euros em 2003, a que corresponde um aumento de 7,8 por cento.

#### Quadro 64 *Cash cost* médio mensal por cliente (CCPU)

	2000	2001	2002	2003	2004*
<i>Cash cost</i> médio mensal por cliente (CCPU)	21,29	19,48	16,07	14,73	14,20
Variação anual %	-5,1	-8,5	-17,5	-8,3	-3,6

\* estimado

Unidade: Euros, %.

Fonte: ICP-ANACOM, Relatórios e Contas dos prestadores.

#### Qualidade de serviço

O ICP-ANACOM tem vindo a efectuar estudos de aferição da qualidade das redes móveis em Portugal. Em 2004<sup>56</sup>, foram analisados os três indicadores habituais – cobertura, acessibilidade e qualidade áudio.

Em relação aos estudos anteriores, estendeu-se a análise aos eixos ferroviários. Assim, pela primeira vez, esse estudo abrangeu dois dos principais eixos ferroviários nacionais: Braga-Porto-Lisboa e Lisboa-Faro.

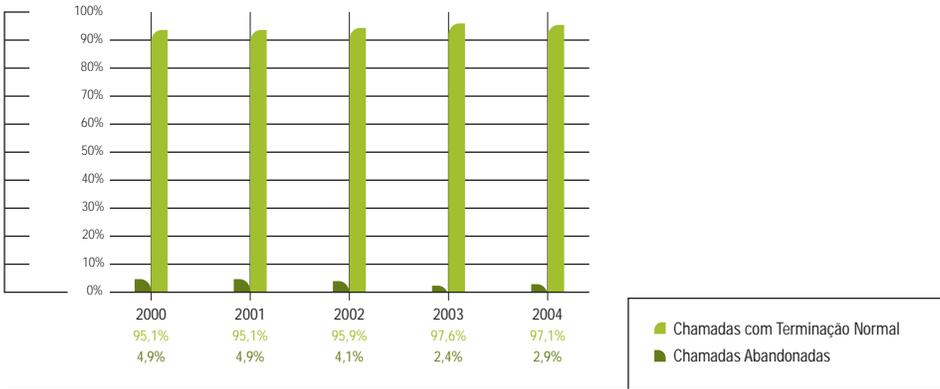
A recolha de medidas nos aglomerados urbanos e eixos rodoviários decorreu nos dias úteis e durante as horas normais de trabalho, entre 11 de Outubro de 2004 e 21 de Dezembro de 2004. Nos eixos ferroviários, a recolha de medidas decorreu nos dias 9 e 10 de Fevereiro de 2005. Foram efectuadas 18.147 chamadas de teste, em 30 cidades, 10 eixos rodoviários principais e 2 eixos ferroviários principais do território continental português, o que corresponde a cerca de 274 horas de medidas ao longo de 10.331 quilómetros.

(56) Estudo de Aferição da Qualidade de Serviço das Redes Móveis (QoS-GSM 2004).

A análise dos resultados do estudo realizado permite concluir que as redes móveis GSM apresentam um bom nível de cobertura e desempenho. No que respeita ao indicador qualidade áudio, aproximadamente 99 por cento das chamadas de teste apresentaram valores médios bons ou aceitáveis. Apenas cerca de 1 por cento apresentaram níveis pobres ou maus.

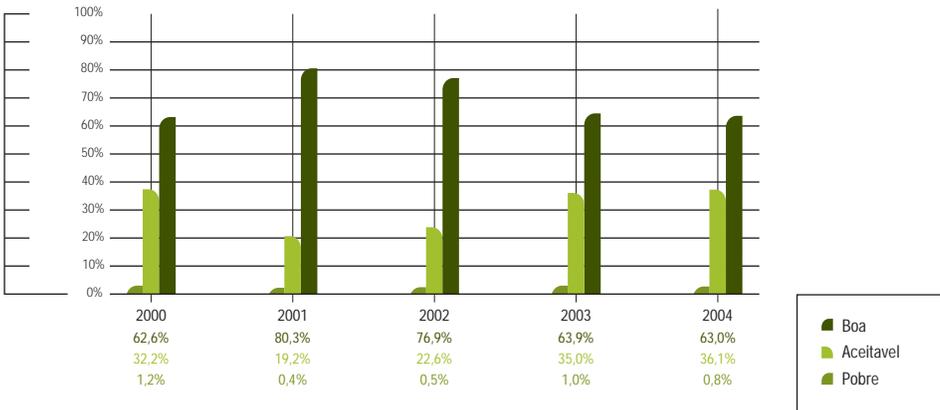
**Gráfico 28** Acessibilidade e Qualidade Áudio das redes móveis

Acessibilidade (Aglomerados Urbanos e Eixos Rodoviários Continente)



Período: 2000-2004.  
Fonte: ICP-ANACOM.

Qualidade Áudio (Aglomerados Urbanos e Eixos Rodoviários Continente)



Período: 2000-2004.  
Fonte: ICP-ANACOM.

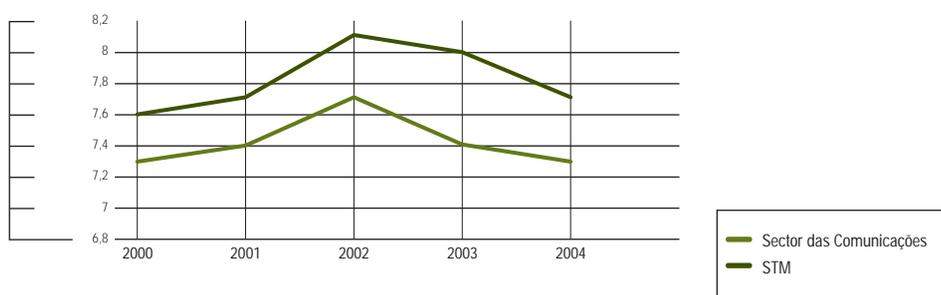
Registe-se, no entanto, a redução contínua da percentagem de chamadas com boa qualidade (de 80,3 por cento em 2001 para 67,0 por cento em 2004), compensado pelo aumento de chamadas com qualidade aceitável.

Os eixos ferroviários pela primeira vez incluídos no estudo são os locais onde as redes móveis GSM apresentam pior desempenho. Verificaram-se ao longo dos eixos analisados, especialmente no percurso Lisboa-Faro, graves deficiências de cobertura e, por vezes, ausência completa de sinal radioelétrico.

### Percepção da qualidade do serviço telefónico móvel

De acordo com os resultados do estudo ECSI Portugal 2004, o STM continua a apresentar os valores mais elevados dos indicadores de satisfação global entre os vários subsectores das comunicações<sup>57</sup>. Observou-se, no entanto, uma ligeira quebra dos valores médios de satisfação global neste serviço em 2004, na sequência do já verificado em 2003.

**Gráfico 29** Satisfação global dos clientes do STM



Fonte: ECSI.

### Serviço móvel com recursos partilhados (SMRP)

O serviço móvel com recursos partilhados (SMRP – *trunking*) é um serviço de comunicações electrónicas móveis via rádio que se caracteriza pelo estabelecimento de comunicações bidireccionais de voz e dados entre um determinado conjunto fechado de utilizadores. Neste serviço, as frequências são partilhadas de uma forma dinâmica por vários clientes de forma a rentabilizar o espectro radioelétrico, sendo geridas pelo operador de modo a garantir o acesso a todos os clientes. Cada cliente tem acesso a uma rede privativa, de natureza virtual, sendo a entidade que presta o serviço responsável pelas licenças de utilização do espectro radioelétrico, infraestruturas e manutenção de equipamentos.

O SMRP está especialmente orientado para servir empresas que funcionem com frotas, nomeadamente empresas de transportes, serviços de segurança e emergência, construção, serviços públicos e técnicos.

### Entidades que prestam o SMRP

Em 2004, o SMRP foi oferecido por duas entidades licenciadas: a RADIOMÓVEL – Telecomunicações, S.A.<sup>58</sup>, e a REPART – Sistemas de Comunicação de Recursos Partilhados, S.A..

(57) Subsectores das comunicações representados neste estudo: serviço telefónico fixo, serviço telefónico móvel, redes de distribuição por cabo, correios.

(58) A licença da RADIOMÓVEL foi atribuída em 1993, na sequência de concurso público.

Estas entidades iniciaram as suas operações em Fevereiro e Outubro de 1994, respectivamente, tendo disponibilizado o serviço utilizando o sistema analógico MPT 1327<sup>59</sup>, estabelecido pelo DTI (*Department of Trade and Industry*), do Reino Unido, e a tecnologia digital TETRA (*Trans European Trunked Radio System*)<sup>60</sup>.

A REPART iniciou a operação do sistema TETRA no final de 1999, tendo a RADIOMÓVEL lançado esta oferta em 2000. No entanto, não tendo o TETRA tido a evolução esperada<sup>61</sup>, em 2002 a RADIOMÓVEL requereu a alteração da sua licença de operador de SMRP por forma a estar habilitada a usar o sistema CDMA (*Code Division Multiple Access*)<sup>62</sup>. Para o efeito, a sua licença foi reconfigurada, mantendo-se no entanto como prestador do serviço móvel com recursos partilhados.

Continua em curso um processo de integração da operação dos dois actuais operadores do serviço, que partilham um único accionista directo (a Valkia Invest B.V., sediada na Holanda).

### Evolução do serviço

Em 2004, o SMRP registou um aumento do número de assinantes (+3,3 por cento). No entanto, tanto o número de frotas como o tráfego apresentaram valores inferiores aos registados no ano anterior.

### Quadro 65 Indicadores de Actividade do SMRP

	2000	2001	2002	2003	2004
Assinantes	12.217	10.410	8.796	7.700	7.954
Taxa de crescimento	-11,5%	-14,8%	-15,5%	-12,5%	3,3%
Frotas	n.d.	560	409	341	293
Chamadas com resposta* (milhares)	27.612	17.583	11.580	8.802	7.653
Taxa de crescimento	3,9%	-36,3%	-34,1%	-24,0%	-13,3%
Receitas do serviço (milhões euros)	5,37	5,62	2,68	2,60	n.d.
Taxa de crescimento	-0,4%	4,7%	-52,3%	-3,0%	n.d.

\* NOTA: os dados de tráfego não incluem a rede TETRA.

Fonte: ICP-ANACOM.

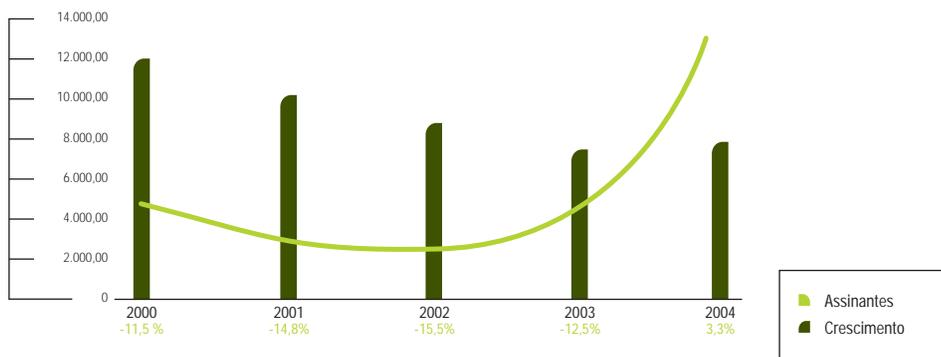
(59) Tecnologia utilizada desde o início da prestação do serviço que permite chamadas individuais e de grupo entre utilizadores de um determinado conjunto fechado, mensagens de dados curtas e ligações à rede fixa.

(60) Sistema utilizado a partir de 1999, considerado mais vantajoso pelos operadores por se basear numa norma pan-europeia, utilizando, portanto, frequências harmonizadas e permitindo, assim, a utilização do serviço no âmbito geográfico da Europa, através de roaming. São ainda atribuídas ao TETRA as seguintes vantagens: possibilidade de todos os fabricantes poderem produzir equipamento TETRA baseado nas mesmas especificações (dado tratar-se de um standard não proprietário); maior eficiência na gestão do espectro, mediante utilização da tecnologia TDMA (*Time Division Multiple Access* – sistema caracterizado pelo acesso simultâneo de vários utilizadores a uma única faixa de radiofrequências, através da sua partição no tempo em canais – *time slots*); benefícios da transmissão digital, como qualidade de voz constante, maior segurança nas comunicações (possibilidade de sistemas de encriptação de dados, etc.), capacidade de suporte de um largo conjunto de novos serviços (chamadas curtas de dados de grupo, sendo, inclusivamente, aberta a possibilidade de transmissão de vídeo), etc..

(61) Os operadores confrontaram-se com alguns problemas, tais como a falta de equipamento terminal a preço acessível, um elevado custo do equipamento de rede (devido a uma produção de escala limitada) e um número limitado de distribuidores de equipamento.

(62) Sistema de acesso caracterizado pela partilha da mesma faixa de frequências através de atribuição de códigos diferentes a cada utilizador.

**Gráfico 30** Assinantes do SMRP



Unidades: milhares de assinantes, %.  
Fonte: ICP-ANACOM, INE.

### Serviço de acesso à Internet

O serviço de acesso à Internet pode ser disponibilizado através de diversas tecnologias e com várias capacidades de transmissão de informação, que se traduzem na prestação de serviços de banda estreita ou banda larga.

## Operadores em actividade

No quadro seguinte pode observar-se a evolução, em 2004, das entidades legalmente habilitadas<sup>63</sup> para a prestação do serviço de acesso à Internet, com indicação das que se encontravam em actividade, salientando-se as entradas e saídas do mercado ocorridas durante o mesmo ano.

Quadro 66 Evolução dos prestadores de serviço de acesso à Internet em 2004

Designação	No Início	Entradas	Saídas	No Final
AT & T - Serviços de Telecomunicações, Soc. Unip., Lda. (*)	NA			A
BRAGATEL - Comp. Televisão por Cabo de Braga, S.A.	A			A
BROADNET PORTUGAL, S.A.	NA		⊙	
BT PORTUGAL - Telecomunicações, Unipessoal, Lda.	NA			NA
CABLE & WIRELESS GLOBAL LIMITED (**)	NA			NA
CABLETEL - Serviços de Telecomunicações, S.A.	NA		⊙	
CABO TV MADEIRENSE, S.A.	A			A
CABOVISÃO - Sociedade de Televisão por Cabo, S.A.	A			A
CATV - TV Cabo Portugal, S.A.	A			A
CLIXGEST - Internet e Conteúdos, S.A.	A			A
COLT Telecom - Serviços de Telecomunicações, Unipessoal, Lda. <sup>64</sup>	A			A
COMMUNICORP Portugal, Lda.	NA		⊙	
EASTÉCNICA V - Comunicações Globais, S.A.	A			A
EBONE BROADBAND SERVICES LIMITED	NA		⊙	
EQUANT PORTUGAL, S.A. (*) <sup>65</sup>	NA			A
FLEXIMÉDIA - Serviços e Meios Inf. e Comunicação, Lda.	A			A
GTS NETWORK (IRELAND) LIMITED	NA		⊙	
Hari-técnica Comércio e Indústria de Artigos Eléctricos e Electrónicos, Lda.	NA			NA
HLC - Telecomunicações e Multimédia, S.A.	NA		⊙	
JAZZTEL PORTUGAL - Serviços de Telecomunicações, S.A. <sup>66</sup>	A			A
KPNQwest Portugal - Telecomunicações, Lda. <sup>67</sup>	A			A
LISVOICE SYSTEMS - Comunicações Digitais, S.A.	NA		⊙	
MAXITELCOM - Comunicações Inteligentes, S.A.	NA		⊙	
MEDIA CAPITAL - Telecomunicações, S.A.	A			A
NETACESSO - Serviços Internet e Multimédia, Lda.	NA			NA
NETSAT - Telecomunicações, S.A.	NA		⊙	
NETVOICE - Comunicações e Sistemas, S.A.	NA			A
NFSI - Soluções Internet, Lda.		⊙		A
NORTENET - Sistemas de Comunicação, Lda.	A			A
NOVIS TELECOM, S.A.	A			A
NOF - Nelson Quintas & Filhos - Telecomunicações, S.A.	NA		⊙	
ONI SOLUTIONS - Infocomunicações, S.A. <sup>68</sup>	A		⊙	
ONITELECOM - Infocomunicações, S.A.	A			A
OPTIGLOBE Telecomunicações, Lda.	NA		⊙	
PLURICANAL LEIRIA - Televisão por Cabo, S.A.		⊙		A

**Quadro 66** Evolução dos prestadores de serviço de acesso à Internet em 2004

Designação	No Início	Entradas	Saídas	No Final
PLURICANAL SANTARÉM – Televisão por Cabo, S.A.		⊙		A
PT ACESSOS DE INTERNET WI-FI, S.A.		⊙		A
PT PRIME - Soluções Empresariais de Telecomunicações e Sistemas, S.A.	A			A
PT.COM - Comunicações Interactivas, S.A. <sup>69</sup>	A			A
RACIONA - Tecnologias de Informação, Lda.	NA		⊙	
RADIANZ PORTUGAL, Soc. Unipessoal, Lda. (**)	NA			NA
REFER TELECOM - Serviços de Telecomunicações, S.A.	A			A
ROBOT - Telecomunicações, Projectos e Serviços, Lda.	NA			A
SONET - Serviços Internet, Lda.	NA		⊙	
Swisscom EPWLAN - Serviços de Internet, S.A.		⊙		A
TELECORREIO - Serv. Avançados de Telecomunicações, Lda.	A			A
TeleMilénio, Telecomunicações, Soc. Unipessoal, Lda. (Tele2)	NA			A
Terravista.pt - Serviços de Multimédia, S.A.	NA		⊙	
TVTEL Grande Porto - Comunicações S.A.	A			A
UNIMASTER - Informática e Telecomunicações, Lda.	NA		⊙	
UNIVERTEL - Comunicações Universais, S.A.	NA		⊙	
UUNET - Portugal, Sociedade Unipessoal, Lda.	A			A
VALNET SADO - Serviços de Comunicações, S.A.	A		⊙	
VIA NETWORKS Portugal - Tecnologias de Informação, S.A.	A			A
VODAFONE PORTUGAL - Comunicações Pessoais, S.A.	A			A
WTS - Redes e Serviços de Telecomunicações, S.A.	A			NA
1World Telecommunication, Inc.	NA		⊙	
<b>Total Activas</b>	<b>25</b>			<b>32</b>
<b>Total Não Activas</b>	<b>27</b>			<b>6</b>
<b>Total Geral</b>	<b>52</b>	<b>5</b>	<b>19</b>	<b>38</b>

(\*\*) O prestador apesar de ter comunicado estar a prestar o serviço de acesso à Internet não enviou os respectivos dados estatísticos. A - Activa NA - Não Activa

(\*\*) Entidades habilitadas para o serviço de acesso à Internet, no entanto, só apresentam actividade em outros serviços de transmissão de dados.

Fonte: ICP-ANACOM.

(63) A partir de Fevereiro de 2004, teve lugar a alteração do enquadramento legal nacional, passando a vigorar o regime de autorização geral.

(64) Em 22 de Outubro de 2004 foi alterada a denominação social da empresa para COLT Telecom – Serviços de Telecomunicações, Unipessoal, Lda.

(65) A GLOBAL ONE – Comunicações, S.A, em 22 de Janeiro de 2004, alterou a designação social para EQUANT PORTUGAL, S.A.

(66) Em 19 de Janeiro de 2004, a Jazztel foi adquirida (100 por cento) pela Jadinca S.G.P.S. (Grupo SGC). Actualmente, o Grupo SGC agrega a Jazztel, Netvoice e WTS.

(67) Em Abril de 2004, verificou-se a aquisição da KPNOwest por parte da Novis (Grupo SonaeCom).

(68) Em 2004-02-05, foram revogados os títulos da ONISOLUTIONS e da BRISATEL, na sequência da fusão por incorporação na ONITELECOM, verificada em 3 de Outubro de 2003.

(69) A Telepac II foi extinta, por efeitos de fusão, e o seu património foi globalmente transferido para a sociedade PT.com Comunicações Interactivas, AS, em 14 de Dezembro de 2004.

No final de 2004, encontravam-se habilitadas 38 entidades para a prestação do serviço de acesso à Internet, das quais 32 estavam em actividade. Dos 32 prestadores do serviço de acesso à Internet (ISP) em actividade em 2004, 19 encontravam-se, simultaneamente, a oferecer o serviço através de acessos de banda larga estreita e de banda larga (*modem* por cabo e ADSL); destes últimos, 6 prestadores ofereciam o serviço exclusivamente através de *modem* por cabo, 12 entidades ofereciam exclusivamente via ADSL, enquanto 1 entidade oferecia serviços através dos dois tipos de acesso.

No quadro seguinte são indicados os operadores de redes de distribuição por cabo que, no final de 2004, se encontravam a oferecer serviços de Internet de banda larga através de acesso *modem* por cabo.

#### Quadro 67 Operadores de redes de distribuição por cabo que prestam o serviço de acesso à Internet

BRAGATEL - Companhia de TV por Cabo de Braga, S.A.  
CABO TV MADEIRENSE, S.A.  
CABOVISÃO - Soc. de Televisão por Cabo, S.A.  
CATVP - TV Cabo Portugal, S.A.  
PLURICANAL LEIRIA - Televisão por Cabo, S.A.  
PLURICANAL SANTARÉM - Televisão por Cabo, S.A.  
TV TEL Grande Porto - Comunicações, S.A.

Fonte: ICP-ANACOM.

No final de 2004, os prestadores que se encontravam a oferecer serviços de Internet de banda larga através de acesso ADSL são indicados no quadro seguinte.

#### Quadro 68 Prestadores do serviço de acesso à Internet com oferta de acesso ADSL

CLIXGEST - Internet e Conteúdos, S.A.  
JAZZTEL PORTUGAL - Serviços de Telecomunicações, S.A.  
KPNQwest Portugal - Telecomunicações, Lda.  
NETVOICE - Comunicações e Sistemas, S.A.  
NORTENET - Sistemas de Comunicação, S.A.  
NOVIS TELECOM, S.A.  
ONITELECOM - Infocomunicações, S.A.  
PT ACESSOS DE INTERNET WI-FI, S.A.  
PT PRIME - Soluções Empresariais de Telecom. E Sistemas, S.A.  
PT.COM - Comunicações Interactivas, S.A.  
TVTEL Grande Porto - Comunicações S.A.  
VIA NET.WORKS Portugal - Tecnologias de Informação, S.A.  
VODAFONE PORTUGAL - Comunicações Pessoais, S.A.

Fonte: ICP-ANACOM.

## Oferta de serviços e desenvolvimentos em 2004

Este serviço é prestado essencialmente através das modalidades de acesso *dial up*, acesso dedicado<sup>70</sup>, acesso ADSL e acesso por *modem* por cabo, constituindo as duas últimas os principais meios de acesso à Internet em banda larga.

De seguida faz-se uma breve descrição das principais ofertas de acesso à Internet:

- Acesso através de ligação *dial-up* – Os pacotes associados a ofertas assentes em linha analógica têm, por razões tecnológicas, capacidade máxima de 64 Kbps (banda estreita); esta velocidade de transmissão é ainda afectada pela necessidade de conversão dos dados entre formato digital e analógico; as ligações de tipo comutado (*dial-up*) são acessíveis a qualquer assinante que tenha uma linha de telefone fixa e disponha de um *modem*, bastando-lhe tornar-se cliente de um (ou vários) ISP. O acesso RDIS tem vindo a substituir progressivamente a tradicional linha analógica. Permite débitos superiores à opção anterior, assim como a integração de serviços de voz e dados num único acesso. Os acessos RDIS podem ser básicos<sup>71</sup> ou primários<sup>72</sup>. Este tipo de ofertas tem vindo progressivamente a ser substituído por tecnologias de acesso de banda larga.
- Acesso através de tecnologias DSL (*digital subscriber lines* ou xDSL) – Estas tecnologias usam sistemas de modulação sofisticados para aumentar a capacidade de transmissão de dados através do fio de cobre, recorrendo a faixas de frequências não utilizadas pelo sinal de voz, podendo, tipicamente, atingir valores em média bastante superiores à ligação *dial-up* sobre linha telefónica analógica e à ligação *dial-up* sobre RDIS. O facto de a voz e os dados serem transportados em frequências diferentes confere a estas tecnologias a vantagem de permitirem os dois tipos de comunicação em simultâneo, estando a ligação à Internet “sempre aberta” (*always on*). Esta tecnologia é disponibilizada em áreas pré-definidas, onde seja possível dispor de uma ligação com as características físicas mínimas necessárias.  
Existem diferentes variantes de xDSL, das quais a mais divulgada é a ADSL (*Asymmetric DSL*)<sup>73</sup>. Em termos de capacidade de débito de dados, as ofertas de ADSL disponíveis em Portugal variavam entre os 256Kbps e os 8Mb. Além do ADSL, existem também outras modalidades como o SDSL (*Symmetric DSL*)<sup>74</sup>, HDSL (*High-data-rate DSL*) e VDSL (*Very-high-speed DSL*).
- Acesso através de cabo coaxial – O cabo coaxial é o tipo primordial de cabo usado pela indústria de televisão por cabo, sendo também muito comum a sua utilização para redes de computadores; é mais caro do que o fio de telefone tradicional mas a sua constituição permite muito maior capacidade de transporte de dados (maior largura de banda) e menor susceptibilidade a interferências eléctricas e de rádio. A modalidade de acesso à Internet através das redes de distribuição de televisão por cabo, utilizando um *modem* para cabo (*cable-modem*) e uma placa de expansão para o computador, permite elevadas velocidades de acesso, quando comparada com as disponibilizadas através do fio de par de cobre em *dial-up*. As velocidades máximas das ligações são semelhantes às de um acesso ADSL, tanto no *downstream* como no *upstream*. Para que o serviço Internet possa ser fornecido sobre uma rede deste tipo, esta tem de suportar bidireccionalidade, ou seja, tem de ter a capacidade de receber e enviar dados.

(70) Ligação dedicada – ligação em que existe, entre um utilizador e um ISP, um canal de comunicação que só é utilizado na ligação à Internet: o canal está sempre aberto quer o utilizador esteja ou não *on-line*. Este tipo de ligação é estabelecido com um ISP específico, enquanto na ligação *dial-up* o utilizador pode optar entre distintos ISP.

(71) Acesso básico (*basic rate access 2B+D*) – Acesso dos clientes à RDIS, utilizando um par de cobre e proporcionando dois canais a 64Kbps (canais B1 e B2) para voz e transferência de dados e um canal D a 16Kbps para sinalização, transferência de dados por pacotes e telemetria. O débito global é de 192 Kbps.

(72) Acesso primário – acesso 30B+D à RDIS, com um débito global de 2 Mbps. Tanto os 30 canais B de voz/dados como o canal D de sinalização transportam 64 Kbps.

(73) Tecnologia digital que transforma linhas de telefone analógicas ou RDIS em linhas de capacidade superior, permitindo o acesso à Internet com velocidades muito superiores. A transmissão da informação é realizada de forma assimétrica, ou seja, a velocidade de recepção de informação (*downstream*) é superior à velocidade de envio (*upstream*), que actualmente é de cerca de 1 Mbps, sendo a largura de banda gerida de uma forma inteligente. Permite em simultâneo o uso da Internet e da tradicional linha telefónica (para serviço de voz, de fax). Um circuito ADSL providencia três canais de informação: um canal *downstream* de alto débito (1,5 a 8 Mbps), um canal duplex de alto débito médio de *upstream* (16 a 640 Kbps) e um canal para o serviço telefónico.

(74) Tecnologia digital em que a transmissão da informação é realizada de forma simétrica.

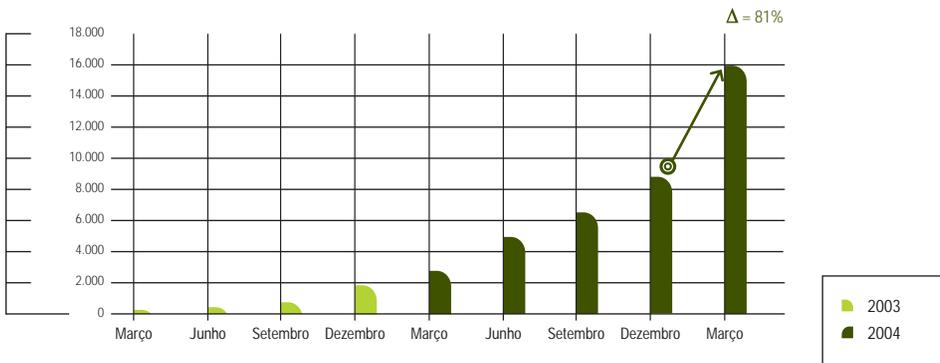
- Outros meios de acesso<sup>75</sup> – Existem outras tecnologias que podem ser utilizadas na rede de acesso, designadamente: acesso através de ligações dedicadas, acesso através de cabo de fibra óptica, acesso através de ligações FWA, acesso através de linha eléctrica (PLC), acesso através de redes locais de rádio e acesso através de ligações via satélite.

Durante o ano de 2004, e em particular nos últimos meses do ano, assistiu-se ao lançamento, por parte dos novos operadores, de um conjunto de novas ofertas. Estas ofertas, que permitem débitos superiores aos disponibilizados até esse momento, foram influenciadas pela actuação do ICP-ANACOM ao nível da regulação das ofertas grossistas.

A intervenção do ICP-ANACOM relativa à disponibilização de uma classe de serviço de 2 Mbps na oferta grossista "Rede ADSL PT" reflectiu-se no nível do débito máximo proporcionado ao cliente final. Posteriormente à deliberação em causa, foram lançadas ofertas de 4 Mbps, 8 Mbps e de 16 Mbps, suportadas quer na ORALL, quer na oferta "Rede ADSL PT"<sup>76</sup>.

No âmbito da ORALL, as intervenções do ICP-ANACOM incidiram fundamentalmente sobre a redução dos prazos máximos associados ao fornecimento de lacetes activos e não activos e redução dos preços dos serviços previstos naquela oferta (incluindo o serviço de transporte de sinal), procurando assegurar a existência de coerência entre as condições das várias ofertas grossistas e retalhistas do Grupo PT. As medidas tomadas terão influenciado a evolução do número de acessos desagregados.

**Gráfico 31** Evolução do número de acessos desagregados



Fonte: ICP-ANACOM.

As ofertas retalhistas suportadas na ORALL apresentam os preços mais baixos existentes actualmente no mercado: 22,5 euros para ofertas com débitos de 2 Mbps ou 512 kbps.

(75) O relatório de regulação de 2002 inclui uma descrição breve das características destas tecnologias de acesso à Internet.

(76) Apenas as ofertas de 4 Mbps e 8 Mbps, neste último caso.

### Evolução do serviço

Apresenta-se de seguida a evolução do número de clientes, acessos, receitas, preços e distribuição geográfica deste serviço durante o ano de 2004.

#### Clientes

Existiam, no final de 2004, cerca de 6.775 milhares de clientes do serviço de acesso à Internet em Portugal.

Cerca de 87,3 por cento do número total de clientes é constituído pelos designados clientes de acesso *dial-up*. No período em análise, o número destes clientes era de cerca de 5.917 milhares; este número inclui os acessos residenciais e empresariais gratuitos e não gratuitos, verificando-se, no caso de alguns prestadores, a contabilização de acessos que não cursaram tráfego no período em análise. Refira-se, ainda, que é usual que um utilizador da modalidade de acesso *dial-up* seja cliente de vários ISP.

Pelo exposto, a interpretação estrita do valor absoluto deste indicador pode conduzir a análises e conclusões erradas, não devendo este número ser utilizado como estimativa do número de utilizadores de Internet em Portugal. Por conseguinte, este valor não é utilizado como referência neste relatório.

#### Quadro 69 Evolução do número de clientes do serviço de acesso à Internet

	2000	2001	2002	2003	2004
<b>Total de Clientes</b>	<b>2.110,80</b>	<b>2.999,4</b>	<b>4.328,4</b>	<b>4.943,5</b>	<b>6.775,0</b>
<b>Crescimento</b>	<b>n.d.</b>	<b>42,1%</b>	<b>44,3%</b>	<b>14,2%</b>	<b>37,0%</b>
Clientes de acesso <i>dial-up</i>	2.083,60	2.900,1	4.065,6	4.440,4	5.916,6
Crescimento	n.d.	39,2%	40,2%	9,2%	33,2%
Clientes de outros tipos de acesso	27,2	99,3	262,8	503,1	858,4
Crescimento	n.d.	265,1%	164,7%	91,4%	70,6%

Unidade: Milhares de clientes.

Fonte: ICP-ANACOM.

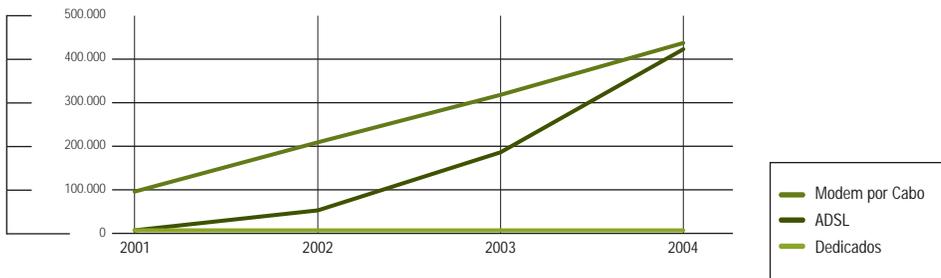
Registou-se em 2004 um crescimento muito elevado do acesso à Internet através de ADSL (subida de 128,2 por cento em relação ao ano anterior), representando esta forma de acesso 49 por cento das modalidades de acesso não *dial up* no final de 2004. Em resultado da evolução descrita, verifica-se uma quase igualdade entre os acessos à Internet através de ADSL e os acessos à Internet através de *modem* por cabo: 435 mil clientes de acesso à Internet através de *modem* por cabo e 421 mil clientes de acesso à Internet através de tecnologia ADSL. A modalidade de acesso dedicado atingiu aproximadamente 3 mil clientes.

**Quadro 70** Evolução do número de clientes de modalidades de acesso não *dial-up*

	2000	2001	2002	2003	2004
<b>Total de Clientes</b>	<b>27.206</b>	<b>99.316</b>	<b>262.789</b>	<b>503.128</b>	<b>858.418</b>
<b>Crescimento</b>	<b>n.d.</b>	<b>265,1%</b>	<b>164,6%</b>	<b>91,5%</b>	<b>70,6%</b>
Clientes de acesso modem por cabo	25.145	93.721	207.486	315.577	434.958
Crescimento	n.d.	272,7%	121,4%	52,1%	37,8%
Clientes de acesso ADSL	n.a.	2.886	52.005	184.344	420.631
Crescimento		n.a.	1702,0%	254,5%	128,2%
Clientes de acesso dedicado <sup>77</sup>	2.061	2.709	3.298	3.207	2.829
Crescimento	n.d.	31,4%	21,7%	-2,8%	-11,8%

Unidade: Clientes.  
Fonte: ICP-ANACOM.

**Gráfico 32** Evolução do número de clientes de acessos não *dial-up*



Unidade: Clientes.  
Fonte: ICP-ANACOM.

(77) A oferta do serviço de acesso à Internet por linhas dedicadas, com recurso a diversas tecnologias, é maioritariamente de banda larga, sendo direccionada para o segmento empresarial. Inclui a oferta do serviço com recurso a acessos FWA.

O cálculo da taxa de penetração global do serviço de acesso à Internet em Portugal por recurso à utilização dos elementos disponíveis relativos ao acesso *dial-up* não reflecte, pelos motivos indicados acima, a situação real deste serviço em Portugal, constituindo, caso a sua interpretação não seja devidamente acautelada, um elemento potencialmente gerador de erros de análise. De facto, o valor obtido através do cálculo referido apontaria para uma taxa de penetração, em termos populacionais, do serviço de acesso à Internet em Portugal de cerca de 65 por cento. A utilização de valores obtidos através de estudos amostrais constitui uma alternativa mais informativa. De acordo com um estudo amostral realizado pelo ICP-ANACOM em parceria com o INDEG-ISCTE, a taxa de penetração de Internet nos lares portugueses com telefone fixo seria de cerca de 29,8 por cento em Dezembro de 2004. Destes, cerca de 58 por cento acediam à Internet através de tecnologias de banda larga.

No final de 2004, as modalidades de acesso à Internet em banda larga (ADSL e cabo) apresentaram no seu conjunto uma taxa de penetração, por habitante, de cerca de 8,2 por cento, face ao valor de 4,8 por cento verificado no final do ano anterior.

Relativamente ao conjunto de formas de acesso não *dial-up*, a representatividade da modalidade de acesso dedicado é residual.

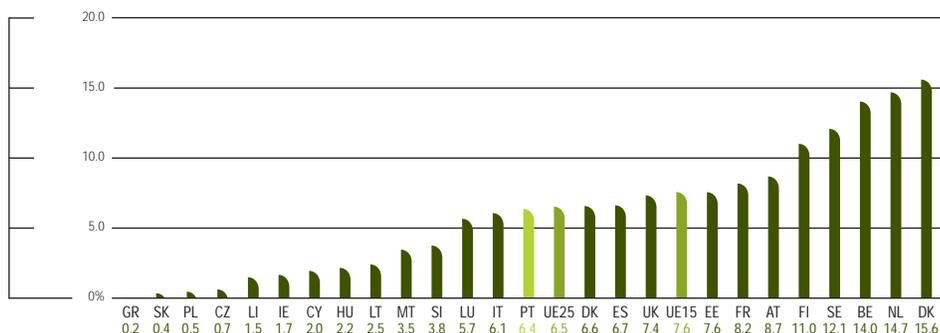
#### Quadro 71 Evolução das taxas de penetração do serviço de acesso à Internet nas modalidades de acesso por ADSL e Cabo

N.º de Clientes/100 Hab.	2000	2001	2002	2003	2004
Banda Larga (ADSL+Cabo)	0,3%	0,9%	2,5%	4,8%	8,2%
Modem por cabo	0,3%	0,9%	2,0%	3,0%	4,2%
ADSL	n.a.	0,0%	0,5%	1,8%	4,0%

Fonte: ICP-ANACOM e INE.

No final do 2.º trimestre de 2004, a taxa de penetração do serviço em Portugal – 6,4 por cento – era ligeiramente inferior à média da UE-25 – 6,5 por cento.

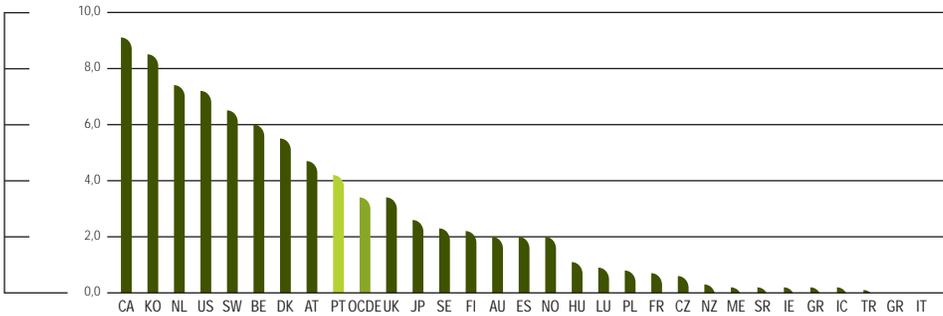
#### Gráfico 33 Penetração de acessos de banda larga na UE



Fonte: 10.º Relatório de Implementação da Comissão Europeia (Dados do COCOM).

No final de 2004, em termos de penetração da banda larga, Portugal encontrava-se em 19.º lugar entre os 30 países da OCDE, com valores próximos dos registados em Espanha, Alemanha e Itália. Apesar de a penetração total em Portugal – 8,2 – se encontrar abaixo da média da OCDE – 10,2 -, a penetração *modem* por cabo em Portugal – 4,2 – é uma das mais elevadas, sendo superior à média da OCDE – 3,4.

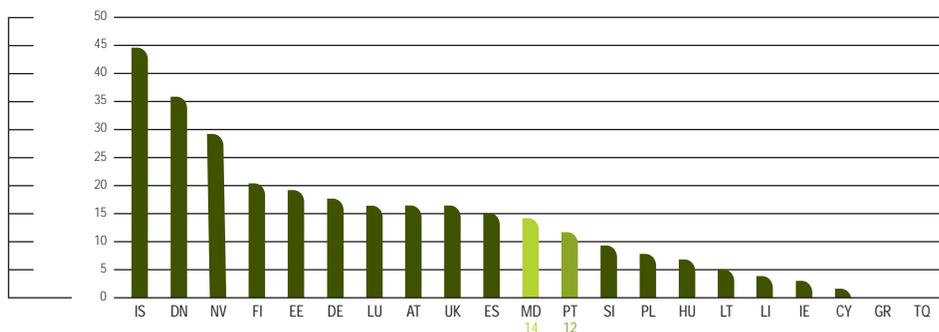
**Gráfico 34** Penetração de acessos de banda larga através de *modem* cabo na OCDE



Data: Dezembro de 2004  
 Fonte: OCDE

Outro indicador usualmente utilizado para quantificar a penetração da banda larga, é a percentagem de lares com acesso à Internet em banda larga. De acordo com um estudo de mercado promovido pelo ICP-ANACOM<sup>78</sup>, em Dezembro de 2004, cerca de 17,3 por cento dos lares portugueses dispunham de acesso à Internet em banda larga. No gráfico seguinte, apresenta-se uma comparação internacional deste indicador elaborada pelo Eurostat<sup>79</sup> e referente ao 1.º trimestre de 2004.

**Gráfico 35** Penetração de Internet de banda larga nos lares



Data: 1.º trimestre de 2004

Nota: Valor médio calculado a partir da média aritmética dos valores dos países disponíveis.

Fonte: Eurostat.

■ Média

■ Penetração de Internet de banda larga nos lares

(78) Os resultados que de seguida se apresentam foram retirados do Inquérito ao Consumo do Acesso à Internet em Banda Larga promovido pelo ICP-ANACOM. O Universo do estudo foi constituído pelos lares portugueses equipados com telefone fixo (cerca de 3,6 milhões). A dimensão da amostra foi definida de forma a que a margem de erro máxima não fosse superior a 4% (assumindo um grau de significância de 95%). A amostra foi estratificada por região e habitat. Realizaram-se 4711 entrevistas, incluindo 794 entrevistas a utilizadores de banda larga. O método de inquirição foi a entrevista telefónica (CATI). O trabalho de recolha e codificação dos dados decorreu entre 19 de Outubro de 2004 e 13 de Dezembro de 2004 e ficou a cargo do INDEG / ISCTE. Os resultados do estudo encontram-se ainda a objecto de tratamento.

(79) *Internet usage by individuals and enterprises 2004*, Eurostat.

Em termos de concentração, o serviço de acesso à Internet regista um elevado nível de concentração. A concentração é mais elevada nas tecnologias de acesso em banda larga, devido às quotas de clientes das empresas pertencentes ao Grupo PT<sup>(80)</sup>: 72,4 por cento no acesso através de *modem* por cabo e 91,4 por cento no acesso através de acesso ADSL. Observou-se também uma ligeira tendência de crescimento deste indicador no último ano em todas as tecnologias de acesso, excepto no caso do acesso por cabo.

#### Quadro 72 Concentração de mercado do serviço de acesso à Internet não *dial-up*

	2000	2001	2002	2003	2004
HHI - Clientes de Acesso <i>modem</i> por cabo	0,615	0,546	0,554	0,603	0,589
H mínimo <sup>(81)</sup>	0,333	0,200	0,200	0,250	0,250
Número de empresas <sup>(82)</sup>	3	5	5	4	4
HHI - Clientes de Acesso ADSL	n.a.	0,855	0,716	0,765	0,832
H mínimo <sup>(81)</sup>	n.a.	0,500	0,200	0,111	0,125
Número de empresas <sup>(82)</sup>	n.a.	2	5	9	8
<b>HHI - Clientes de Acesso ADSL+ <i>Modem</i> por Cabo</b>	0,615	0,550	0,565	0,643	0,683
H mínimo <sup>(81)</sup>	0,333	0,167	0,111	0,080	0,100
Número de empresas <sup>(82)</sup>	3	6	9	12	10
HHI - Clientes de Acesso dedicado	0,197	0,193	0,218	0,224	0,267
H mínimo <sup>(81)</sup>	0,063	0,071	0,067	0,067	0,071
Número de empresas <sup>(82)</sup>	16	14	15	15	14

Fonte: ICP-ANACOM.

#### Receitas<sup>(83)</sup>

Em 2003, as receitas do serviço de acesso à Internet registaram, à semelhança dos anos anteriores, uma taxa de crescimento elevada, impulsionada nomeadamente pela crescente utilização das tecnologias de banda larga.

#### Quadro 73 Evolução das receitas do serviço de acesso à Internet

	2000	2001	2002	2003
Receitas (10 <sup>3</sup> de euros)	82.139	140.429	220.825	302.011
Taxa de crescimento	30,8%	71,0%	57,3%	36,8%

Fonte: ICP-ANACOM.

(80) TV Cabo Portugal e Cabo TV Madeirense no acesso através de cabo coaxial e PT.COM, PT Prime e PT Acessos WI-FI no acesso através de ADSL.

(81) H mínimo =  $1/n$ , em que "n" é o número de empresas em actividade que disponibilizaram informação estatística sobre tráfego.

(82) Para efeito do cálculo dos índices de concentração, consideraram-se como entidade única as empresas do Grupo PT, as empresas do Grupo Sonaecom, as empresas do grupo SGC e as empresas do Grupo Parfitef.

(83) A informação financeira de 2004, relativa à actividade da generalidade das empresas a prestar este serviço, não se encontrava disponível à data da elaboração deste relatório.

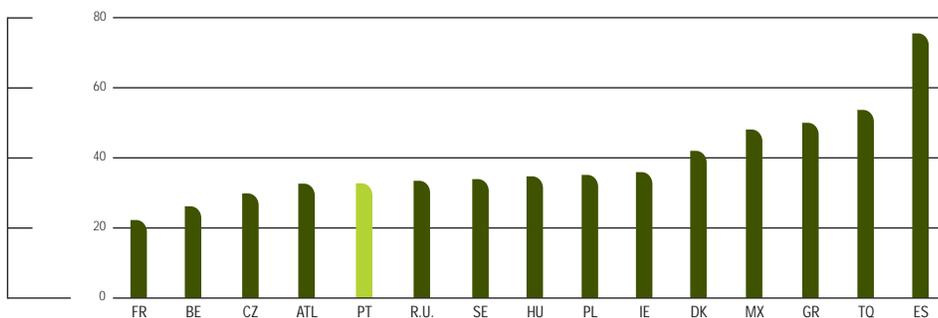
## Preços

Como ponto prévio, deve-se referir que a realização de estudos de comparações internacionais de preços do acesso à Internet em banda larga é um exercício com alguma complexidade, devido à diversidade e quantidade de ofertas existentes e à complexidade e diversidade dos tarifários. De facto, as ofertas existentes no mercado apresentam diferentes larguras de banda, diferentes elementos tarifários e, nalguns casos, assumem a natureza de *bundles* de serviços de acesso à Internet, serviços telefónicos e equipamentos terminais, que tornam difícil a comparação directa entre diferentes ofertas.

Para tentar ultrapassar estas dificuldades, poderá limitar-se as comparações a ofertas que apresentam características semelhantes ou arbitrar um cabaz de utilização que não será necessariamente representativo do consumo num determinado país.

Neste contexto, apresenta-se, para referência, uma comparação internacional de preços da banda larga elaborada com base em informação fornecida pela OCDE<sup>84</sup>.

### Gráfico 36 Preços de acesso à Internet em banda larga



Data: (Dezembro de 2004)<sup>85</sup>  
Fonte: OCDE

■ Preços do acesso à Internet em banda larga

De acordo com este estudo, e no que se refere aos preços do serviço de acesso à Internet em banda larga, os preços praticados em Portugal encontravam-se cerca de 20 por cento abaixo da média dos países considerados e cerca de 35 por cento acima dos preços praticados no país com o preço mais reduzido.

### Distribuição geográfica da banda larga em Portugal em 2004

As ofertas de banda larga assentam sobre as centrais nas quais estão instalados DSLAM<sup>86</sup>, permitindo o fornecimento de acessos suportados na tecnologia ADSL e sobre as redes de distribuição por cabo.

Quanto à tecnologia ADSL, em cerca de 80 por cento das centrais (MDF – *main distribution frames*) existia, no final de 2004, pelo menos um DSLAM, correspondendo estas centrais a cerca de 96 por cento dos clientes do serviço telefónico público.

(84) Documento *Communications Outlook 2005 – Chapter 6: Main trends in pricing*, de 22 de Novembro de 2004, em Apêndice.

(85) Hipóteses e informação utilizada:

- Os preços apresentados dizem respeito a ofertas ADSL 512 Kbit/seg *downstream* e estavam em vigor no final de 2004;

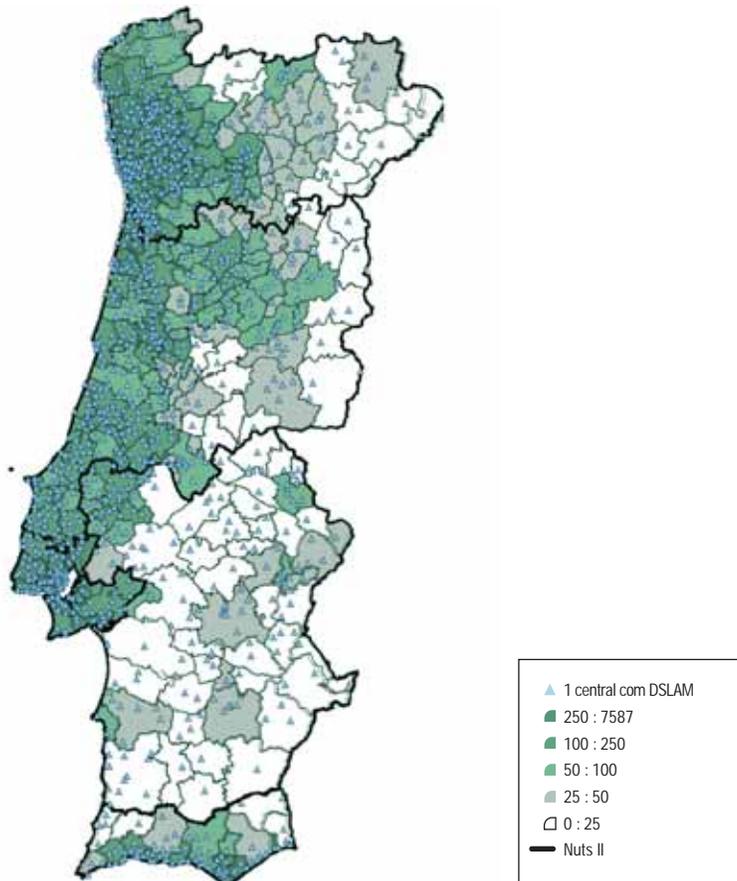
- Os valores em moeda estrangeira foram convertidos para euros utilizando taxas de câmbio de mercado.

(86) *Digital Subscriber Line Access Multiplexer*.

Pode haver casos excepcionais em que, mesmo pertencendo o número telefónico do cliente a um bloco de numeração associado a um MDF com DSLAM, poderá não possível prestar serviços ADSL sobre esse lacete, uma vez que a tecnologia ADSL está fortemente dependente das condições do meio de transmissão (par de fios de cobre) na componente de acesso (nomeadamente do comprimento, secção, estado de conservação).

Como se pode observar no gráfico seguinte, que detalha a oferta de ADSL por concelho, as centrais com DSLAM concentram-se nas regiões da grande Lisboa e do grande Porto, no litoral norte e no Algarve. No interior do país, a densidade de centrais com DSLAM (representados por triângulos) é menor, como também é menor a densidade do povoamento do território.

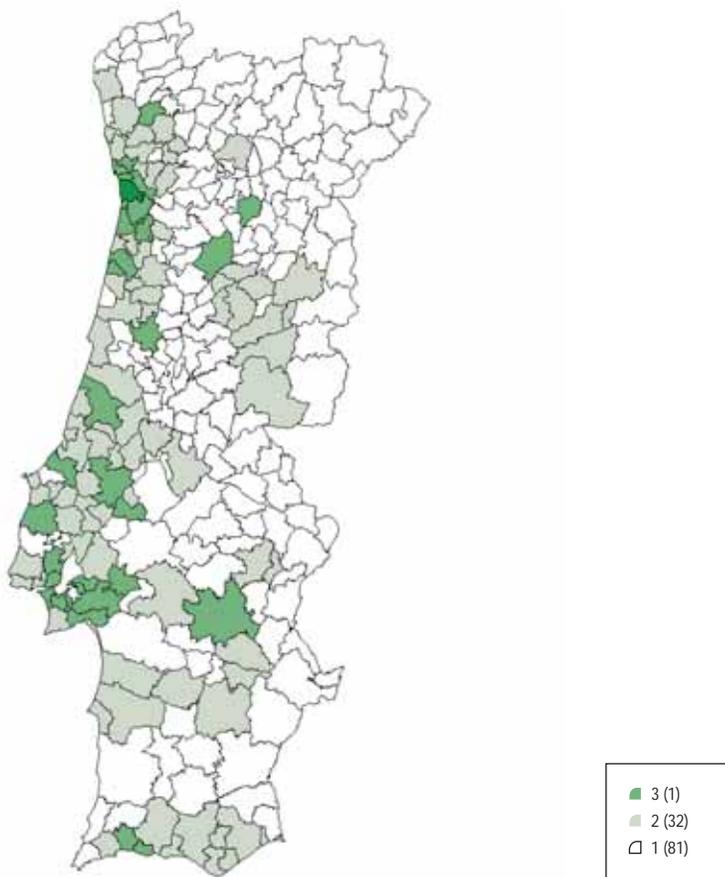
**Gráfico 37** Distribuição por concelho das centrais com DSLAM e densidade populacional



Unidade: Habitantes por km<sup>2</sup>  
 Data: 1.º trimestre de 2005  
 Fonte: ICP-ANACOM (estimativa)

Quanto ao acesso à Internet em banda larga através de *modem* de cabo, verifica-se que as redes de distribuição por cabo (CATV) se concentram nas regiões da grande Lisboa e do grande Porto e na Madeira (Gráfico 7). O resultado obtido na Madeira poderá eventualmente ter sido influenciado pelo protocolo estabelecido entre o Governo Regional e o Governo da República.

**Gráfico 38** Distribuição geográfica das redes de CATV



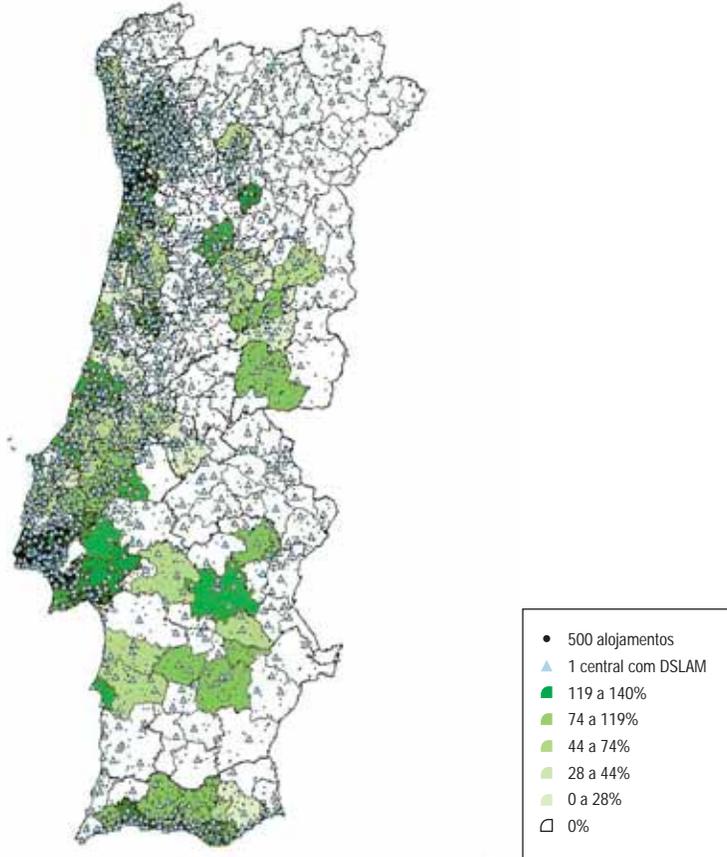
Unidade: Operadores de cabo por concelho.

Data: 1.º trimestre de 2004.

Fonte: ICP-ANACOM (estimativa).

Nas regiões acima citadas, a penetração das redes de CATV em termos de população e alojamentos é muito elevada, atingindo nalguns casos valores superiores a 100 por cento devido à existência de redes concorrentes.

**Gráfico 39** Distribuição geográfica da banda larga em Portugal



Unidade: Pct. de lares cablados.  
Fonte: ICP-ANACOM e INE.

Constata-se que a densidade da banda larga acompanha a densidade do povoamento do território.

## Percepção da qualidade do serviço de acesso à Internet em banda larga e barreiras ao acesso à banda larga

Os resultados que de seguida se apresentam foram retirados do Inquérito ao Consumo do Acesso à Internet em Banda Larga promovido pelo ICP-ANACOM e realizado no final de 2004<sup>87</sup>.

De acordo com o estudo referido, os consumidores atribuem uma nota de cerca de 14 valores ao serviço de acesso em banda larga à Internet.

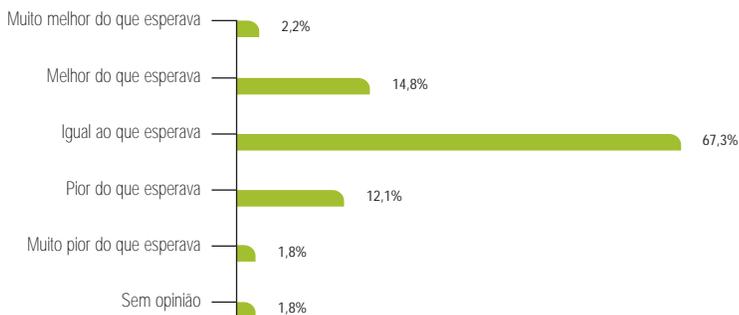
### Gráfico 40 Satisfação global e qualidade global com o serviço de acesso à Internet em banda larga



Fonte: INDEG/ISCTE.

A grande maioria dos inquiridos – 84,3 por cento – considera que as suas expectativas foram, pelo menos, satisfeitas.

### Gráfico 41 Expectativas dos consumidores quando ao serviço de acesso à Internet em banda larga



Fonte: INDEG/ISCTE.

(87) O universo deste estudo foi constituído pelos lares portugueses equipados com telefone fixo (cerca de 3,6 milhões). A dimensão da amostra foi definida de forma a que a margem de erro máxima não fosse superior a 4 por cento (assumindo um grau de significância de 95 por cento). A amostra foi estratificada por região e *habitat*. Realizaram-se 4711 entrevistas, incluindo 794 entrevistas a utilizadores de banda larga. O método de inquirição foi a entrevista telefónica (CATI). O trabalho de recolha e codificação dos dados decorreu entre 19 de Outubro e 13 de Dezembro de 2004 e ficou a cargo do INDEG/ISCTE. Os resultados do estudo encontram-se ainda a ser objecto de tratamento e os quadros apresentados constituem resultados preliminares.

No entanto, cerca de metade dos inquiridos tinham já sofrido os efeitos de avarias e cerca de 40 por cento apresentaram reclamações junto dos prestadores de serviço. Os inquiridos atribuem uma nota de cerca de 12 valores à velocidade de tratamento da avaria e à sua satisfação com a reparação.

O referido estudo permite, igualmente, aferir quais são as barreiras mais importantes ao desenvolvimento da banda larga em Portugal. Aparentemente, não é a falta de cobertura geográfica que justifica a não adesão à banda larga.

**Quadro 74** Cobertura geográfica apresentada como motivo para não ter banda larga

Região	Cobertura geográfica %	Outros Motivos %
Norte	2,2	97,8
Centro	11,9	88,1
Lisboa e Vale do Tejo	3,6	96,4
Alentejo	0,0	100,0
Algarve	13,3	86,7
R. Aut. Açores	0,0	100,0
R. Aut. Madeira	0,0	100,0

Fonte: INDEG/ISCTE.

Por outro lado, os preços também não são apontados como as principais barreiras no acesso à banda larga. As razões mais apontadas para não aderir à Internet são essencialmente “não ter interesse nisso” ou “não precisar.” Estes dois motivos vêm sendo referidos como os principais para não ter Internet em casa na maior parte dos inquéritos feitos em Portugal desde 2000.

**Quadro 75** Razões para não ter Internet

Razão apresentada pelo inquirido	Respostas (%)
Não tem interesse nisso	41,9
Não precisa	28,0
Preço elevado	13,6
Não tem computador	9,8
Tem no emprego/escola	2,5
Problemas técnicos de equipamento	1,1
Não tem tempo/usa pouco	0,8
Em fase de compra/instalação	0,8
Cobertura geográfica	0,6
Não sabe mexer no computador	0,3
Rouba tempo aos jovens	0,2
Não tem crianças/filhos em casa	0,1
Só há pouco tempo tem computador/TV cabo	0,1
Outra razão	0,1

Fonte: INDEG/ISCTE.

Os inquiridos que dispõem de banda estreita não aderem à banda larga principalmente pelos mesmos motivos.

#### Quadro 76 Por que razão os utilizadores de banda estreita não aderem à banda larga

Razão apresentada pelo inquirido	Respostas (%)
Não precisa	46,0
Preço elevado	17,1
Não tem interesse nisso	11,6
Não tem tempo	7,7
Está satisfeito com o acesso actual	5,2
Cobertura geográfica	4,6
Tem no emprego	4,0
Por inércia para mudar	2,1
Outra razão	1,1
Em mudança para banda larga	0,5

Fonte: INDEG/ISCTE.

Acresce que existe uma elevada correlação entre a penetração da banda larga e variáveis socioeconómicas:

#### Quadro 77 Posse de banda larga por nível socioeconómico

Nível socioeconómico	Banda estreita %	Banda larga %
Alto	26,1	73,9
Médio alto	26,9	73,1
Médio	44,1	55,9
Médio inferior	41,8	58,2
Baixo	60,0	40,0

Fonte: INDEG/ISCTE.

#### Outros serviços de transmissão de dados

Neste ponto são abordados outros serviços de transmissão de dados (STD), suportados em outros protocolos que não o IP, e a análise efectuada centra-se essencialmente nos serviços de transmissão de dados por pacotes, dada a sua preponderância.

Os dados que se seguem estão divididos em dois grupos: os serviços prestados mediante o uso do protocolo *frame relay* e os serviços prestados mediante outros tipos de protocolos (aqui designados por “outros serviços de transmissão de dados por pacotes”).

### Operadores em actividade

No final de 2004, eram 15 as entidades que dispunham de título habilitante para prestar outros serviços de transmissão de dados e que se encontravam em actividade.

#### Quadro 78 Prestadores de outros serviços de transmissão de dados

AZERTIA - Tecnologias de Informação Portugal, S.A.  
 BLOOMBERG L.P.  
 COMPENSA - Serviços de Telecomunicações, S.A. (AT&T)  
 EQUANT PORTUGAL, S.A.  
 JAZZTEL PORTUGAL - Serviços de Telecomunicações, S.A.  
 KPN Eurorings B.V.  
 MCI INTERNATIONAL (PORTUGAL) - Telecomunicações, Lda.  
 NFSI - Soluções Internet, Lda.  
 NOVIS TELECOM, S.A.  
 ONITELECOM - Infocomunicações, S.A.  
 PT PRIME - Soluções Empresariais de Telecomunicações e Sistemas, S.A.  
 RADIANZ PORTUGAL, Sociedade Unipessoal, Lda.  
 REFER TELECOM - Serviços de Telecomunicações, S.A.  
 REUTER PORTUGUESA, Lda.  
 TELE LARM Portugal - Transmissão de Sinais, Lda.

Data: 2004

Fonte: ICP-ANACOM.

Destas 15 empresas, 14 desenvolviam a sua actividade no âmbito da prestação de outros serviços de transmissão de dados por pacotes, das quais 4 prestavam também serviços em *frame relay*. A TELE LARM Portugal – Transmissão de Sinais, Lda. prestava serviços suportados nouro tipo de protocolo para transmissão de dados.

### Evolução dos serviços

Os serviços prestados através de protocolos *frame relay* apresentaram, até ao final de 2004, uma tendência de crescimento positivo.

#### Quadro 79 Evolução dos acessos *frame relay*

	2000	2001	2002	2003	2004	Var 04/03 %
Número de acessos	9.460	13.916	15.318	16.080	17.152	6,7

Fonte: ICP-ANACOM.

Por outro lado, verifica-se nos últimos anos uma tendência de diminuição do número de acessos instalados dos outros serviços de transmissão de dados por pacotes, quer ao nível dos acessos dedicados, quer ao nível dos acessos comutados. Esta tendência pode ser em parte explicada pela migração para acessos de tipo *frame relay*.

#### Quadro 80 Outros serviços de transmissão de dados por pacotes

	2000	2001	2002	2003	2004	Var 04/03 %
Acessos Dedicados	17.877	21.342	21.041	20.286	19.968	-1,6
Acessos Comutados	5.086	5.638	4.970	4.560	4.327	-5,1

Fonte: ICP-ANACOM.

O índice HHI no tocante aos serviços de *frame relay* tem aumentado ao longo dos últimos anos, situando-se acima dos 0,7 em 2004. No tocante aos outros serviços de transmissão de dados por pacotes, o índice HHI registou uma tendência para diminuição, indicando uma redução da concentração.

#### Quadro 81 Transmissão de dados por pacotes Concentração de mercado em termos de acessos instalados

	2000	2001	2002	2003	2004
<b>Frame Relay</b>					
HHI - Acessos	0,397	0,433	0,512	0,634	0,744
H mínimo	0,111	0,100	0,111	0,200	0,250
Número de empresas <sup>88</sup>	9	10	9	5	4
<b>Outros serviços de transmissão de dados por pacotes</b>					
HHI - Acessos dedicados	0,736	0,783	0,659	0,578	0,530
H mínimo	0,111	0,143	0,111	0,111	0,077
Número de empresas <sup>88</sup>	9	7	9	10	13
HHI - Acessos comutados	0,893	0,637	0,625	0,607	0,578
H mínimo	0,250	0,333	0,333	0,333	0,333
Número de empresas <sup>88</sup>	4	3	3	3	3

Fonte: ICP-ANACOM.

(88) Para efeito do cálculo do índice, consideraram-se como entidade única as empresas do Grupo PT, as empresas do Grupo Sonaecom e as empresas do grupo SGC.

**Receitas<sup>89</sup>**

Em 2003, assistiu-se a uma queda das receitas destes serviços, resultante nomeadamente da substituição pelo acesso à Internet.

**Quadro 82** Evolução das receitas de STD

	2000	2001	2002	2003
Receitas (10 <sup>3</sup> Euros)	140.721	158.242	179.677	175.116
Taxa de Crescimento	20,2%	12,5%	13,5%	-2,5%

Unidade: Milhares de euros.

Fonte: ICP-ANACOM.

**Serviços de distribuição de TV por cabo**

A actividade dos operadores de redes de distribuição de TV por cabo consiste na instalação e exploração de redes de distribuição por cabo<sup>90</sup> para a transmissão e retransmissão de informação, compreendendo, nomeadamente, a distribuição de emissões de televisão e de radiodifusão sonoras, próprias e de terceiros, codificadas ou não, bem como a prestação de serviços de natureza endereçada e de transmissão de dados. Estas entidades podem ainda alugar capacidade de transmissão da sua rede para a prestação, por terceiros, de serviços de telecomunicações de uso público.

Este relatório incide especificamente sobre o serviço de distribuição de televisão por cabo, sendo os serviços de comunicações endereçadas suportados nas redes de cabo, nomeadamente os serviços de telefone e de acesso à Internet, abordados nas correspondentes secções deste relatório<sup>91</sup>.

Apresentam-se de seguida as entidades que oferecem estes serviços, as principais ofertas, a evolução deste serviço durante o ano de 2004 e a percepção da qualidade deste serviço pelos consumidores finais.

**Operadores em actividade**

Em 2004, não se verificaram alterações do regime de acessibilidade plena que caracteriza o acesso e o exercício desta actividade. Os operadores de rede de distribuição por cabo já existentes continuaram a desenvolver a sua actividade no âmbito do enquadramento legal estabelecido e das respectivas autorizações<sup>92</sup>, que são atribuídas por zonas geográficas (correspondendo estas aos limites de um ou vários municípios, salvo no caso das entidades sem fins lucrativos<sup>93</sup>, relativamente às quais a zona pode ser inferior).

(89) A informação financeira de 2004 relativa à actividade da generalidade das empresas a prestar este serviço não se encontrava disponível à data da elaboração deste relatório.

(90) Habitualmente são utilizadas redes híbridas de fibra óptica e cabo coaxial. No entanto, na Região Autónoma da Madeira é, desde 1997, utilizada na rede de distribuição, em paralelo com a instalação apenas de meios físicos, a tecnologia MMDS (*multipoint microwave distribution system*) – sistema de comunicações que utiliza sinais de microondas omnidireccionais para levar diversos serviços, nomeadamente programas de vídeo, a assinantes), como suporte de transmissão para ligação entre o nó de hierarquia mais baixa da rede e a infra-estrutura de recepção radioeléctrica. No território continental, apesar de tal utilização ser também permitida em moldes muito semelhantes (embora exclusivamente para a realização de níveis residuais de cobertura), os operadores não têm recorrido a sistemas MMDS.

(91) Na generalidade, todos os operadores de redes de distribuição por cabo em actividade oferecem serviços de Internet aos seus clientes, designados por ofertas *dual play*. A Cabovisão disponibiliza ainda o serviço fixo de telefone (*triple play*), oferecendo aos seus clientes uma oferta diversificada de bundles dos seus serviços. A oferta conjunta de serviços de televisão e comunicação constitui, actualmente, uma das principais apostas dos operadores de cabo, comprovando-se o sucesso de mercado das ofertas *dual* e *triple play*.

(92) As autorizações foram concedidas pelo membro do governo responsável pela área das comunicações, sob proposta do ICP-ANACOM, tendo as primeiras sido emitidas em 1994. Em Fevereiro de 2004 com a aprovação do REGICOM, os operadores passaram a estar sujeitos ao regime de autorização geral.

(93) A Associação de Moradores do Litoral de Almancil e a Associação de Moradores da Urbanização Quinta da Boavista.

Apresenta-se de seguida a lista das entidades prestadoras do serviço de distribuição de televisão por cabo, com a indicação das que estavam activas no início de 2004, das que se mantinham em actividade no final do mesmo ano, bem como das entradas e saídas do mercado ocorridas nesse período.

**Quadro 83** Evolução dos operadores de redes de distribuição por cabo

Designação	No Início	Entradas	Saídas	No Final
Associação de Moradores do Litoral de Almancil (*)	A			A
Associação de Moradores da Urbanização Quinta da Boavista (*)		⊙		NA
BRAGATEL - Comp. Televisão por Cabo de Braga, S.A.	A			A
CABO TV AÇORIANA, S.A.	A			A
CABO TV MADEIRENSE, S.A.	A			A
CABOVISÃO - Sociedade de Televisão por Cabo, S.A.	A			A
CATVP - TV Cabo Portugal, S.A.	A			A
ENTRÓNICA - Serviços na Área de Telecomunicações, Lda.		⊙		NA
PLURICANAL GONDOMAR - Televisão por Cabo, S.A. <sup>94</sup>	NA		⊙	
PLURICANAL LEIRIA - Televisão por Cabo, S.A.	A			A
PLURICANAL SANTARÉM - Televisão por Cabo, S.A.	A			A
TVTEL Grande Porto - Comunicações S.A.	A			A
<b>Total Activas</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>9</b>
<b>Total Não Activas</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
<b>Total Geral</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>11</b>

A - Activa NA - Não Activa

(\*) Redes de distribuição por cabo não acessíveis ao público.

Data: 2004.

Fonte: ICP-ANACOM.

(94) Na sequência da integração da Pluricanal Gondomar – Televisão por Cabo, S.A., na TVTEL Grande Porto – Comunicações, S.A. no final de 2003, a actividade de operador de rede de distribuição por cabo no concelho de Gondomar foi transferida para a TVTEL Grande Porto (2004).

Uma vez que as autorizações dos operadores de redes de distribuição por cabo são concedidas por zona geográfica (concelho), apresenta-se no quadro seguinte a lista de entidades a operar em cada região (NUTS II). No entanto, os operadores de redes de distribuição por cabo não estão necessariamente a operar em todos os concelhos de uma determinada região (NUTS II<sup>95</sup>).

#### Quadro 84 Distribuição dos operadores de redes de distribuição por NUTS II

NUTS II	Operadores em actividade
Norte	Bragatel, Cabovisão, CATVP, TVTEL
Centro	CATVP, Cabovisão, Puricanal Leiria, Pluricanal Santarém
Lisboa	Cabovisão, CATVP
Alentejo	Cabovisão, CATVP, Pluricanal Santarém
Algarve	Associação de Moradores do Litoral de Almancil, Cabovisão, CATVP
Região Autónoma da Madeira	Cabo TV Madeirense
Região Autónoma dos Açores	Cabo TV Açoriana

Fonte: ICP-ANACOM.

Data: Dez 2004

#### Oferta de serviços

Na generalidade, os operadores de redes de distribuição por cabo oferecem serviços de TV similares:

- Serviço básico: pacote que contém, em média, 50 canais, incluindo os 4 canais nacionais abertos, canais generalistas, de entretenimento, informativos, de documentários, cinema, programação infantil, história, música, saúde, etc. Este serviço implica uma taxa de instalação, paga no início e com a operacionalização do serviço, e uma mensalidade. Alguns operadores disponibilizam pacotes com um menor número de canais, denominados minibásicos, a preços inferiores;
- Serviço *premium*/suplementar: serviço que oferece canais de acesso condicionado e que estão sujeitos ao pagamento de um valor adicional, como o Sport TV, os canais de cinema, o Disney Channel, entre outros, tornando-se necessário instalar um descodificador de sinal dos canais (*set-top-box*). A generalidade dos operadores comercializa conjuntos de canais (por exemplo, Sport TV + Disney Channel) a preços mais vantajosos.

A CATVP oferece ainda o serviço denominado TV Digital, nas zonas cobertas por *head-end* digitais permitindo, mediante a instalação de uma *power box* (substitui a TV Box), o acesso aos novos serviços digitais que são:

- *Near video-on-demand*: possibilidade de ver filmes a pedido, face aos títulos e horários disponibilizados;
- Guia TV (EPG): informação sobre a grelha de programação dos canais de TV Cabo durante os próximos 7 dias;
- Jornal: notícias da actualidade;
- Programação interactiva e futebol multicâmaras: acesso a canais e programas interactivos;
- Comércio e banca: apresentação de vários produtos/serviços, incluindo características e preços.

(95) Unidades de nível 2 da Nomenclatura das Unidades Territoriais para Fins Estatísticos (NUTS), estabelecida pelo Decreto-Lei n.º 244/2002, de 25 de Novembro. Nos termos do presente diploma foram estabelecidos em Portugal as 7 seguintes NUTS II: Norte (Minho-Lima Cávado, Ave, Grande Porto, Tâmega, Entre Douro e Vouga, Douro e Alto-Trás-os-Montes), Centro (Baixo Vouga, Baixo Mondego, Pinhal Litoral, Pinhal Interior Norte, Pinhal Interior Sul, Dão-Lafões, Serra da Estrela, Beira-Interior Norte, Beira Interior Sul, Cova da Beira, Oeste e Médio Tejo), Lisboa (Grande Lisboa e Península de Setúbal), Alentejo (Lezíria do Tejo, Alentejo Litoral, Alto Alentejo, Alentejo Central e Baixo Alentejo), Algarve, RAA e RAM.

Refira-se ainda que a CATVP, em parceria com a Microsoft, tinha lançado em Junho de 2001 a denominada Televisão Digital Interactiva, projecto este considerado pioneiro a nível mundial. Através da instalação de uma *smart box*, um terminal digital desenvolvido pela Octal TV, era permitido ao cliente o acesso a serviços digitais interactivos, similares aos actualmente disponibilizados através do serviço TV Digital e ainda o acesso ao serviço Internet denominado serviço *web TV*. A *smart box* incluía assim uma placa Internet que possibilitava a disponibilização deste serviço embora com algumas limitações: sendo permitida a consulta de sítios, não era no entanto possível o acesso a endereços de *e-mail* nem efectuar *downloads*. O encerramento desta oferta foi anunciado pela CATVP em Março de 2004. Aos já clientes, a CATVP comunicou formalmente que o fim do serviço ocorreria no dia 1 de Julho de 2004.

No âmbito da oferta deste tipo de serviços, há, ainda, a registar a celebração, a 6 de Agosto de 2004, de um Protocolo entre o Governo da República, o Governo Regional da Madeira, o ICP-ANACOM e a Cabo TV Madeirense no sentido de criar as condições necessárias para que todos os cidadãos daquela região autónoma possam ter acesso gratuito às emissões televisivas dos canais generalistas de acesso não condicionado (actualmente, a RTP1, a 2., a SIC e a TVI), do canal regional (RTP Madeira) e de um canal de divulgação da programação (Canal Mosaico), tanto através da rede de cabo como da plataforma de satélite de que é responsável a Cabo TV Madeirense naquela região. Ao abrigo deste protocolo, os cidadãos poderão ainda adquirir e instalar um equipamento terminal digital a custo moderado, garantindo, assim, a gradual migração da tecnologia analógica para a digital. Nos termos deste protocolo, o ICP-ANACOM, enquanto entidade reguladora, tem a obrigação de fiscalizar o seu cumprimento.

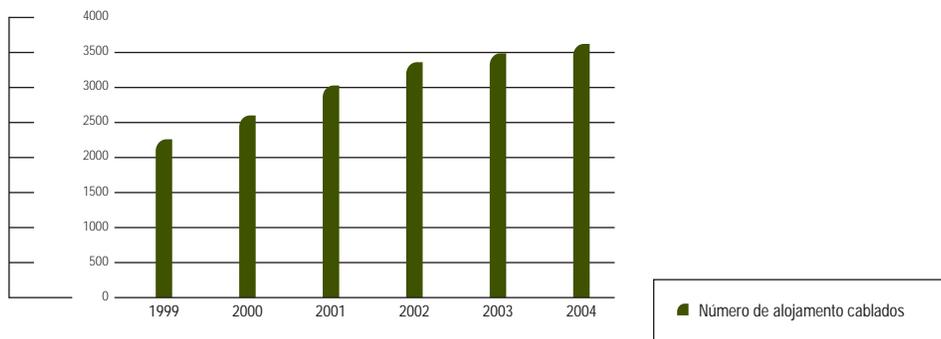
### Evolução do serviço

Apresenta-se de seguida a evolução deste serviço ocorrida em 2004, tendo em conta os critérios alojamentos cablados e assinantes bem como alguns dados sobre o serviço de distribuição de televisão através da tecnologia *Direct To Home* (DTH).

### Alojamentos cablados

Desde a atribuição, em 1994, das primeiras autorizações para o exercício da actividade de operador de rede de distribuição por cabo, o número de alojamentos cablados tem vindo a crescer de forma sustentada. No gráfico seguinte é apresentada a evolução verificada entre os anos 1999 e 2004. Em 2004, foram cablados cerca de 136 mil alojamentos, número a que corresponde um acréscimo de 3,9 por cento por cento face ao ano anterior.

**Gráfico 42** Número de alojamentos cablados



Unidade: 10<sup>3</sup>.

Fonte: ICP-ANACOM.

**Quadro 85** Alojamentos cablados – taxas de crescimento anuais

	00/99	01/00	02/01	03/02	04/03
Taxas de crescimento anuais (%)	15,1	16,3	11,1	3,8	3,9

Fonte: ICP-ANACOM.

A taxa de crescimento médio anual do número de alojamentos cablados entre 1999 e 2004 foi de 9,9 por cento, verificando-se no entanto uma grande divergência em termos regionais. As regiões autónomas foram as que registaram taxas médias de crescimento mais baixas, o que é explicado pela elevada cobertura por cabo atingida nestas zonas ainda anteriormente a 1999 e pelo facto de os operadores terem vindo a expandir a sua actividade recorrendo preponderantemente ao sistema DTH.

**Quadro 86** Alojamentos cablados – taxa de crescimento médio anual (1999/2004) por regiões

Regiões	Norte	Centro	Lisboa	Alentejo	Algarve	RAA	RAM	Total
Taxa de crescimento médio anual (%)	12,4	15,5	6,6	45,4	12,8	3,0	3,9	<b>9,9</b>

Fonte: ICP-ANACOM.

A taxa de penetração correspondente ao rácio “número de alojamentos cablados/número total de alojamentos” era, no final de 2004, de 72 por cento, apresentando, no entanto, grandes variações de região para região<sup>96</sup>.

**Quadro 87** Penetração – Número de alojamentos cablados / Número total de alojamentos

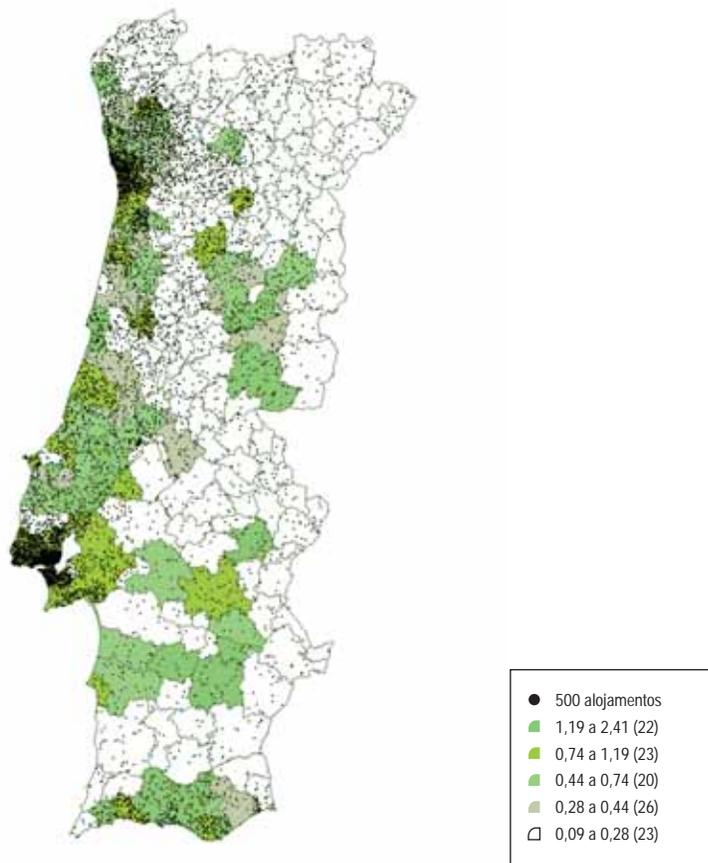
Regiões	Norte	Centro	Lisboa	Alentejo	Algarve	RAA	RAM	Total
Taxa de penetração (%)	60,4	40,2	132,7	29,4	66,9	59,8	92,2	<b>72,2</b>

Fonte: ICP-ANACOM.

(96) Na análise deste indicador, deverá ser dada particular atenção ao facto de, em algumas regiões, o serviço ser prestado por mais do que um operador, podendo implicar a múltipla cablagem de um mesmo alojamento. Esta situação tem vindo a ganhar relevância, nomeadamente na região de Lisboa, em que se registam presentemente valores superiores a 100 por cento para este indicador.

Existe uma maior penetração das redes de TV por cabo nas zonas do território mais densamente povoadas.

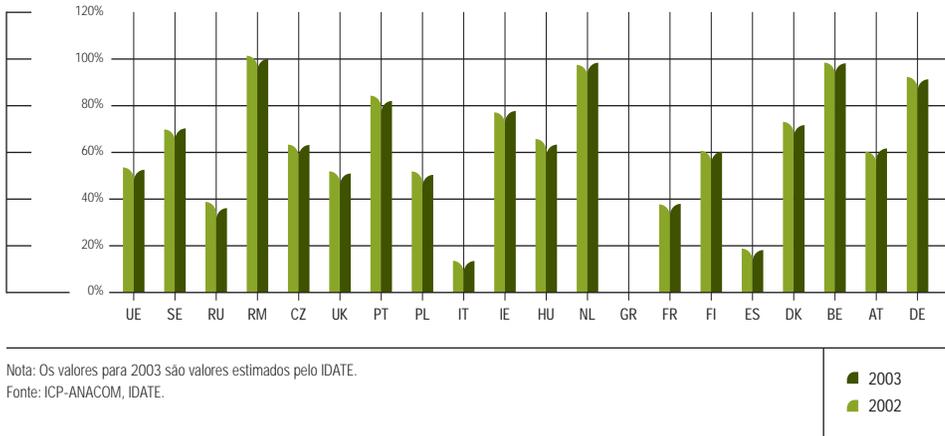
**Gráfico 43** Distribuição geográfica dos alojamentos cablados e densidade populacional



Unidade: Proporção de lares cablados.  
Fonte: ICP-ANACOM e INE.

A taxa de penetração correspondente ao rácio “número de alojamentos cablados/número total de alojamentos” verificada em Portugal encontra-se entre as mais elevadas da UE, assumindo um valor de 84 por cento em 2003 (contra os 54 por cento da média do continente europeu).

**Gráfico 44** Taxa de penetração – alojamentos cablados/total de alojamentos com TV

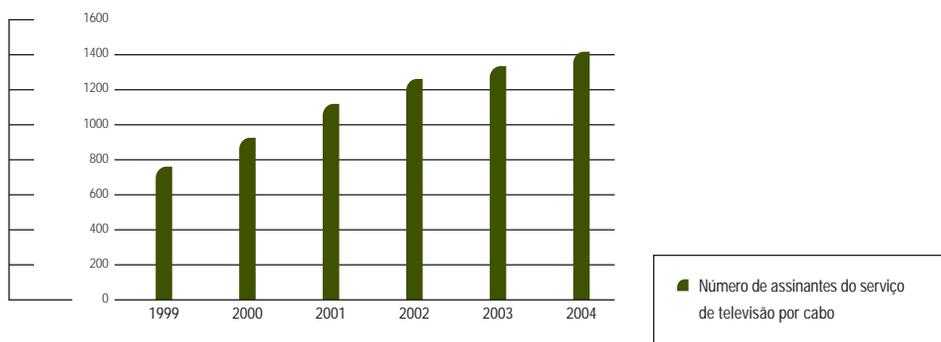


As disparidades significativas entre os vários países em análise devem-se, nomeadamente, ao facto de em alguns países a infra-estrutura de cabo ter sido, desde muito cedo, utilizada como meio preponderante de distribuição de canais televisivos (por exemplo, na Bélgica e Holanda, cuja recepção de televisão era, já em 1995, maioritariamente efectuada via cabo), enquanto em outros países a difusão de televisão foi inicialmente processada através da televisão analógica hertziana, sendo só muito mais tarde iniciada a instalação de redes de cabo.

### Assinantes

No final de 2004, existiam 1.416 milhares de assinantes do serviço de distribuição de televisão por cabo, tendo-se verificado um crescimento de 6,2 por cento face a 2003 (o que corresponde, em termos absolutos, à adesão de cerca de 82 mil novos assinantes).

**Gráfico 45** Número de assinantes de TV por cabo



Unidade: Milhares de assinantes.

Fonte: ICP-ANACOM.

Foi na região Norte que se verificou a maior taxa de crescimento do número de assinantes da TV por cabo em 2004 (8,2 por cento).

**Quadro 88** Assinantes do serviço de distribuição de televisão por cabo

NUTS II	2000	2001	2002	2003	2004	Taxa de Crescimento %
Norte	192	247	291	315	341	8,2
Centro	88	105	156	162	169	4,5
Lisboa	534	637	644	678	717	5,8
Alentejo	8	11	35	35	37	6,0
Algarve	1	38	48	49	52	6,0
RAA	32	35	37	38	39	2,3
RAM	10	46	51	56	60	7,1
<b>Total</b>	<b>925</b>	<b>1.119</b>	<b>1.262</b>	<b>1.334</b>	<b>1.416</b>	<b>6,2</b>

Fonte: ICP-ANACOM.

Unidade: milhares de assinantes.

Em termos da distribuição regional dos assinantes do serviço de distribuição de televisão por cabo, verifica-se que, no final de 2004, cerca de metade dos assinantes deste serviço habitavam na região de Lisboa.

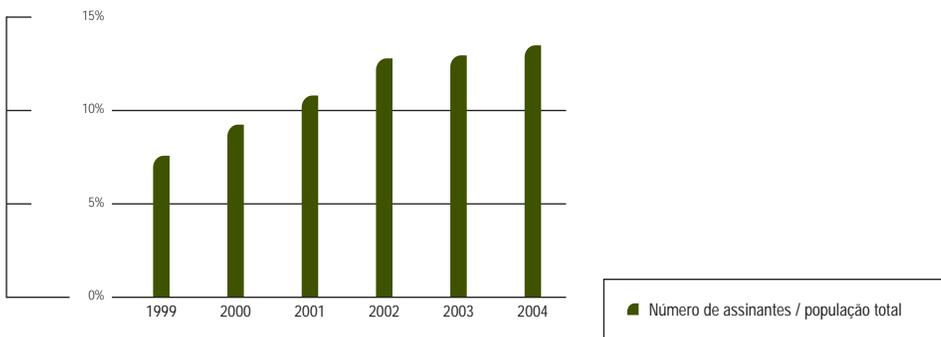
**Gráfico 46** Distribuição dos assinantes de TV por cabo por NUTS I



Data: 2004.  
Fonte: ICP-ANACOM.

A taxa de penetração dos assinantes, calculada em percentagem da população total, tem aumentado de forma contínua, tendo atingido, no final de 2004, os 14 por cento.

**Gráfico 47** Evolução da taxa de penetração



Unidade: Milhares de assinantes.  
Fonte: ICP-ANACOM.

A taxa de penetração dos assinantes de televisão por cabo, calculada em percentagem de alojamentos portugueses, fixou-se nos 28 por cento e 2004. A maior taxa de penetração registou-se na Região Autónoma da Madeira (64,1 por cento).

**Quadro 89** Taxas de penetração em termos de assinantes do serviço de distribuição de televisão por cabo

Regiões		N.º de assinantes População <sup>97</sup> (%)	N.º de assinantes total de alojamentos <sup>98</sup> (%)
Norte		9,2	21,2
Centro		7,1	13,5
Lisboa		26,2	56,0
Alentejo		4,8	8,8
Algarve		12,9	18,9
RAA		16,1	41,8
RAM		24,9	64,1
<b>Total</b>		<b>13,5</b>	<b>28,2</b>

Unidades %.

Data: 2004.

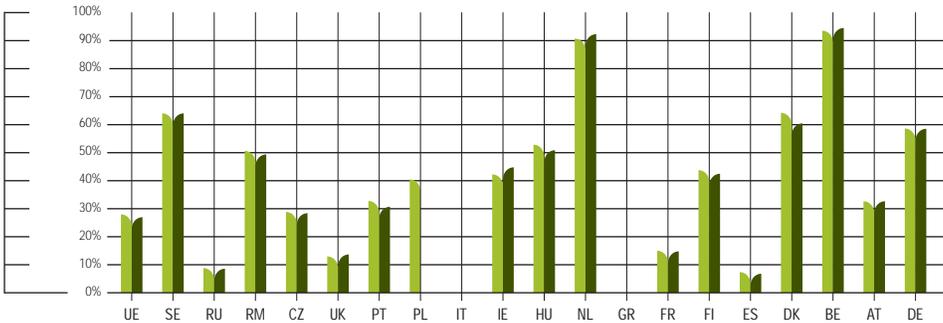
Fonte: ICP-ANACOM.

(97) Estimativas do INE para a população em 31.12.2002.

(98) Para o indicador total de alojamentos, utilizaram-se os valores dos alojamentos familiares clássicos, resultantes dos censos de 2001 do INE.

No final de 2003, e em termos do rácio “assinantes de televisão por cabo / alojamentos com televisão”, Portugal situava-se em 11.º lugar no *ranking* dos 19 países da UE analisados.

**Gráfico 48** Taxa de penetração da TV por cabo (Assinantes de TV cabo / Alojamentos com TV)



Nota: Os valores para 2003 são valores estimados pelo IDATE.  
Fonte: IDATE, ICP-ANACOM.

■ 2002  
■ 2003

No tocante ao nível de concentração do serviço de distribuição de TV por cabo, importa referir que, não obstante o considerável número de operadores presentes nestes mercados (9 entidades em actividade), nem todos concorrem efectivamente entre si, na medida em que:

- Por um lado, operam em zonas diferenciadas (sendo o âmbito geográfico de cada autorização requerido pelo candidato a operador<sup>99</sup>) – a título exemplificativo, em cada uma das regiões autónomas existe apenas uma entidade autorizada a exercer a actividade de operador de rede de distribuição por cabo;
- Por outro lado, vários desses operadores são total ou maioritariamente detidos por accionistas comuns – é o caso da TV Cabo Portugal, Cabo TV Madeirense e Cabo TV Açoreana, que são empresas pertencentes ao Grupo PT, bem como da TVTEL Grande Porto e da Pluricanal Gondomar (ambas actualmente detidas pela TVTEL) e ainda da Pluricanal Leiria, da Pluricanal Santarém e da Bragatel (pertencentes à Parfitel).

(99) Cada entidade pode, no limite, desde que respeite o enquadramento legal estabelecido para o acesso a esta actividade, ser, se assim o pretender, autorizada a operar em todo o País.

Para determinação do grau de concentração, procedeu-se ao cálculo do índice de Hirschman-Herfindahl<sup>100</sup>. De acordo com este indicador, o grau de concentração não se alterou em 2004.

### Quadro 90 Índice de concentração calculado em termos dos assinantes do serviço de distribuição de televisão por cabo

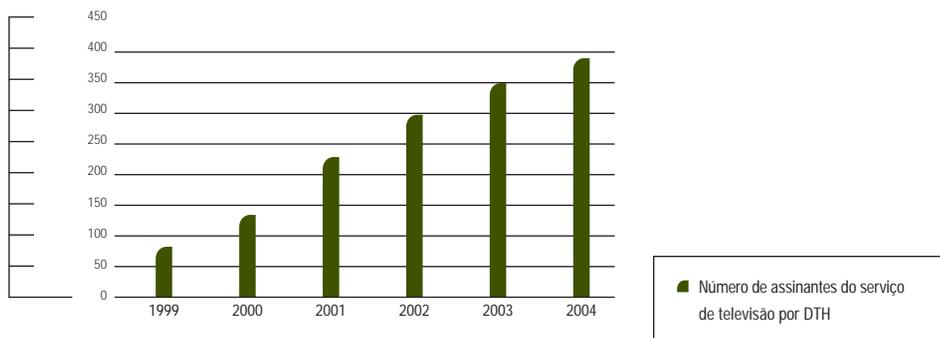
	2000	2001	2002	2003	2004
Índice Herfindahl-Hirshman (HHI)	0,78	0,71	0,66	0,68	0,68
N.º de empresas (n)	4	5	4	4	4
H mínimo (1/n)	0,25	0,20	0,20	0,25	0,25

Fonte: ICP-ANACOM.

Os dados até agora apresentados não incluem os assinantes do já referido serviço de distribuição de televisão por DTH (satélite). Contudo, o número de clientes de DTH é um indicador relevante para uma melhor compreensão da realidade da televisão paga, na medida em que o serviço DTH constitui uma importante componente da actividade de alguns operadores de redes de distribuição por cabo. É nesse sentido que se apresenta de seguida a evolução do número de assinantes do serviço DTH.

No final de 2004, o número de subscritores deste serviço ascendia a 384 milhares. Em 2004, o número de subscritores do serviço de DTH cresceu 12 por cento, o que se traduz, em valor absoluto, na adesão de 42 mil novos assinantes.

### Gráfico 49 Número de assinantes do serviço de televisão por DTH



Unidade: Milhares de assinantes.

Fonte: ICP-ANACOM.

(100) Considerou-se como estando em actividade 4 entidades: os três grupos de empresas referidos (ou seja, empresas do Grupo PT, empresas da TVTel e empresas da Parfilel) e a Cabovisão.

Por outro lado, conclui-se que, em 2004, a distribuição geográfica dos assinantes da tecnologia DTH se manteve praticamente inalterada. São as regiões Norte e Centro que concentram a maior percentagem de utilizadores desta tecnologia.

**Gráfico 50** Distribuição dos assinantes do serviço DTH por NUTS II

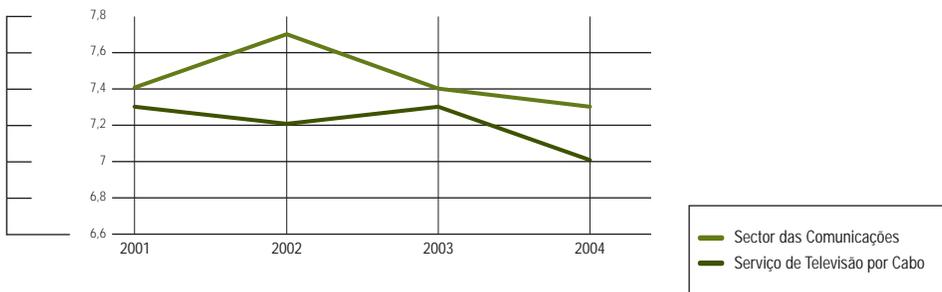


Data: 2004.  
Fonte: ICP-ANACOM.

### Percepção da qualidade do serviço de distribuição de TV por cabo

No tocante à satisfação dos clientes do serviço de televisão por cabo, o estudo ECSI – Portugal 2004 apresenta para este serviço valores inferiores à média dos restantes subsectores das comunicações<sup>101</sup>. O valor médio dos indicadores de satisfação global dos clientes deste serviço foi em 2004 de 7,3 (numa escala de 1 a 10), valor ligeiramente inferior ao observado no ano anterior.

**Gráfico 51** Satisfação global dos clientes do serviço de televisão por cabo



Fonte: ECSI.

(101) Subsectores das comunicações representados neste estudo: serviço telefónico fixo, serviço telefónico móvel, redes de distribuição por cabo, correios.

## O Sector Postal

### 4.1 Enquadramento Internacional

Apresenta-se de seguida uma análise da evolução internacional do sector postal, a nível global, particularizando a situação na União Europeia, tendo por base apenas dados relativos a 2002 e a 2003, dada a indisponibilidade de elementos para 2004.

#### Evolução no número de estações de correio permanentes

De acordo com os dados<sup>102</sup> da União Postal Universal (UPU) relativos à actividade dos operadores de serviços postais, em 2003 havia mais de 660 mil estações de correios permanentes em todo o mundo, o que se traduz num ligeiro decréscimo (de 0,2 por cento) face ao ano anterior. Esta variação resulta duma diminuição (de mais de 2 por cento) do número de estações em África e nos países industrializados, parcialmente compensada por um aumento do número de estações na América Latina e Caraíbas, e na Região Ásia-Pacífico.

Relativamente à sua distribuição geográfica, verifica-se que 46 por cento das estações se situavam na região Ásia-Pacífico, cerca de 26 por cento nos países industrializados<sup>103</sup>, 17 por cento na Europa Central e de Leste e Comunidade de Estados Independentes (CIS), 6 por cento na América Latina e Caraíbas, 3 por cento nos Países Árabes e 2 por cento em África.

A Índia tinha o maior número de estações de correios permanentes (155.618), situando-se na Europa Central e de Leste e CIS e nos países industrializados as redes postais com maior densidade populacional, e em África as redes com menor densidade populacional.

#### Emprego no sector postal

Em 2003, os serviços postais empregavam cerca de 5 milhões de pessoas, tornando este sector num dos maiores empregadores a nível mundial, apesar de o número de trabalhadores estar progressivamente a diminuir. Em 2003, verificou-se um decréscimo de cerca de 2,1 por cento face a 2002, registando-se o decréscimo mais acentuado (3,5 por cento) nos países industrializados. O decréscimo do número total de trabalhadores dos operadores postais registado em 2002 face ao ano anterior tinha sido de cerca de 1,5 por cento em termos globais.

(102) Actualizados em Setembro de 2004.

(103) Países industrializados da UPU: Alemanha, Austrália, Áustria, Bélgica, Canadá, Dinamarca, Espanha, Estados Unidos da América, Finlândia, França, Grécia, Holanda, Irlanda, Islândia, Israel, Itália, Japão, Liechtenstein, Luxemburgo, Monaco, Noruega, Nova Zelândia, Portugal, Reino Unido, São Marino, Suécia, Suíça e Vaticano.



De um modo geral, observou-se simultaneamente um aumento do número de trabalhadores em *part-time* (de menos de 15 por cento do total nos anos 90 passou para mais de 21 por cento em 2003).

Os países industrializados, com cerca de 1/4 do total de estações permanentes de correios, empregaram em 2003 quase metade do total de trabalhadores postais (48 por cento). Seguiam-se-lhes a Região Ásia-Pacífico (28 por cento), a Europa Central e de Leste e CIS (17 por cento), a América Latina e Caraíbas (4 por cento), os países árabes (2 por cento) e, finalmente, a África (1 por cento).

Numa análise ao nível de países, destacam-se como os maiores empregadores os Estados Unidos da América, com cerca de 830 mil trabalhadores (17 por cento do total), e a China, com cerca de 640 mil (13 por cento do total). Em 2003, o número médio de pessoas servidas por trabalhador era de 370 nos países industrializados e de 2.083 nos países em desenvolvimento.

### Receitas postais

As receitas operacionais mundiais atingiram 174,6 mil milhões de SDR (*Special Drawing Rights*)<sup>104</sup> em 2003, mantendo a tendência de crescimento que se verifica há mais de 20 anos. Relativamente a 2002, registou-se um crescimento de 5 por cento, concentrado em grande parte nos países industrializados, que partilharam cerca de 91 por cento do total das receitas mundiais.

Globalmente, em termos da contribuição dos vários serviços postais para as receitas mundiais de 2003, verifica-se que os serviços de correspondência geraram 58 por cento do valor total, os serviços de encomendas e de logística 23 por cento, os serviços financeiros postais 14 por cento, cabendo os restantes 5 por cento a outros serviços.

Numa análise por regiões verifica-se, no entanto, que a repartição das receitas por serviços não foi uniforme, apresentando diferenças significativas. Assim, observa-se por exemplo que os serviços de correspondência representaram 62 por cento das receitas postais na América Latina e Caraíbas, 60 por cento nos países industrializados e em África, 45 por cento nos países Árabes, 44 por cento na Europa e CIS e 31 por cento na Ásia e Pacífico.

À semelhança das receitas operacionais mundiais, as receitas por trabalhador também cresceram a nível mundial. Em termos médios atingiram 67.000 SDR por trabalhador nos países industrializados, 11.000 SDR na América Latina e Caraíbas, 8.000 SDR em África, 6.000 SDR nos países árabes e na Região Ásia-Pacífico e 5.000 SDR na Europa e CIS.

### Tráfego postal

Em 2003, foram entregues a nível nacional pelos operadores postais um total de cerca de 424 mil milhões de envios de correspondência, o que representa uma média de 1,2 mil milhões de objectos postais depositados por dia, para distribuição a nível nacional.

Os operadores dos países industrializados foram responsáveis pela maior parcela de tráfego doméstico de envios de correspondência postal, 81,2 por cento do total, tendo os Estados Unidos da América contribuído com cerca de 190 mil milhões de envios (45 por cento do total), o Japão com mais de 25 mil milhões (6 por cento do total) e a Alemanha e a Grã Bretanha com cerca de 20 mil milhões (5 por cento) de envios cada. Nos países em desenvolvimento, destacou-se a região Ásia-Pacífico com 11,7 por cento do tráfego total doméstico de envios de correspondência, seguida pela Europa Central e de Leste e a CIS com 4 por cento, a América Latina e Caraíbas com 2,3 por cento, a África com 0,5 por cento e os países árabes com 0,3 por cento. De entre estes países, a China contribuiu com o maior volume de envios de correspondência para o tráfego doméstico, mais de 28 mil milhões (6,6 por cento do total), seguida pela Índia, com cerca de 9 mil milhões (2,1 por cento) e o Brasil com 8 mil milhões (1,9 por cento).

(104) Unidade de valor do Fundo Monetário Internacional utilizada para permitir comparações de dados entre países. 1 SDR = 1,486 dólares dos EU em 31.12.2003, ou 1,315 euros.



Em 2003 verificou-se um decréscimo global de 0,4 por cento no tráfego doméstico de envios de correspondência postal relativamente ao ano anterior, tendo sido entregues menos cerca de 1,5 mil milhões de envios. A América Latina e as Caraíbas registaram um decréscimo de tráfego de cerca de 12,5 por cento, o maior de 2003. Apesar da evolução decrescente do volume global de envios postais que se verificou desde 2001, cerca de 40 por cento dos países registaram em 2003 um crescimento do tráfego postal de correspondências. É o caso dos países da Europa de Leste, que experimentaram um crescimento de cerca de 7 por cento nos envios de correspondência postal face a 2002.

No que se refere ao tráfego internacional de envios de correspondência, em 2003, verificou-se um tráfego anual de 6 mil milhões de envios internacionais, o que representou, em média, o envio diário de cerca de 17 milhões de cartas para fora das fronteiras nacionais. Os operadores dos países industrializados foram responsáveis por cerca de 71,6 por cento do total de tráfego internacional de envios de correspondência, tendo os Estados Unidos da América contribuído com cerca de 790 milhões de envios (13 por cento do total) e o Reino Unido com 630 milhões (10,5 por cento do total). Nos países em desenvolvimento, destacou-se a região Ásia-Pacífico com 10,6 por cento do tráfego total internacional de envios de correspondência, seguida pelos países árabes com 6,7 por cento, a Europa Central e de Leste e a CIS com 5,4 por cento, a África com 3,3 por cento e a América Latina e Caraíbas com 2,4 por cento. Destes países importa salientar a Arábia Saudita que contribuiu com o maior volume de correspondência internacional (cerca de 180 milhões de envios de correspondência – 3 por cento do total).

De 2002 para 2003 também se verificou um decréscimo global no tráfego internacional de envios de correspondência postal, de cerca de 5 por cento, mais significativo que o verificado no tráfego doméstico e afectando quase 3/4 dos países. Os maiores decréscimos registaram-se em África (-9,1 por cento), nos países árabes (-8,2 por cento) e na Região Ásia-Pacífico (-6 por cento).

No que se refere às encomendas postais<sup>105</sup> (tráfego doméstico e internacional), em 2003 foram enviadas 4,4 mil milhões de encomendas, o que representa, em média, cerca de 12 milhões de encomendas por dia, tendo os operadores dos países industrializados sido responsáveis por mais de 87 por cento do volume de encomendas postais enviadas para o mundo inteiro, através de redes postais.

O tráfego doméstico de encomendas postais em 2003 decresceu globalmente 5 por cento relativamente a 2002, tendo o maior decréscimo de tráfego, cerca de 15 por cento, ocorrido na região Ásia-Pacífico, que contribui com mais de 8 por cento para o volume total de encomendas postais domésticas. Em África verificou-se um crescimento significativo de 36 por cento.

Contrariamente à tendência de crescimento verificada nos três anos anteriores, o tráfego internacional de encomendas postais decresceu 2,6 por cento de 2002 para 2003. Nos países industrializados registou-se um decréscimo de 3,2 por cento do tráfego internacional de encomendas postais. Nos países em desenvolvimento observou-se um decréscimo de 1,8 por cento, tendo a redução de tráfego sido mais significativa em África (-27 por cento) e nos países árabes (-9,2 por cento). Na América Latina e Caraíbas observou-se um forte crescimento (14,2 por cento), tendo-se também registado crescimentos na Europa Central e de Leste e CIS (8,7 por cento) e na região Ásia-Pacífico (3,3 por cento).

O tráfego do correio expresso internacional (estimado com base no número de objectos EMS – *Expedited Mail Service*) ascendeu a 34,7 milhões de envios. Os países industrializados geraram 49 por cento do tráfego total, a região Ásia-Pacífico 41 por cento, a América Latina e as Caraíbas 5 por cento, os países árabes e a Europa Central e de Leste e CIS 2 por cento cada e a África 1 por cento.

(105) Os dados apresentados relativamente às encomendas postais não incluem as encomendas registadas e com valor declarado, estimadas em cerca de 7 por cento do volume global de encomendas postais domésticas e 17 por cento do volume global das encomendas postais internacionais.

De 2002 para 2003 registou-se um crescimento de 6 por cento no tráfego de correio expresso internacional. O maior crescimento verificou-se nos países árabes, apesar de o volume de tráfego ser pouco significativo. O crescimento verificado na região Ásia-Pacífico foi também significativo, tendo esta região aumentado a sua contribuição no total de tráfego mundial de correio expresso.

Os operadores postais têm ainda vindo a disponibilizar um leque cada vez mais alargado de outros serviços postais, tais como serviços logísticos, correio híbrido e serviços *online*.

A concorrência nos serviços postais é uma realidade em todas as regiões do mundo, estando presente em 94 por cento dos países membros da UPU, embora subsistam algumas diferenças entre os vários mercados e regiões do mundo. Os segmentos onde existe mais concorrência continuam a ser os das encomendas postais domésticas e internacionais, com destaque para os países industrializados.

As quotas de mercado dos operadores públicos no mercado mundial são de cerca de 96 por cento no mercado doméstico dos serviços de correspondência, 80 por cento no mercado internacional dos serviços de correspondência, 28 por cento no mercado doméstico dos serviços de encomendas postais e de 20 por cento no mercado internacional dos serviços de encomendas postais.

## União Europeia

Na União Europeia tem prosseguido a reforma gradual do sector postal no sentido da sua liberalização total, resultante da implementação pelos Estados-membros da Directiva n.º 97/67/CE (Directiva Postal), de 15 de Dezembro, e, posteriormente, da Directiva n.º 2002/39/CE, de 10 de Junho, que veio alterar a primeira, a qual tem sido acompanhada de algumas melhorias significativas, nomeadamente no que diz respeito à qualidade dos serviços, ao aumento da eficiência das empresas e à separação entre as entidades reguladoras e os operadores.

Recorde-se que com a Directiva 97/67/CE, relativa às regras para o desenvolvimento do mercado interno dos serviços postais comunitários e à melhoria da qualidade de serviço, foi instituído um novo quadro regulamentar para o sector postal, garantindo-se, por um lado, a existência de um serviço universal com uma área reservada delimitada e, por outro, um processo de liberalização gradual e controlada do mercado. Em resultado da sua implementação, a partir de 1998 a área reservada dos operadores do serviço universal (antigas empresas públicas ou concessionárias que detinham anteriormente o monopólio do sector nos respectivos países) ficou limitada a objectos postais com peso inferior a 350 gramas e a preços inferiores a cinco vezes a tarifa pública de um envio de correspondência do primeiro escalão de peso da categoria normalizada mais rápida, ficando as restantes áreas abertas à concorrência, podendo ser exploradas por outras empresas operadoras de serviços postais.

Com a Directiva 2002/39/CE, foi revisto o âmbito dos serviços reservados ao prestador do serviço universal no quadro da progressiva abertura à concorrência dos serviços postais da comunidade, que continuará a ser construída de forma faseada. Foram estabelecidas duas etapas: uma primeira, que teve início em 2003, em que a área reservada dos prestadores de serviço universal passou a ficar limitada a objectos postais com peso inferior a 100 gramas e preços inferiores a três vezes a tarifa pública de um envio de correspondência do primeiro escalão de peso da categoria normalizada mais rápida; e uma segunda, a partir de 1 de Janeiro de 2006, em que a área reservada passará a abranger os objectos postais com peso inferior a 50 gramas e preços inferiores a 2,5 vezes a tarifa pública de um envio de correspondência do primeiro escalão de peso da categoria normalizada mais rápida.



Enquadrado neste processo de liberalização gradual, e embora com algumas diferenças de desenvolvimento entre os vários Estados-membros, o sector postal continua a ser, na União Europeia, um dos sectores mais importantes, em termos económicos e de emprego, mantendo-se também a sua importância estratégica para outras áreas relevantes da economia europeia, nomeadamente, o e-comércio, a edição, as vendas por correspondência, os seguros, a actividade bancária e a publicidade, as quais dependem significativamente da infra-estrutura postal.

De acordo com estimativas da Wik-Consult, constantes do estudo *Main Developments in the European Postal Sector* para a Comissão Europeia<sup>106</sup>, finalizado em Julho de 2004, os serviços postais na UE geraram em 2002 uma receita de cerca de 88 mil milhões de euros (cerca de 0,9 por cento do PIB da UE). Os serviços de correspondência (cartas, publicidade endereçada (*direct mail*, revistas e jornais) foram responsáveis por 60 por cento desta receita, sendo o restante atribuído aos serviços de encomendas postais e serviços de correio expresso.

Em termos de receitas, o mercado do sector postal terá continuado a crescer, com algumas excepções, com elevadas margens para serviços de correspondência, mas com margens relativamente baixas para serviços de correio expresso.

Estima-se que mais de 5 milhões de postos de trabalho estejam directamente dependentes do sector postal ou com ele estreitamente relacionados, ascendendo o emprego directo a cerca de 1,85 milhões de pessoas em 2002, maioritariamente contratadas por prestadores do serviço universal.

Em termos globais, o sector postal na UE está-se a tornar cada vez mais concorrencial, mais comercial e mais concentrado nas mãos de alguns grandes prestadores de serviço universal.

Os operadores do serviço universal disponibilizam mais de 3/4 dos serviços postais da Comunidade, incluindo a quase totalidade do segmento das correspondências e mais de metade dos segmentos de correio expresso e de encomendas. Os 4 maiores prestadores do serviço universal (da Alemanha, França, Grã-Bretanha e Holanda) controlam cerca de 59 por cento das receitas da totalidade do mercado comunitário dos serviços postais.

O processo de modernização do sector tem sido mais dinâmico e mais inovador nos segmentos das encomendas e do correio expresso do que nos segmentos das correspondências. Nestes últimos segmentos, em especial no das cartas postais, o progresso tem sido mais lento, na medida em que as suas principais preocupações são a racionalização dos custos e a garantia de obtenção de receitas face a um previsível declínio do volume de correspondências.

Prosseguiu a reorganização e transformação dos prestadores de serviço universal, assistindo-se a uma maior flexibilidade a nível das suas operações no sentido de ser reforçada a sua capacidade de resposta ao mercado, com reflexos positivos no serviço universal.

Verifica-se também uma crescente substituição electrónica no serviço postal universal, o que por sua vez também se traduz num incentivo para o desenvolvimento da concorrência no mercado.

Face a alterações na estrutura do mercado, devidas em parte a alterações na procura, os operadores têm investido em novas oportunidades de obtenção de receitas, assistindo-se a uma intensificação da exploração de outras actividades em mercados conexos (vendas por correspondência, comércio electrónico, correio híbrido e serviços de valor acrescentado).

---

(106) Referido no Relatório da Comissão relativo à aplicação da directiva postal – 23.03.2005.

A publicidade endereçada (*direct mail*) está a tornar-se uma parcela cada vez maior do segmento das correspondências (estimado em mais de 60 por cento do volume total do mercado postal), o qual, em termos gerais, continua a evoluir para um mercado de distribuição unidireccional, em detrimento do modelo tradicional de comunicação bidireccional.

A diversificação da oferta levou a um aumento do peso dos clientes empresariais, com reflexos no modelo de negócio dos operadores postais, que passou a ser mais dependente do volume de tráfego gerado pelos clientes empresariais (mais de 85 por cento do valor das receitas) do que pelo tráfego gerado entre clientes residenciais (cerca de 5 a 10 por cento do total das receitas).

O tráfego doméstico de correspondências postais na UE-25 aumentou de cerca de 85,1 mil milhões de envios em 1998 para cerca de 88,3 em 2002, prevendo-se 89,3 mil milhões de envios em 2003, dos quais cerca de 62 por cento serão detidos pelos 3 maiores prestadores do serviço universal.

Os dados disponíveis apontam para uma maior concentração no mercado das encomendas postais do que no mercado das correspondências postais (cartas), com os três maiores operadores do serviço universal a deterem 76 por cento do volume de encomendas entregues por operadores públicos. Parece também existir uma tendência para a consolidação das operações de encomendas postais nas mãos dos maiores operadores públicos.

Embora os volumes postais continuem a ser impulsionados pelo crescimento económico global, este efeito é agora mais evidente nos Estados-membros menos desenvolvidos onde os volumes são inferiores. Adicionalmente, uma tendência para a separação entre crescimento económico e crescimento do volume postal pode implicar que em países com volumes elevados factores como o preço e a qualidade de serviço terão um impacto maior no volume de correio que no passado.

De acordo com um estudo da Wik-Consult, cerca de 75 por cento dos objectos postais pesam menos de 50 gramas e apenas 7 por cento pesam entre 50 e 100 gramas. Assim sendo, é previsível que a redução, em 1 Janeiro de 2006, do peso limite associado à definição da área reservada tenha um impacto limitado em termos de volume e um efeito menor que o da redução anterior de 350 para 100 gramas, efectuada em 2003.

De acordo com os últimos dados disponibilizados pela UPU, em 2003 havia 101.346 estações de correios permanentes na UE-25 (cerca de 15,3 por cento do total mundial) e 80.703 na UE-15 (cerca de 12,2 por cento do total), tendo-se verificado, relativamente ao ano anterior, um decréscimo de cerca de 2 por cento tanto na UE-15 como na UE-25, enquanto que a nível mundial o decréscimo foi muito inferior (cerca de 0,2 por cento).

Os serviços postais empregavam na UE-25 e na UE-15 um total de 1,4 e 1,1 milhões de pessoas, respectivamente (cerca de 28 por cento e 23 por cento do total mundial), tendo o número total de trabalhadores destes operadores decrescido em relação a 2002 cerca de 3,3 por cento e 3,5 por cento em termos globais (mais do que a nível mundial, em que o decréscimo foi apenas de 2,1 por cento).

Em 2003, 113 mil milhões de envios postais de correspondência foram entregues, a nível nacional, pelos operadores postais da UE-25, (cerca de 26,7 por cento do total mundial) e quase 105 mil milhões pelos operadores postais da UE-15, o que representa uma média de 310 milhões e 287 milhões de envios de correspondência depositados por dia, para distribuição a nível nacional. Face a 2002, verificou-se um crescimento de 0,2 por cento no tráfego doméstico de envios de correspondência postal na UE-25 e um decréscimo de 0,7 por cento na UE-15 (em termos mundiais este decréscimo foi de 0,4 por cento).



O tráfego internacional de envios de correspondência foi em 2003 de quase 2,9 mil milhões na UE-25 (cerca de 48 por cento do total mundial) e de 2,7 mil milhões na UE-15 (46 por cento do total), o que representou, em média, o envio diário de 7,9 e 7,5 milhões de cartas para fora das fronteiras nacionais dos países da UE-25 e UE-15. De 2002 para 2003 verificou-se, tanto na UE-25 como na UE-15, um decréscimo global de 2,6 por cento no tráfego internacional de envios de correspondência postal, que foi inferior ao verificado a nível mundial (5 por cento).

No que se refere às encomendas postais (tráfego doméstico e internacional), em 2003 foram enviadas na UE-25 cerca de mil milhões de encomendas (24 por cento do total mundial), o que representa, em média, cerca de 2,9 milhões de encomendas por dia. O tráfego doméstico de encomendas postais decresceu globalmente na UE-25 3,4 por cento (a nível mundial o decréscimo foi de quase 5 por cento). O tráfego internacional de encomendas postais cresceu 0,5 por cento na UE-25, contrariamente à situação mundial (em que se verificou um decréscimo global de 2,6 por cento relativamente a 2002).

Os proveitos operacionais dos operadores postais da UE-25, apresentados em SRD (*Special Drawing Rights*), representaram em 2003 cerca de 47 por cento do total mundial de proveitos operacionais destes operadores (45,7 por cento no caso da a UE-15), tendo crescido cerca de 9,5 por cento relativamente a 2002.

Comparando os valores de 2003 com os dos anos anteriores, verifica-se que os proveitos operacionais dos operadores postais na UE apresentam uma evolução bastante positiva, tendo continuado a aumentar o peso dos proveitos operacionais face ao total mundial de proveitos operacionais (em 2001 e 2002, a contribuição foi de 39,8 por cento e de 45 por cento para a UE-25, e de 38,5 por cento e 43,7 por cento para a UE-15), embora a taxa de crescimento anual dos proveitos dos operadores da UE tenha sido inferior (de 2001 para 2002, foi de cerca de 15,6 por cento na UE-25 e de 16 por cento na UE-15).

## 4.2 Serviços postais

O sector postal em Portugal engloba todas as entidades e actividades relacionadas com o estabelecimento, gestão e exploração de serviços postais no território nacional, bem como os serviços internacionais com origem ou destino no território nacional.

O funcionamento deste sector está enquadrado, em termos regulamentares, pelas linhas fundamentais da política comunitária para o sector, designadamente pela Directiva n.º 2002/39/CE de 10 de Junho, que alterou a Directiva n.º 97/67/CE (Directiva Postal), do Parlamento Europeu e do Conselho, que visam, essencialmente, a criação progressiva de um mercado único e aberto de serviços postais no espaço da União Europeia, através de um processo de liberalização gradual e controlado, que passa pela redução do âmbito dos serviços postais reservados, mantendo-se, porém, as garantias necessárias do interesse público, através da prestação de um serviço universal.

A Directiva n.º 2002/39/CE foi transposta para a ordem jurídica nacional pelo Decreto-Lei n.º 116/2003, de 12 de Junho. Este diploma estabeleceu, em conformidade com a directiva comunitária, duas novas etapas para o processo de liberalização: uma primeira, com início a partir da data de entrada em vigor do diploma, que fixa a liberalização das correspondências com mais de 100 gramas e preço superior a três vezes a tarifa de referência (correio azul no caso português), e uma segunda etapa, a partir de 1 de Janeiro de 2006, que fixa a liberalização das correspondências com mais de 50 gramas e cujo preço seja superior a duas vezes e meia a tarifa de referência.

Apresentam-se de seguida as entidades que oferecem estes serviços, as principais ofertas e a evolução deste serviço durante o ano de 2004 e a percepção da qualidade dos serviços postais pelos consumidores finais.

### Prestadores em actividade

Os quadros abaixo contêm a lista dos prestadores legalmente habilitados a oferecerem serviços postais no final do ano de 2004, todos eles se encontrando em actividade.

#### Quadro 91 Serviços de correio expresso

Entidade	N.º autorização	Data emissão	Serviços prestados
CTTexpresso - Serviços Postais e Logística, SA	ICP-01/2001-SP	01 Out.2001	Correio expresso
DHL - Transportes Rápidos Internacionais, Lda	ICP-03/2001-SP	13 Dez.2001	Correio expresso
Chronopost Portugal - Transporte Internacional, SA	ICP-04/2001-SP	13 Dez.2001	Correio expresso
TNT Express Worldwide (Portugal), SA	ICP-05/2001-SP	13 Dez.2001	Correio expresso
UPS of Portugal - Transportes Internacionais de Mercadorias, Lda	ANACOM-01/2002-SP	17 Out.2002	Correio expresso
Rangel Expresso, SA	ANACOM-02/2002-SP	19 Dez.2002	Correio expresso
Federal Express Corporation - Sucursal em Portugal	ANACOM-01/2003-SP	10 Abr.2003	Correio expresso
GL Transportes, Unipessoal, Lda	ANACOM-02/2003-SP	13 Mai.2003	Correio expresso
Guipuzcoana Transportes Coimbra, Unipessoal, Lda	ANACOM-03/2003-SP	13 Mai.2003	Correio expresso
Guipuzcoana Transportes Porto, Unipessoal, Lda	ANACOM-04/2003-SP	13 Mai.2003	Correio expresso

Fonte: ICP-ANACOM.

## Quadro 92 Serviços não enquadrados na categoria de correio expresso

Entidade	N.º licença	Data emissão	Serviços prestados
CTTexpresso - Serviços Postais e Logística, SA <sup>(1)</sup>	ICP-01/2001-SP	01 Out. 2001	Envios de correspondência, incluindo publicidade endereçada ( <i>Direct Mail</i> ), livros, catálogos, jornais e outras publicações periódicas. Encomendas postais.
SDIM - Sociedade de Distribuição de Imprensa da Madeira, Lda	ANACOM-01/2002-SP	13 Dez. 2001	Distribuição de livros, catálogos, jornais e outras publicações periódicas.
Notícias Direct - Distribuição ao Domicílio, Lda	ANACOM-02/2002-SP	13 Dez. 2001	Distribuição de livros, catálogos, jornais e outras publicações periódicas.
CTT Correios de Portugal, SA <sup>(2)</sup>			Envios de correspondência, incluindo publicidade endereçada ( <i>Direct Mail</i> ), livros, catálogos, jornais e outras publicações periódicas. Encomendas postais.

Fonte: ICP-ANACOM.

(1) Foi autorizada pelo ICP-ANACOM, em 01/09/03, a transmissão da licença de que era titular a POSTEXPRESSO - Correio de Cidade, Lda. para a POSTLOG - Serviços Postais e Logística, S.A que, a partir do 4T04, passou a designar-se CTTexpresso - Serviços Postais e Logística, S.A. e encontra-se, portanto, habilitada à prestação de serviços postais não reservados e não abrangidos no âmbito do serviço universal.

(2) A concessionária do serviço postal universal (CTT) tem a faculdade de explorar os serviços postais não reservados e não abrangidos no âmbito do serviço universal, com dispensa de título habilitante adicional.

## Oferta de serviços

Em Portugal, o serviço universal consiste na "oferta permanente de serviços postais com qualidade especificada, prestados em todos os pontos do território nacional, a preços acessíveis a todos os utilizadores, visando a satisfação das necessidades de comunicação da população e das actividades económicas e sociais"<sup>107</sup>.

O âmbito do serviço universal engloba um serviço postal de envios de correspondência, livros, catálogos, jornais e outras publicações periódicas até 2 kg de peso e de encomendas postais até 20 kg de peso, bem como um serviço de envios registados e um serviço de envios com valor declarado, no âmbito nacional e internacional.

Para assegurar a viabilidade económico-financeira da oferta de serviço universal, existe a reserva de uma área exclusiva, denominada "serviços postais reservados", que são prestados em regime de exclusividade pelo prestador do serviço universal, estando também considerada na lei a eventualidade desse prestador do serviço universal "ter acesso a um fundo de compensação de custos de serviço universal se a entidade reguladora considerar que das obrigações deste serviço resultam encargos económicos e financeiros não razoáveis"<sup>107</sup>.

Os serviços postais reservados incluem um subconjunto do todo considerado como serviço postal universal, bem como outras actividades não abrangidas no âmbito do serviço universal.

A concessão do serviço postal universal em Portugal foi atribuída aos CTT – Correios de Portugal, S. A. (CTT), mediante contrato de concessão assinado em 1 de Setembro de 2000, por um período de 30 anos a contar daquela data.

Todos os serviços postais não incluídos na definição de "serviços postais reservados" são explorados em regime de concorrência, podendo ser prestados pela entidade que presta o serviço universal ou por pessoas singulares ou colectivas devidamente habilitadas para o efeito. A prestação de serviços postais não reservados mas abrangidos no âmbito do serviço universal é

(107) Lei n.º 102/99, de 26 de Janeiro de 1999.

aplicável um sistema de licença individual. A prestação de serviços postais não reservados e não abrangidos no âmbito do serviço universal encontra-se sujeita à obtenção de autorização geral, cujo regime se caracteriza por uma menor exigência relativa, quer em sede de requisitos para o acesso à actividade, quer em matéria de imposição de obrigações.

No quadro seguinte sistematizam-se, com referência ao enquadramento legal aplicável no final de 2004, os serviços postais reservados, prestados em exclusivo pelos CTT, e os não reservados, que podiam ser prestados em concorrência por qualquer entidade para o efeito habilitada.

### Quadro 93 Serviços postais reservados e não reservados

Serviços Postais	Designação	Prestador
<b>Serviços reservados</b>	<p>Serviço postal de envios de correspondência, incluindo a publicidade endereçada, quer seja ou não efectuado por distribuição acelerada, cujo preço seja inferior a 3 vezes a tarifa pública de um envio de correspondência do 1.º escalão de peso da categoria normalizada mais rápida, desde que o seu peso seja inferior a 100 g, no âmbito nacional e internacional;</p> <p>Serviço postal de envios de correspondência registada e de correspondência com valor declarado, incluindo os serviços de citação via postal e notificações penais, dentro dos mesmos limites de preço e peso referidos na alínea anterior no âmbito nacional e internacional;</p> <p>Emissão e venda de selos e outros valores postais;</p> <p>Emissão de vales postais;</p> <p>Colocação, na via pública, de marcos e caixas de correio destinados à recolha de envios postais.</p>	CTT (exploração ao abrigo de Contrato de Concessão)
<b>Serviços não reservados (âmbito nacional e internacional)</b>	<p><b>Exploração ao abrigo de Licença</b></p> <p>Serviço postal de envios de correspondência, incluindo a publicidade endereçada, quer seja ou não efectuado por distribuição acelerada, cujo preço seja igual ou superior a 3 vezes a tarifa pública de um envio de correspondência do 1.º escalão de peso da categoria normalizada mais rápida, desde que o seu peso seja igual ou superior a 100 g e inferior a 2 kg; no âmbito nacional e internacional;</p> <p>Serviço postal de envios de livros, catálogos, jornais e outras publicações periódicas, até 2 kg de peso;</p> <p>Serviço de encomendas postais até 20 kg de peso;</p> <p>Serviço postal de envios registados e de envios com valor declarado, incluindo os serviços de citação e notificação judiciais por via postal não abrangido nos limites de preço e peso anteriormente mencionados</p> <p><b>Exploração ao abrigo de Autorização</b></p> <p>Serviços de correio expresso (também vulgarmente designados de <i>courrier</i>). Este serviço caracteriza-se pela aceitação/recolha, tratamento, transporte e distribuição com celeridade acrescida, de envios de correspondência e encomendas, diferenciando-se dos respectivos serviços de base pela realização, entre outras, das seguintes características suplementares: prazo de entrega pré-definido; registo dos envios; garantia de responsabilidade do prestador autorizado; controlo do percurso dos envios;</p> <p>Exploração de centros de trocas de documentos – locais onde os utilizadores podem proceder à autodistribuição através de uma troca mútua de envios postais, dispo de caixas próprias, devendo os utilizadores para esse efeito formar um grupo de aderentes, mediante a assinatura desse serviço;</p> <p>Outros serviços, que se enquadrem na definição de serviço postal e que não estejam abrangidos no elenco do serviço universal, nomeadamente os que a evolução tecnológica permite prestar e que se diferenciam dos serviços tradicionais.</p>	CTT e outras entidades habilitadas à prestação de serviços postais (mediante Licença ou Autorização)

## Evolução dos serviços

A análise da evolução deste serviço, ocorrida em 2004, teve em conta os seguintes factores: tráfego, receitas, preços, qualidade, meios materiais e humanos e investimento.

### Tráfego

Em 2004, registou-se um decréscimo de 1,8 por cento do tráfego postal.

#### Quadro 94 Tráfego postal

	2000	2001	2002	2003	2004	Var 03/04 %
<b>Tráfego postal</b>	<b>1.339.534</b>	<b>1.389.768</b>	<b>1.342.916</b>	<b>1.364.709</b>	<b>1.340.434</b>	<b>-1,8</b>
Nacional	1.237.669	1.280.331	1.231.841	1.261.150	1.234.832	-2,1
Internacional de saída	59.519	64.163	64.844	55.903	56.810	1,6
Internacional de entrada	42.345	45.274	46.232	47.656	48.792	2,4

Unidade: Milhares de objectos.

Fonte: ICP-ANACOM.

O tráfego dos serviços de correio expresso, que constitui uma fracção muito reduzida do tráfego postal, aumentou 14,6 por cento em 2004, enquanto os serviços não enquadrados na categoria de correio expresso decresceram menos 2,0 por cento no mesmo período.

#### Quadro 95 Tráfego postal – Serviços Correio Expresso vs Outros Serviços

	2000	2001	2002	2003	2004	Var 03/04 %
<b>Tráfego postal</b>	<b>1.339.534</b>	<b>1.389.768</b>	<b>1.342.916</b>	<b>1.364.709</b>	<b>1.340.434</b>	<b>-1,8</b>
Serviços de Correio Expresso	12.648	12.557	12.578	16.863	19.318	14,6
Serviços não enquadrados na categoria de correio expresso	1.326.886	1.377.212	1.330.338	1.347.845	1.321.116	-2,0

Unidade: Milhares de objectos.

Fonte: ICP-ANACOM.

O tráfego da área postal não reservada cresceu cerca de 27,9 por cento face a 2003. Sublinha-se que a evolução destes serviços é explicada, em grande parte, pelo crescimento artificial resultante da abertura à concorrência, no 3.º trimestre de 2003, da distribuição de correspondências com mais de 100 gramas e preço superior a três vezes a tarifa de referência. Este facto também explica parcialmente o crescimento registado no ano de 2003.

#### Quadro 96 Serviços postais reservados vs Serviços postais explorados em concorrência

	2000	2001	2002	2003	2004	Var 03/04 %
<b>Tráfego postal</b>	<b>1.339.534</b>	<b>1.389.768</b>	<b>1.342.916</b>	<b>1.364.709</b>	<b>1.340.434</b>	<b>-1,8</b>
Tráfego de serviços postais reservados	1.183.197	1.236.812	1.189.385	1.152.274	1.068.836	-7,2
Tráfego de serviços postais explorados em concorrência	156.337	152.956	153.531	212.435	271.598	27,9

Unidade: Milhares de objectos.

Fonte: ICP-ANACOM.

A capitação postal em Portugal atingiu o valor de 128 objectos por habitante em 2004.

#### Quadro 97 Capitação postal

	2000	2001	2002	2003	2004
Capitação postal	128	133	128	130	128

Unidade: Tráfego postal/ Habitante.

Fonte: ICP-ANACOM.

Considerando o conjunto dos serviços postais não reservados, verifica-se que o serviço de correio expresso é o serviço que apresenta um índice de concentração de *Hirschman-Herfindahl* mais baixo no período em análise, traduzindo a existência de um maior nível de concorrência.

#### Quadro 98 Índice de concentração – Serviços de Correio Expresso<sup>108</sup>

	2000	2001	2002	2003	2004
HHI - Número de objectos	0,37	0,33	0,32	0,41	0,34
H Mínimo	0,20	0,20	0,17	0,10	0,10
N.º de Empresas	5	5	6	10	10

Fonte: ICP-ANACOM.

(108) Após actualização de informação estatística posterior à publicação do Relatório de Regulação de 2003, encontrou-se necessidade de actualizar na presente edição do relatório valores referentes a 2003.

### Quadro 99 Índice de concentração – Serviços não enquadrados na categoria de Correio Expresso<sup>108</sup>

	2000	2001	2002	2003	2004
HHI - Número de objectos	0,93	0,93	0,91	0,92	0,94
H Mínimo	0,50	0,50	0,33	0,33	0,33
N.º de Empresas	2	2	3	3	3

Fonte: ICP-ANACOM.

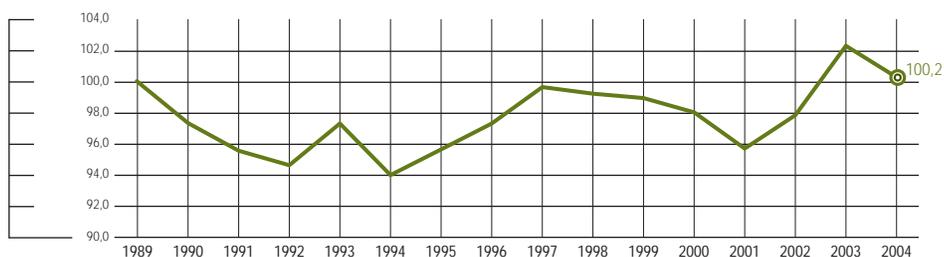
### Preços

De acordo com a legislação portuguesa, as regras para a formação dos preços dos serviços postais que compõem o serviço universal a aplicar pelo operador de serviço universal estão sujeitas a um Convénio (Convénio de Preços do Serviço Postal Universal), estabelecido entre a entidade reguladora (ICP-ANACOM) e o próprio operador (CTT – Correios de Portugal, S.A.). De acordo com este convénio, a variação média ponderada dos preços dos serviços postais reservados não poderá ser superior, em termos nominais, a IPC<sup>109</sup> – 0,5 por cento.

No âmbito da Convenção de Preços, o nível médio dos preços dos serviços postais reservados aumentou 1,5 por cento no início de Fevereiro de 2004. Em resultado do incumprimento dos níveis de qualidade de serviço definidos para 2003 no Convénio de Qualidade, o nível médio dos preços dos serviços reservados sofreu uma redução de 1,5 pontos percentuais a partir de Junho de 2004.

Em termos de evolução, verifica-se que, em 2004, o preço da tarifa base do correio normal nacional se situou, em termos reais, a um nível praticamente idêntico ao registado em 1989 (aumento de 0,2 por cento).

### Gráfico 52 Evolução real da tarifa base – correio normal nacional



Nota: 1989 = 100

Fonte: ICP-ANACOM

(109) IPC é a inflação esperada para cada ano que foi oficialmente prevista pelo Governo e como tal inscrita no Relatório do Orçamento do Estado de cada ano.

Por seu lado, o preço da tarifa base do correio azul nacional diminuiu 14,3 por cento em termos reais, entre 1992 e 2004.

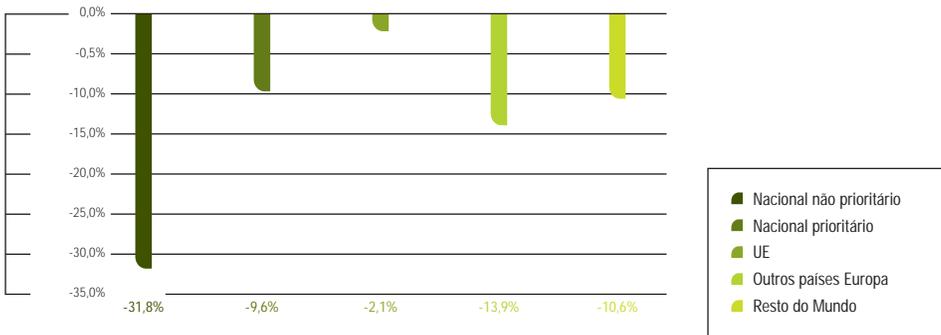
**Gráfico 53** Evolução real da tarifa base – correio azul nacional



Nota: 1992 = 100  
 Fonte: ICP-ANACOM

Relativamente a 2004, constata-se que os valores das tarifas base nacionais e internacionais praticadas em Portugal são inferiores à média da União Europeia.

**Gráfico 54** Desvios percentuais dos preços dos serviços de correio em Portugal face à média da UE



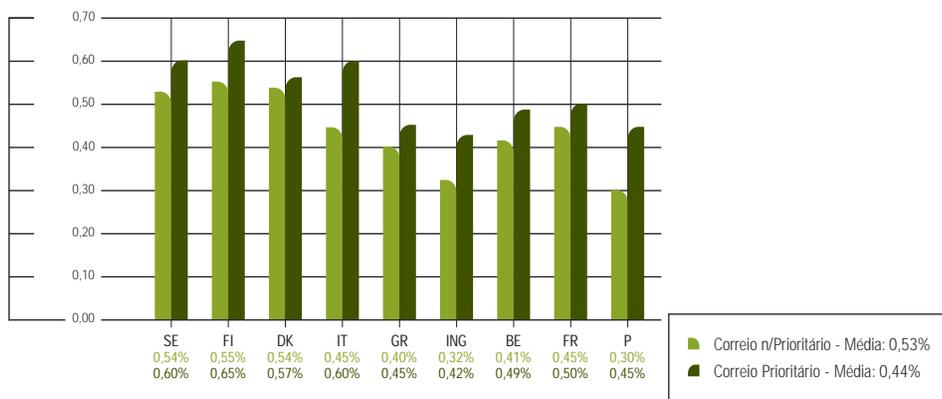
Data: 2004  
 Fonte: ICP-ANACOM

No serviço nacional, Portugal apresenta no serviço correio normal (correio não prioritário) preços significativamente inferiores aos preços médios europeus (menos 31,8 por cento). No que diz respeito ao serviço correio azul (correio prioritário), os preços praticados, sendo também inferiores, encontram-se mais próximos da média europeia (-9,6 por cento).

No serviço internacional, comparativamente com a média da União Europeia, os preços praticados em Portugal no serviço correio normal são 2,1 por cento mais baixos no segmento da correspondência destinada à União Europeia, 13,9 por cento mais reduzidos no segmento “outros países da Europa” e 10,6 por cento inferiores no segmento “resto do Mundo”.

**Gráfico 55** Desvios percentuais dos preços dos serviços de correio em Portugal face à média da UE

Comparações Internacionais  
Níveis de Preços – Serviço Nacional



Unidade: %.

Data: 2004.

Fonte: ICP-ANACOM, INE.

### Qualidade de serviço

De acordo com a Lei de Bases dos Serviços Postais (Lei n.º 102/99, de 26 de Julho), por convénio estabelecido entre o ICP-ANACOM e os CTT (Convénio de Qualidade do Serviço Postal Universal), são fixados e publicados os parâmetros e níveis de qualidade de serviço associados à prestação do serviço universal, que os CTT são obrigados a cumprir. O incumprimento dos mesmos pode resultar na dedução, até 1 por cento, da variação média anual dos preços dos serviços postais reservados permitida para o ano seguinte, definida no Convénio de Preços do Serviço Postal Universal.

No referido Convénio de Qualidade, que vigora entre 20/01/04 e 31/12/05, estão definidos indicadores de qualidade de serviço (IQS) para i) demoras de encaminhamento do correio normal, correio azul, jornais e publicações, correio transfronteiriço intracomunitário e encomendas, ii) extravios de correio normal e azul, e iii) o tempo em fila de espera nos estabelecimentos postais<sup>110</sup>. Para cada IQS está definido um nível mínimo e um nível objectivo de qualidade de serviço. O nível objectivo corresponde à qualidade que se pretende que os CTT realizem, em cada ano. O nível mínimo corresponde à qualidade mínima que os CTT devem cumprir, sob pena de incorrerem na já referida redução dos preços dos serviços reservados no ano seguinte.

O Convénio de Qualidade define também um indicador global de qualidade de serviço (IGQS), o qual é calculado em função dos níveis de qualidade de serviço atingidos pelos CTT para os anteriormente referidos IQS. Os CTT podem também incorrer numa redução dos preços dos serviços postais reservados no ano seguinte, se o IGQS for inferior a 100<sup>111</sup>.

(110) De acordo com o n.º 1 do Anexo ao Convénio de Qualidade do Serviço Postal, os indicadores de qualidade do serviço postal universal e respectivas definições são os seguintes: **a) Demora de encaminhamento no correio normal (D+3)**, definido como a percentagem média de cartas permutadas entre qualquer ponto do território nacional, enviadas na modalidade correio normal, que atinjam o seu destino até três dias úteis após terem sido depositadas num ponto de recepção de correio, tomando como base o total das cartas enviadas; **b) Demora de encaminhamento no correio azul (D+1) – continente**, definido como a percentagem média de cartas permutadas entre qualquer ponto do continente, enviadas na modalidade correio azul, que atinjam o seu destino 1 dia útil após terem sido depositadas num ponto de recepção de correio, tomando como base o total das cartas enviadas; **c) Demora de encaminhamento no correio azul (D+2) – CAM**, definido como a percentagem média de cartas permutadas entre qualquer ponto do continente e das Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira (e vice-versa) ou entre estas, designados por fluxos CAM, enviadas na modalidade correio azul, que atinjam o seu destino até dois dias úteis após terem sido depositadas num ponto de recepção de correio, tomando como base o total das cartas enviadas; **d) Correio Normal não entregue até 15 dias úteis**, definido como o número de cartas permutadas entre qualquer ponto do território nacional, enviadas na modalidade correio normal, não devolvidas, que não atinjam o seu destino 15 dias úteis após terem sido depositadas num ponto de recepção de correio, por cada 1000 cartas enviadas; **e) Correio Azul não entregue até 10 dias úteis**, definido como o número de cartas permutadas entre qualquer ponto do território nacional, enviadas na modalidade correio azul, não devolvidas, que não atinjam o seu destino 10 dias úteis após terem sido depositadas num ponto de recepção de correio, por cada 1000 cartas enviadas; **f) Demora de encaminhamento nos Jornais e publicações periódicas (D+3)**, definido como a percentagem média de objectos representativos da categoria de jornais e publicações periódicas permutadas entre qualquer ponto do território nacional, que atinjam o seu destino até três dias úteis após terem sido depositados num ponto de recepção de correio, tomando como base o total dos objectos enviados; **g) Demora de encaminhamento no correio transfronteiriço intracomunitário (D+3)**, definido como a percentagem média de cartas transfronteiriças intra-comunitárias, enviadas de e para Portugal na modalidade correio internacional de primeira velocidade, que atinjam o seu destino até três dias úteis após terem sido depositadas num ponto de recepção do correio, tomando como base o total das cartas enviadas; **h) Demora de encaminhamento no correio transfronteiriço intracomunitário (D+5)**, definido como a percentagem média de cartas transfronteiriças intra-comunitárias, enviadas de e para Portugal na modalidade correio internacional de primeira velocidade, que atinjam o seu destino até cinco dias úteis após terem sido depositadas num ponto de recepção do correio, tomando como base o total das cartas enviadas; **i) Demora de encaminhamento na encomenda normal (D+3)**, definido como a percentagem média de encomendas postais permutadas entre qualquer ponto do território nacional, enviadas na modalidade de encomenda normal, que atinjam o estabelecimento postal de destino até 3 dias úteis após terem sido depositadas num ponto de recepção de correio, tomando como base o total das encomendas postais enviadas; **j) Tempo em fila de espera nos estabelecimentos postais**, definido como a percentagem média de operações de atendimento em estações de correios, balcões exteriores de correio, postos de correio e outros estabelecimentos postais, cujo tempo de espera dos clientes se situa até 10 minutos. O tempo de espera é medido entre o início de espera em fila e o atendimento efectivo, para todo o período de abertura das estações e refere-se à prestação dos serviços objecto do presente convénio.

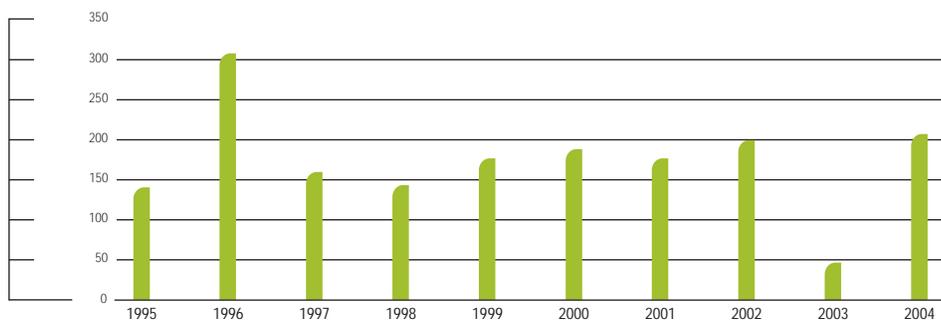
(111) O IGQS é calculado da seguinte forma: 1.º é atribuída uma classificação a cada IQS definido no Convénio de Qualidade, de acordo com a seguinte metodologia: i) Verificando-se o valor definido para cada IQS, atribui-se o valor de 100 ao IQS; ii) Incumprimento do valor mínimo = 0; iii) Valor proporcional de 0 a 100 para valores compreendidos no intervalo entre o objectivo e o mínimo; iv) Valores acima do objectivo, a classificação será também superior a 100, proporcionalmente ao desvio positivo em relação ao objectivo. 2.º Soma das classificações atribuídas a cada IQS, ponderando-as pela respectiva importância relativa. 3.º Caso o IGQS seja: i) 100 ou superior a 100, não há aplicação da dedução; ii) inferior a 90, aplica-se por inteiro a dedução; iii) entre 90 e 100, aplica-se proporcionalmente a dedução. A dedução corresponde a deduzir um máximo de 1 por cento à variação de preços dos serviços reservados permitida para o ano seguinte ao do incumprimento.

Comparativamente com o anterior Convénio de Qualidade, que vigorou até 2003, o actual Convénio de Qualidade apresenta alterações no que respeita aos indicadores de qualidade de serviço definidos. Assim, no actual Convénio de Qualidade:

- a) Introduziu-se um indicador específico para a demora de encaminhamento de correio azul nos fluxos com as Regiões Autónomas, estabelecendo-se, assim, um incentivo quantificável para a melhoria da qualidade de serviço nas Regiões Autónomas;
- b) Introduziu-se um indicador específico para a demora de encaminhamento no Continente, em substituição do definido no anterior Convénio, que era relativo à totalidade do país (isto é englobava o conjunto de fluxos do Continente e das Regiões Autónomas);
- c) Introduziram-se indicadores de qualidade de serviço relativos à demora de encaminhamento dos envios transfronteiriços intracomunitários;
- d) Verifica-se uma alteração, solicitada pelos CTT, do formato do IQS relativo à qualidade de serviço no atendimento, na medida em que os tempos em fila de espera deixam de ser expressos em termos médios, passando a qualidade de serviço no atendimento a ser expressa em percentagem de eventos em fila de espera até dez minutos. Esta alteração procura ter em consideração a prestação de novos serviços nos estabelecimentos postais.

A evolução dos indicadores de qualidade de serviço a que a concessionária está vinculada pelo referido Convénio de Qualidade é analisada de seguida.

**Gráfico 56** Indicador global de qualidade de serviço (IGQS)



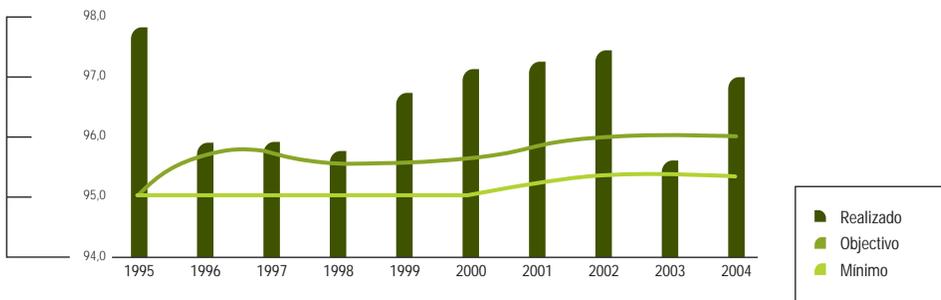
Fonte: ICP-ANACOM.

Da observação do gráfico anterior<sup>112</sup>, decorre que o IGQS teve uma evolução positiva desde 1997, atingindo valores acima de 140, interrompida apenas em 2003 (49), devido ao incumprimento de alguns dos indicadores de qualidade de serviço nesse ano. De facto, os CTT não cumpriram os valores mínimos definidos para a “Demora de encaminhamento no correio azul (D+1)”, para a “Demora de encaminhamento na encomenda normal (D+3)” e para o “Tempo em fila de espera nas estações de correio (em média)”. Por outro lado, embora cumprindo os valores mínimos, não foram atingidos os valores objectivo definidos para a “Demora de encaminhamento no correio normal (D+3)”, para o “Correio Azul não entregue até 10 dias úteis” e para o “Tempo em fila de espera nas estações de correio (hora mais carregada)”.

Em 2004 o IGQS situou-se acima de 200, tendo-se verificado que todos os IQS atingiram, neste ano, os correspondentes valores objectivo definidos no Convénio de Qualidade, excepto o indicador para o correio azul não entregue até 10 dias úteis (IQS 5), que atingiu o valor mínimo.

Para a demora de encaminhamento do correio normal (D+3) verifica-se, em 2004, a recuperação da evolução positiva verificada até 2002, interrompida no ano 2003.

**Gráfico 57** Demora de encaminhamento do Correio Normal (D+3)



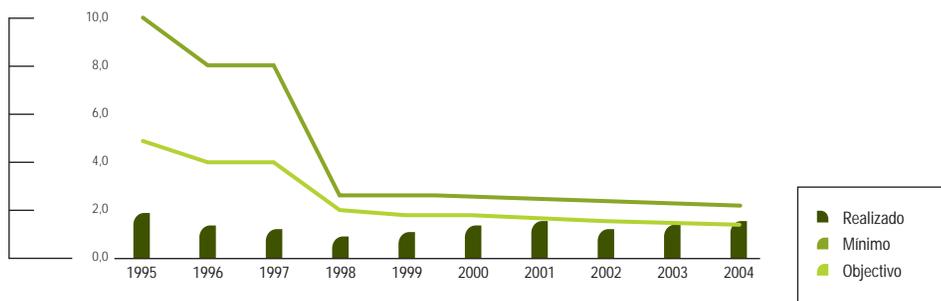
Unidade: %.

Fonte: ICP-ANACOM, INE.

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

Relativamente ao correio normal não entregue até 15 dias úteis, regista-se uma ligeira tendência de deterioração deste indicador.

**Gráfico 58** Correio Normal não entregue até 15 dias úteis

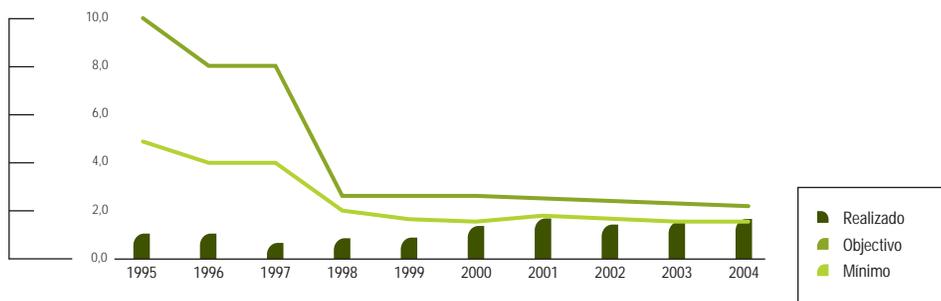


Unidade: %.

Fonte: ICP-ANACOM, INE.

Relativamente ao correio azul não entregue até 10 dias úteis, é visível uma tendência de estabilização deste indicador.

**Gráfico 59** Correio Azul não entregue até 10 dias úteis

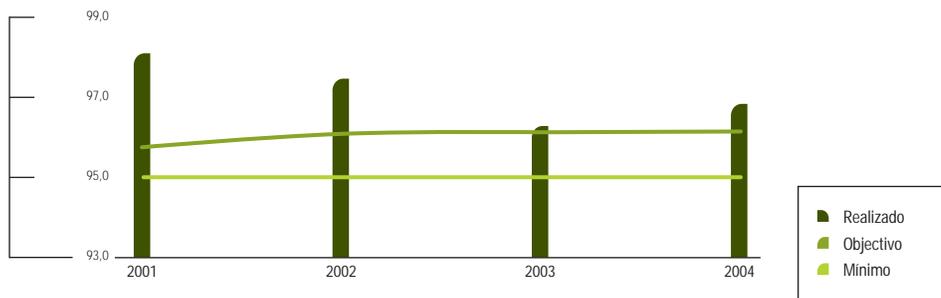


Unidade: %.

Fonte: ICP-ANACOM, INE.

Observa-se, em 2004, uma melhoria do indicador de qualidade referente à demora de encaminhamento dos jornais e publicações periódicas (D+3), invertendo a tendência de deterioração registada até 2003.

**Gráfico 60** Demora de encaminhamento dos Jornais e Publicações Periódicas (D+3)

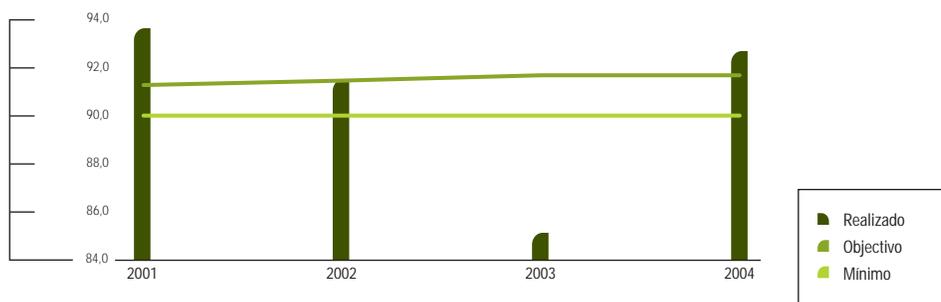


Unidade: %.

Fonte: ICP-ANACOM, INE.

Da mesma forma, é visível a melhoria do indicador de qualidade referente à demora de encaminhamento da encomenda normal (D+3), após o valor extremamente negativo registado em 2003.

**Gráfico 61** Demora de encaminhamento da Encomenda Normal (D+3)



Unidade: %.

Fonte: ICP-ANACOM, INE.

Relativamente aos IQS definidos pela primeira vez em 2004, o valor realizado pelos CTT supera o respectivo valor objectivo.

#### Quadro 100 Demora de encaminhamento no correio azul – Continente (D+1)

Mínimo	Objectivo	Realizado
93,0%	94,0%	95,1%

Fonte: ICP-ANACOM.

#### Quadro 101 Demora de encaminhamento no correio azul – CAM (D+2)

Mínimo	Objectivo	Realizado
82,0%	85,0%	92,1%

Fonte: ICP-ANACOM.

#### Quadro 102 Demora de encaminhamento no correio transfronteiriço intracomunitário – Expedição (D+3)

Mínimo	Objectivo	Realizado
85,0%	88,0%	95,4%

Fonte: ICP-ANACOM.

#### Quadro 103 Demora de encaminhamento no correio transfronteiriço intracomunitário – Recepção (D+3)

Mínimo	Objectivo	Realizado
85,0%	88,0%	93,5%

Fonte: ICP-ANACOM.

#### Quadro 104 Demora de encaminhamento no correio transfronteiriço intracomunitário – Expedição (D+5)

Mínimo	Objectivo	Realizado
95,0%	97,0%	99,0%

Fonte: ICP-ANACOM.

**Quadro 105** Demora de encaminhamento no correio transfronteiriço intracomunitário – Recepção (D+5)

Mínimo	Objectivo	Realizado
95,0%	97,0%	98,2%

Fonte: ICP-ANACOM.

**Quadro 106** Tempo em fila de espera nos estabelecimentos postais

Mínimo	Objectivo	Realizado
70,0%	80,0%	92,1%

Fonte: ICP-ANACOM.

**Evolução dos meios humanos e materiais**

No desenvolvimento da sua actividade, as entidades que prestam serviços postais suportam-se num conjunto de meios humanos e materiais, os quais constituem a rede postal<sup>(113)</sup>.

A evolução do emprego nos serviços postais nos últimos três anos tem apresentado uma tendência decrescente, tendo-se registado um decréscimo de 4 por cento no número de empregados no sector postal face ao ano anterior, o que, em termos absolutos, significa que, no final de 2004, existiam menos 722 trabalhadores do que no final de 2003. Entre 2001 e 2004, o emprego nos serviços postais diminuiu em 2.396 trabalhadores. O prestador de serviço universal continuou a ser o principal responsável por esta redução no nível de emprego.

**Quadro 107** Emprego nos serviços postais

	2000	2001	2002	2003	2004	Var 03/04 %
Número de empregados	18 908	19 205	18 203	17 531	16 809	-4

Fonte: ICP-ANACOM.

(113) A rede postal estabelecida, gerida e explorada pelo prestador de serviço universal, denomina-se rede postal pública. As entidades licenciadas e autorizadas para a prestação de serviços postais não reservados podem também estabelecer, gerir e explorar a sua própria rede postal, bem como aceder à rede postal pública, mediante condições acordadas com a concessionária do serviço postal universal. As entidades licenciadas e autorizadas podem ainda celebrar contratos com terceiros que não sejam prestadores de serviços postais para a prestação de serviços de transporte e de distribuição de envios postais.

A evolução dos meios materiais que constituem a rede postal global detida pelo prestador do serviço postal universal e pelas entidades habilitadas para a prestação de serviços postais explorados em concorrência, bem como a evolução da cobertura postal, são apresentadas nos quadros seguintes:

#### Quadro 108 Meios materiais nos serviços postais

	2000	2001	2002	2003	2004	Var 03/04 %
Número de pontos de acesso	19 942	21 080	19 775	19 798	19 563	-1,2
Número de centros de distribuição	457	453	60	459	462	0,7
Frota de veículos	5366	5304	5138	5608	5362	-4,4

Fonte: ICP-ANACOM.

#### Quadro 109 Cobertura postal

	2000	2001	2002	2003	2004	Var 03/04
Cobertura postal	21,7	22,9	21,5	21,5	21,3	-0,2 p.p.

Unidade: N.º de pontos de acesso por 100 km<sup>2</sup>.

Fonte: ICP-ANACOM.

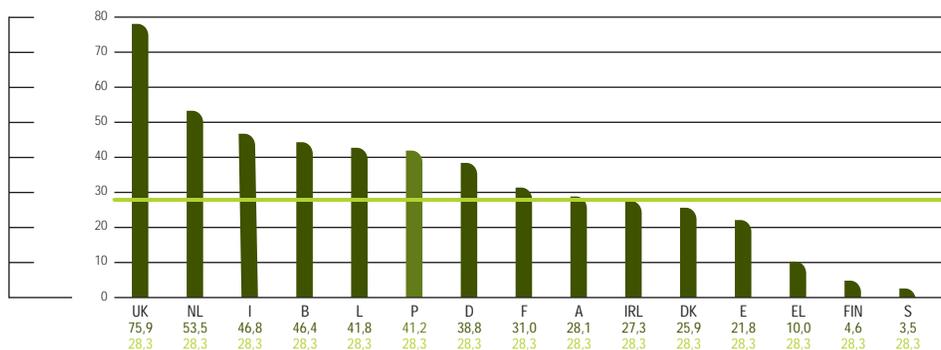
A *CT Con* realizou em 2001 um estudo para a Comissão Europeia<sup>114</sup>, no qual se relevou uma análise da rede de estabelecimentos (fixos e móveis<sup>115</sup>) que, em 2001, prestavam serviço universal, em alguns países da Europa. As conclusões do estudo permitem concluir que Portugal apresentava índices de densidade postal, por área e por habitante, superiores aos valores médios observados na União Europeia.

(114) Estudo *Study on the conditions governing access to universal postal services and networks*, efectuado em Julho de 2001 pela *CT Con*.

(115) De acordo com a UPU, estabelecimentos móveis são aqueles que prestam serviço em áreas que não têm um estabelecimento postal permanente (ex.: num veículo, num comboio).

No gráfico seguinte apresenta-se o número de estabelecimentos postais por 1.000 km<sup>2</sup> relativo aos prestadores de serviço universal na União Europeia (UE). Quando comparado com a média da União Europeia, verifica-se que Portugal apresenta 41,2 estabelecimentos postais por cada 1.000 km<sup>2</sup>, enquanto a média da UE é de 28,3 estabelecimentos postais por cada 1.000 Km<sup>2</sup>.

**Gráfico 62** N.º de estabelecimentos postais por 1.000 km<sup>2</sup>

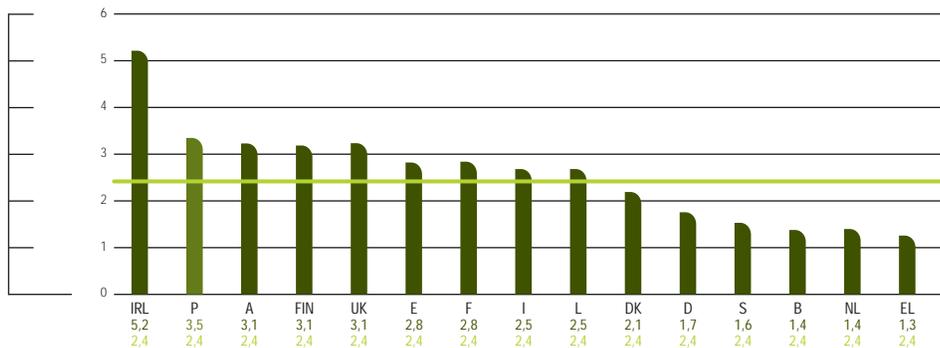


Fonte: *Study on conditions governing access to universal postal services and networks*,  
CT Con, Julho 2001.



Observando o gráfico seguinte, verifica-se que no conjunto da UE há, em média, 2,4 estabelecimentos postais por 10.000 habitantes. Em Portugal, este valor é de cerca de 3,5, o que constitui o segundo valor mais elevado.

**Gráfico 63** N.º de estabelecimentos postais por 10.000 habitantes



Fonte: *Study on conditions governing access to universal postal services and networks*, CT Con, Julho 2001.

■ N.º de estabelecimentos postais  
 — Média UE

### Investimento

À data de publicação do presente Relatório de Regulação, o ICP-ANACOM não dispunha, ainda, dos dados estatísticos referentes ao investimento no sector postal em 2004.

**Quadro 110** Investimento

	2000	2001	2002	2003	2004	Var 03/04 %
Investimento Total	52 832	65 871	56 132	59 788	n.d.	6,5
Investimento em serviços postais	52 293	57 419	49 470	57 911	n.d.	17
Investimento na rede de transporte	7 393	5 791	3 754	n.d.	n.d.	n.d.
Investimento em outras infra-estruturas	44 899	51 628	45 717	n.d.	n.d.	n.d.

Unidade: Milhares de Euros.

Fonte: ICP-ANACOM.

**Quadro 111** Investimento em publicidade

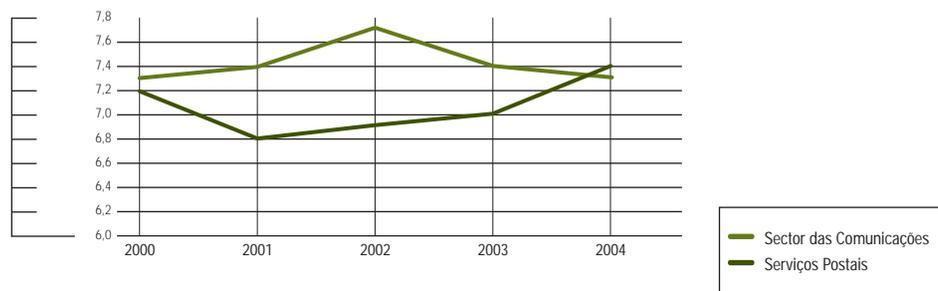
	2000	2001	2002	2003	2004	Var 03/04 %
Investimento em Publicidade dos serviços postais	1 388	1 682	2 343	9 577	n.d.	n.d.

Unidade: Milhares de Euros.

Fonte: ICP-ANACOM.

**Percepção da qualidade dos serviços postais**

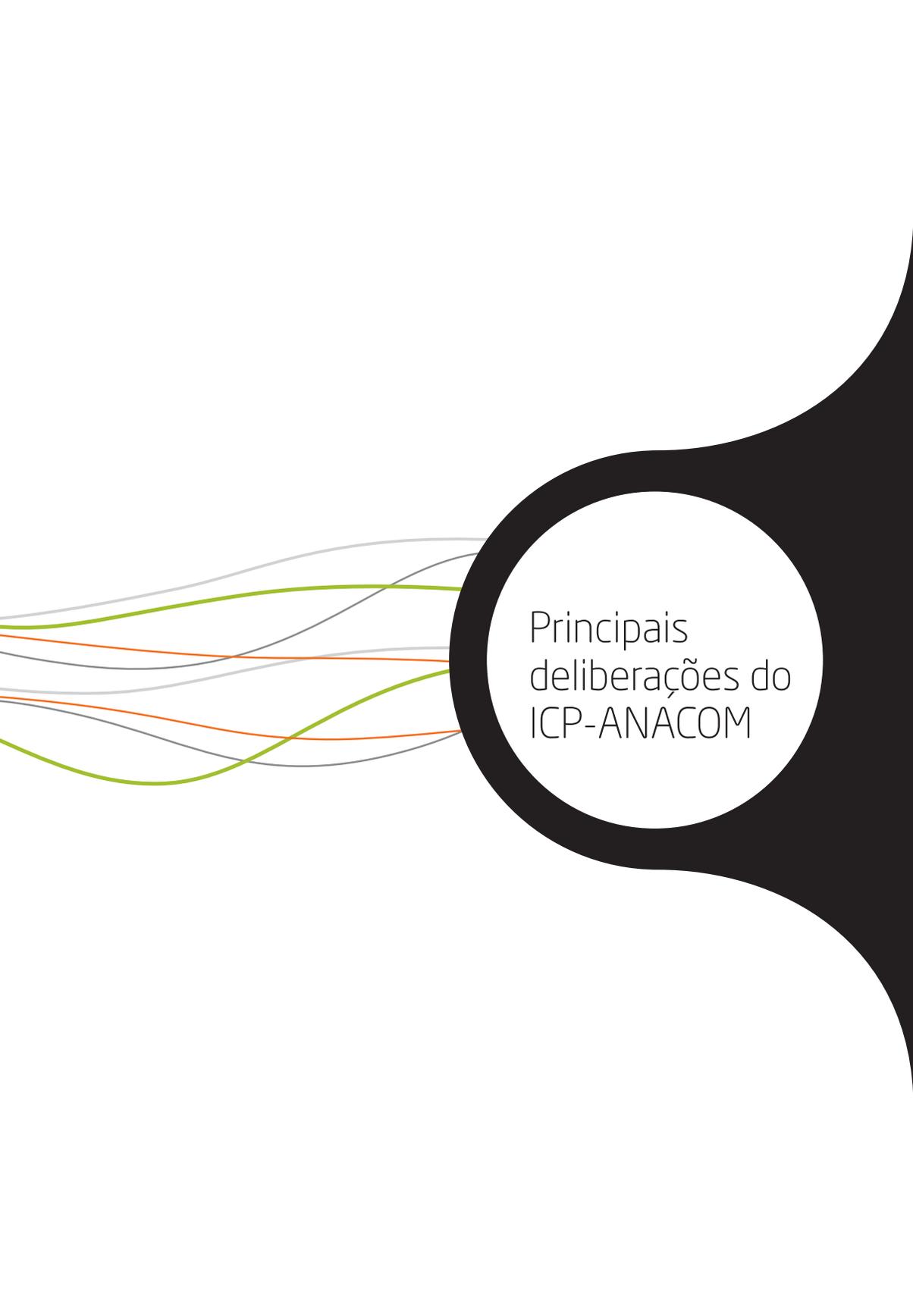
De acordo com o estudo ECSI Portugal 2004, a satisfação global dos clientes de serviços postais subiu em 2004 para os 7,4 (numa escala de 1 a 10), verificando-se uma tendência de crescimento desde 2002. Deste facto, resulta um nível de satisfação superior à média global do sector das comunicações<sup>116</sup> pela primeira vez desde o início deste estudo.

**Gráfico 64** Satisfação global dos clientes dos serviços postais

Fonte: ECSI.

(116) Subsectores das comunicações representados neste estudo: serviço telefónico fixo, serviço telefónico móvel, redes de distribuição por cabo, correios.



The image features a decorative graphic on the left side consisting of several wavy, overlapping lines in shades of grey, green, and orange. On the right side, a large black circular shape is partially visible, with a white circle inside it. The text is centered within this white circle.

Principais  
deliberações do  
ICP-ANACOM



## Principais Deliberações do ICP-ANACOM

(Disponível em <http://www.anacom.pt/template15.jsp?categoryId=90193>, permitindo o acesso directo às deliberações)

### 2004

- 08.01.2004 - Reestruturação das condições associadas ao serviço de aluguer de circuitos prestado pela PT Comunicações (projecto de decisão)
- 08.01.2004 - Auditoria ao sistema de contabilidade analítica dos CTT (2002)
- 08.01.2004 - Contrato de adesão da TELE LARM, para a prestação do Serviço DOV Cliente
- 16.01.2004 - Definição dos preços máximos de retalho para as chamadas destinadas a números das gamas "707", "708" (serviços de acesso universal) e "809" (serviços de chamadas com custos partilhados)
- 20.01.2004 - Oferta grossista "Rede ADSL PT"
- 22.01.2004 - Publicação do relatório da consulta pública "Oferta de realuguer da linha de assinante (ORLA)"
- 22.01.2004 - Consulta pública sobre a selecção e a pré-selecção de operador em Portugal
- 22.01.2004 - Manual ITED (projecto de norma técnica)
- 28.01.2004 - Diferimento do prazo de execução da deliberação que definiu preços máximos de retalho para as chamadas destinadas a números das gamas "707", "708" e "809" e definição de um indicativo de acesso no PNN caracterizado por um preço de retalho único
- 28.01.2004 - Alterações a introduzir na PRI 2004 (sentido provável da decisão)
- 05.02.2004 - Evolução da oferta grossista "Rede ADSL PT" (sentido provável da decisão)
- 10.02.2004 - Reestruturação das condições associadas ao serviço de aluguer de circuitos prestado pela PT Comunicações
- 10.02.2004 - Exploração de sistemas UMTS
- 12.02.2004 - Procedimentos de consulta da ANACOM
- 08.03.2004 - Definição dos mercados relevantes dos serviços fixos comutados de baixo débito e avaliação de PMS
- 08.03.2004 - Interfaces fixo-móvel
- 11.03.2004 - Projecto de Regulamento da Portabilidade
- 16.03.2004 - Alterações a introduzir na PRI 2004
- 18.03.2004 - Acordo PT/DECO
- 26.03.2004 - Serviço móvel com recursos partilhados (SMRP) - licença da Radiomóvel
- 06.04.2004 - Processo de definição de mercados relevantes, avaliação de PMS e imposição de obrigações (consulta pública - 3.ª fase)

- 
- 
- 06.04.2004 - Evolução da oferta grossista "Rede ADSL PT"
- 14.04.2004 - Indicadores de qualidade de serviço e sistema de reclamações (2002)
- 14.04.2004 - Publicidade no serviço de informações "118" no âmbito do serviço universal
- 14.04.2004 - Sistema de Contabilidade Analítica da PT Comunicações (2001)
- 14.04.2004 - Monitorização da qualidade de serviço dos CTT - ano de 2003
- 19.04.2004 - Tarifário da PT Comunicações (2004)
- 29.04.2004 - Entrada em vigor do tarifário do serviço universal da PT Comunicações (2004)
- 29.04.2004 - Preços dos serviços de interligação de linhas alugadas e de componentes para interligação (sentido provável da decisão)
- 29.04.2004 - Oferta de acesso às condutas da concessionária PT Comunicações (sentido provável da decisão)
- 29.04.2004 - Serviço de Postos Públicos (sentido provável da decisão)
- 03.05.2004 - Relatório da consulta pública do FWA e proposta de actuação futura
- 03.05.2004 - Procedimentos para início da oferta de redes e serviços de comunicações electrónicas
- 06.05.2004 - Projecto de regulamento dos procedimentos de cobrança e entrega aos municípios da TMDP (consulta)
- 10.05.2004 - Projecto de Regulamento sobre a taxa municipal de direitos de passagem (TMDP)
- 19.05.2004 - Publicidade no serviço de informações "118" no âmbito do serviço universal
- 19.05.2004 - Avaliação da conformidade da proposta de tarifário dos serviços postais reservados
- 20.05.2004 - Definição dos mercados relevantes dos serviços fixos comutados de baixo débito e avaliação de PMS (relatório da consulta pública e projecto de decisão)
- 20.05.2004 - Tarifário do serviço universal da PT Comunicações (2004)
- 27.05.2004 - Preços dos serviços de interligação de linhas alugadas e de componentes para interligação
- 27.05.2004 - Proposta de tarifário dos serviços reservados
- 27.05.2004 e 14.06.2004 - Manual ITED e procedimentos associados
- 27.05.2004 - Lista de Normas e/ou Especificações para redes e serviços de comunicações electrónicas e recursos e serviços conexos (consulta pública)
- 24.06.2004 - Relatório final sobre o procedimento geral de consulta no âmbito do FWA
- 08.07.2004 - Definição dos mercados relevantes dos serviços fixos comutados de baixo débito e avaliações de PMS
- 15.07.2004 - Serviço de postos públicos (relatório da consulta pública e decisão)
- 15.07.2004 - Imposição de obrigações na área dos mercados grossistas de originação e terminação de chamadas na rede telefónica pública num local fixo (sentido provável da decisão)
- 15.07.2004 - Imposição de obrigações na área de mercados retalhistas de banda estreita (sentido provável da decisão)
- 16.07.2004 - Imposição de obrigações na área dos mercados grossistas de originação e terminação de chamadas na rede telefónica pública num local fixo (prorrogação do prazo de resposta)
- 16.07.2004 - Imposição de obrigações na área de mercados retalhistas de banda estreita (prorrogação do prazo de resposta)
- 17.07.2004 - Oferta de acesso às condutas da concessionária PTC (Relatório da consulta e decisão)
- 29.07.2004 - Lista de Normas e/ou Especificações para redes e serviços de comunicações electrónicas e recursos e serviços conexos (relatório da consulta e medidas de actuação futura)
- 26.08.2004 - Oferta grossista "Rede ADSL PT" - oferta com agregação ATM (sentido provável da decisão)
- 09.09.2004 - Regulamento Procedimentos de Cobrança e Entrega aos Municípios da TMDP
- 09.09.2004 - Criação de um código próprio para serviços de carácter utilitário de tarifa majorada

- 
- 30.09.2004 - Oferta da PT Comunicações no âmbito do "roadshow PT perto de Si" (decisão e sentido provável da decisão)
  - 07.10.2004 - Suspensão de circuitos à EASTÉCNICA V
  - 14.10.2004 - Ofertas de banda larga do grupo PT
  - 21.10.2004 - Oferta grossista "Rede ADSL PT" - oferta com agregação ATM (decisão e sentido provável da decisão)
  - 04.11.2004 - Campanhas da PT Comunicações idênticas ou análogas à que foi objecto da deliberação de 30/09/2004 (no âmbito do "Roadshow PT perto de si")
  - 17.11.2004 - Contrato de adesão da TELE LARM, para a prestação do Serviço DOV Cliente
  - 23.11.2004 - Designação de Entidades Formadoras ITED
  - 23.11.2004 - Projecto de Regulamento de Qualidade de Serviço
  - 24.11.2004 - Mercado grossista de acesso em banda larga (sentido provável da decisão)
  - 24.11.2004 - Mercado grossista de acesso desagregado (sentido provável da decisão)
  - 26.11.2004 - Serviço "Optimus Home"
  - 10.12.2004 - Oferta da NOVIS de 7/12/2004 (sentido provável da decisão)
  - 10.12.2004 - Alterações a efectuar na ORALL (sentido provável da decisão)
  - 14.12.2004 - Imposição de obrigações nos mercados retalhistas de banda estreita
  - 14.12.2004 - Acesso fixo via rádio (FWA) - Manifestação de interesse na utilização das frequências atribuídas
  - 17.12.2004 - Quadro Nacional de Atribuição de Frequências (consulta)
  - 17.12.2004 - Imposição de obrigações nos mercados grossistas de originação e terminação de chamadas na rede telefónica pública num local fixo
  - 21.12.2004 - Mercados grossistas de terminação de chamadas vocais em redes móveis individuais (mercado 16) (sentidos prováveis da decisão)
  - 21.12.2004 - Incumprimento - oferta "Optimus Home"
  - 21.12.2004 - Oferta grossista "Rede ADSL PT" - oferta com agregação ATM
  - 21.12.2004 - Prorrogação de prazo - Oferta da Novis de 7.12.04
  - 22.12.2004 - Proposta de tarifário dos serviços postais reservados (2005)
  - 30.12.2004 - Alterações a introduzir na PRI 2005 (sentido provável da decisão)

## 2005

- 12.01.2005 - Projecto de Regulamento de Qualidade de Serviço (consulta)
- 21.01.2005 - Alteração da forma de recolha da informação estatística trimestral (sentido provável da decisão)
- 21.01.2005 - Quadro Nacional de Atribuição de Frequências (consulta)
- 03.02.2005 - Proposta de Referência de ORLA (sentido provável da decisão)
- 09.02.2005 - Auditoria aos operadores do SMT
- 09.02.2005 - Alterações a efectuar na ORALL (sentido provável da decisão)
- 09.02.2005 - Pedido da REPART para consignação de frequências atribuídas à RADIOMÓVEL
- 17.02.2005 - Alterações a efectuar na ORALL
- 17.02.2005 - Alterações a introduzir na PRI 2005
- 25.02.2005 - Mercados grossistas de terminação de chamadas vocais em redes móveis individuais (mercado 16)
- 25.02.2005 - Serviço de comunicações electrónicas notificado pela NOVIS em 7/12/2004
- 25.02.2005 - Criação de uma nova gama no PNN ("71") para acomodar "Serviços de carácter utilitário de tarifa majorada"
- 25.02.2005 - Mercado de trânsito na rede telefónica pública num local fixo (sentido provável da decisão)
- 17.03.2005 - Mercados 7, 13 e 14 (sentido provável da decisão)
- 13.04.2005 - Alterações a efectuar na ORALL
- 15.04.2005 - Verificação da utilização das frequências consignadas à RADIOMÓVEL e de obrigação de migração dos sistemas analógico e digital para o sistema CDMA
- 04.05.2005 - Regulamento sobre Qualidade de Serviço
- 04.05.2005 - Quadro Nacional de Atribuição de Frequências
- 04.05.2005 - Publicidade e informações de carácter utilitário nas listas telefónicas a disponibilizar no âmbito do serviço universal
- 09.05.2005 - Alteração da oferta grossista "Rede ADSL PT" (sentido provável da decisão)
- 09.05.2005 - Tarifário de retalho fixo-móvel da PT Comunicações
- 17.05.2005 - Linhas de orientação sobre o conteúdo mínimo a incluir nos contratos para a prestação dos serviços de comunicações electrónicas
- 17.05.2005 - Tarifário de retalho do serviço telefónico prestado em local fixo (PTC)



# Índice

<b>Nota de abertura</b>	<b>2</b>
<b>Parecer do Conselho Consultivo</b>	<b>12</b>
<b>Parte I - Relatório de Regulação</b>	<b>21</b>
<b>Parte II - Situação das Comunicações em Portugal</b>	<b>147</b>
<b>Principais deliberações do ICP-ANACOM</b>	<b>259</b>
<b>Lista de Quadros</b>	<b>270</b>
<b>Lista de Gráficos</b>	<b>274</b>

## Parte I - Relatório de Regulação

<b>1. Regulação das Comunicações Electrónicas</b>	<b>22</b>
<b>1.1 O Novo Quadro Regulamentar</b>	<b>22</b>
<b>1.2 Definição e Análise de Mercados Relevantes e Aplicação de Obrigações</b>	<b>25</b>
Mercados retalhistas dos serviços fixos comutados de baixo débito (mercados 1 a 6 e 19)	28
Mercados grossistas dos serviços fixos comutados de baixo débito (mercado 8, 9 e 10)	29
Mercados grossistas de banda larga (mercados 11 e 12)	30
Mercados dos circuitos alugados (mercados 7, 13 e 14)	31
Mercados dos serviços móveis (mercados 15, 16 e 17)	31
Serviço de transmissão e distribuição do sinal de televisão terrestre (mercado 18)	33
<b>1.3 Serviço Universal e Serviço Telefónico em local fixo (STF)</b>	<b>34</b>
Acessibilidade dos preços: o tarifário do STF	34
Listas de assinantes e serviço informativo	35
Custos líquidos do serviço universal	36
Serviço de postos públicos	36
Chamadas susceptíveis de barramento selectivo e gratuito	36
Acordo PT/DECO	36
Novas ofertas STF - Campanha "Roadshow PT perto de si"	37
Custeio regulatório da PTC	37
<b>1.4 Consolidação de Medidas de Liberalização do Sector e Protecção do Consumidor/Utilizador</b>	<b>39</b>
Portabilidade	39
Pré-selecção e selecção chamada a chamada	39
Acesso fixo via rádio (FWA)	40
Condições associadas à atribuição de números do plano nacional de numeração (PNN)	
- Regras aplicáveis às gamas de numeração 707, 708, 809, 760 e 71	41
<b>1.5 Numeração: Atribuição de Números</b>	<b>43</b>
<b>1.6 Mercado dos Circuitos Alugados</b>	<b>44</b>
<b>1.7 Mercado da Interligação e Acesso</b>	<b>46</b>
Interligação	46
Acesso às condutas da concessionária PTC	49
<b>1.8 Serviços Grossistas de Acesso à Internet em Banda Larga</b>	<b>51</b>
Oferta "Rede ADSL PT"	54
Oferta desagregada do lacete local (OLL)	55

<b>1.9 Promoção de Novas Tecnologias e Serviços</b>	<b>58</b>
Serviços móveis de 3.ª geração: sistema UMTS	58
Serviços móveis de 3.ª geração: Sistema CDMA	58
Acesso rádio de banda larga	59
Comunicações em linhas de energia (PLC)	59
Oferta de Serviços de Mensagens Curtas (SMS) na rede fixa: <i>Mobile Network Codes</i>	59
Voz sobre Protocolo Internet (VoIP)	60
Televisão digital terrestre (TDT)	60
Novos serviços de comunicações electrónicas	61

## **2. Regulação dos Serviços Postais** **64**

<b>2.1 O Serviço Universal</b>	<b>64</b>
Convénios	64
A acessibilidade dos preços	65
Sistema de contabilidade analítica	65
Qualidade do serviço postal universal	65
Criação e encerramento de estabelecimentos postais e mudanças de horário	66
Contrato de locação financeira internacional	67
Agenciamento das operações de atendimento em estações de correio - parceria CTT/Fidelidade Mundial	67
Protocolo CTT / Associação Nacional dos Municípios Portugueses	68

## **2.2 Área Liberalizada** **69**

## **3. Planeamento, Gestão e Supervisão do Espectro** **70**

<b>3.1 Planeamento e Estudos de Compatibilidade</b>	<b>70</b>
Redes WLAN ( <i>wireless local area networks</i> )	71
Aplicações SAP/SAB ( <i>services ancillary to program making/services ancillary to broadcasting</i> )	71
Aplicações SRR ( <i>short range radar</i> )	71
Outras aplicações isentas de licenciamento	72
Sistemas CDMA – SMRP	72
DVB-T	72
Radiodeterminação por satélite – Sistema Galileo	72
Protecção das aeronaves de estações terrenas (VSAT, SIT, SUT)	73
Sistemas ultra-wide-band (UWB)	73
<b>3.2 Gestão e Supervisão</b>	<b>74</b>
Licenciamentos radioeléctricos	74
Tarifário	75
Sistemas de informação relativos à gestão do espectro	77
Protecção de estações e redes de radiocomunicações	77
Monitorização e controlo do espectro (MCE)	78
<b>3.3 Radiações não-ionizantes</b>	<b>81</b>
Informação ao público em geral sobre as radiações não-ionizantes	82
Procedimentos e métodos de medida dos níveis de radiação	83

## 4. Fiscalização e Contencioso 84

<b>4.1 Fiscalização</b>	<b>84</b>
Comunicações electrónicas	84
Audiotexto	86
Serviços postais	86
Equipamentos	87
<b>4.2 Contencioso</b>	<b>92</b>
Multas contratuais	92
Processos de contra-ordenação	93
Contencioso Administrativo	97
Impugnações judiciais de taxas aplicadas pelo ICP-ANACOM	99
Jurisdição Cível	99
Processos judiciais especiais de recuperação de empresas e de falências	99
Execuções fiscais	99

## 5. Actividade Internacional 100

<b>5.1 Representação</b>	<b>100</b>
União Europeia (UE)	100
Grupo de Reguladores Independentes (IRG)	103
União Internacional das Telecomunicações (UIT)	104
Conferência Europeia das Administrações de Correios e Telecomunicações (CEPT)	107
Organização Internacional de Telecomunicações por Satélites (ITSO)	110
Organização Internacional de Satélites Móveis (IMSO)	110
Organização Europeia de Telecomunicações por Satélite (EUTELSAT IGO)	111
Instituto Europeu de Normas de Telecomunicações (ETSI)	111
União Postal Universal (UPU)	112
União Postal das Américas, Espanha e Portugal (UPAEP)	114
Organização para a Cooperação e o Desenvolvimento Económico (OCDE)	115
Organização do Tratado do Atlântico Norte (OTAN/NATO)	116
Agência Espacial Europeia (ESA)	117
Cimeira Mundial para a Sociedade de Informação (CMSI)	117
Grupo de Acção Televisão Digital Terrestre (DigiTAG)	118
União Radiocientífica Internacional (URSI)	118
<b>5.2 Cooperação</b>	<b>119</b>
Cooperação institucional	119
Cooperação técnica	119

## **6. Comunicação, Imagem e Serviço ao Cliente 120**

<b>6.1 Sítio na Internet</b>	<b>120</b>
Conteúdos	120
Serviços	122
Avaliação	123
<b>6.2 Boletim <i>Spectru</i></b>	<b>125</b>
<b>6.3 Divulgação da Imagem Institucional</b>	<b>126</b>
Publicações institucionais	126
Eventos	126
Campanhas informativas	127
Patrocínios e outros apoios	127
Solicitações externas	127
Parcerias institucionais	128
<b>6.4 Atendimento ao Público e Tratamento de Reclamações</b>	<b>129</b>
Atendimento ao público	129
Tratamento de reclamações	132

## **7. Outras Actividades 134**

<b>7.1 Comércio Electrónico</b>	<b>134</b>
A relação do ICP-ANACOM com o público na área do comércio electrónico	136
Plano de Acção para Uma Internet mais Segura ( <i>Safer Internet</i> )	137
Comunicações não solicitadas ( <i>spam</i> )	137
<b>7.2 O Papel das Comunicações no Desenvolvimento da Sociedade de Informação</b>	<b>138</b>
Protocolo de colaboração entre o ICP-ANACOM e a UMIC	138
Iniciativa Nacional para a Banda Larga (INBL)	138
Cibercentros	138
Cidadãos com necessidades especiais (CNE)	138
Protocolo com a Região Autónoma da Madeira	139
Plataforma de Convergência e Desenvolvimento	139
Adopção/utilização do Protocolo IPv6	139
<b>7.3 Actividade do ICP-ANACOM como Organismo de Normalização Sectorial</b>	<b>140</b>
<b>7.4 Instalação de Infra-estruturas de Telecomunicações em Edifícios (ITED)</b>	<b>142</b>
<b>7.5 Actividade Laboratorial</b>	<b>143</b>
Laboratório de Compatibilidade Electromagnética (LCEM)	143
Laboratório de Metrologia Radioelétrica (LMR)	143
Laboratório de Ensaios de Equipamentos de Radiocomunicações (LR)	145

<b>☉</b>	<b>Parte II - Situação das Comunicações em Portugal</b>	
	<b>1. Enquadramento Macroeconómico</b>	<b>148</b>
	<b>2. As Comunicações e a Economia Nacional</b>	<b>150</b>
	<b>3. O Sector das Comunicações Electrónicas</b>	<b>158</b>
	<b>3.1 Enquadramento Internacional</b>	<b>158</b>
	<b>3.2 Os Serviços de Comunicações Electrónicas</b>	<b>167</b>
	Serviço telefónico fixo (STF)	167
	Serviço telefónico móvel (STM)	185
	Serviço móvel com recursos partilhados (SMRP)	196
	Serviço de acesso à Internet	198
	Outros serviços de transmissão de dados	216
	Serviços de distribuição de TV por cabo	219
	<b>4. O Sector Postal</b>	<b>232</b>
	<b>4.1 Enquadramento Internacional</b>	<b>232</b>
	<b>4.2 Serviços Postais</b>	<b>239</b>
	Prestadores em actividade	239
	Oferta de serviços	240
	Evolução dos serviços	242
	Percepção da qualidade dos serviços postais	257



## Lista de Quadros

### Parte I

Quadro 1 - Mercados Notificados, Portugal	26
Quadro 2 - Números geográficos e não geográficos - Evolução da situação nacional	43
Quadro 3 - Números de audiotexto – Evolução da situação nacional	43
Quadro 4 - Alteração imposta na estrutura de descontos de circuitos alugados	44
Quadro 5 - Preços máximos dos serviços de terminação e de originação de chamada de acordo com a PRI de 13 de Março de 2004	46
Quadro 6 - Comparação, em termos de desvios dos preços face à média comunitária, entre a situação correspondente aos preços estabelecidos na PRI 2004 e os preços máximos definidos para a PRI 2005	47
Quadro 7 - Comparação dos preços máximos para a PRI 2005 com as práticas correntes da UE (preços em cêntimos de euro por minuto para uma chamada de 3 minutos)	49
Quadro 8 - Evolução dos preços da oferta grossista “Rede ADSL PT”	55
Quadro 9 - Evolução dos prazos da ORALL	55
Quadro 10 - Comunicações dos CTT	66
Quadro 11 - Actividades de licenciamento radioeléctrico por serviço de radiocomunicações	74
Quadro 12 - Não-conformidades documentais e técnicas detectadas, por tipo de não-conformidade	88
Quadro 13 - Notificações de equipamentos – incorrecções mais frequentes, por tipo de incorrecção	90
Quadro 14 - Operadores de redes públicas de telecomunicações (ORPT) – publicação de interfaces	90
Quadro 15 - Não-conformidades documentais e técnicas detectadas	91
Quadro 16 - Processos ilícitos praticados antes da entrada em vigor do REGICOM	94
Quadro 17 - Processos ilícitos praticados após a entrada em vigor do REGICOM	95
Quadro 18 - Processos ilícitos por violação de outros diplomas	95
Quadro 19 - Número de visitas ao sítio entre Janeiro de 2003 e Dezembro de 2004	124
Quadro 20 - Solicitações recebidas no atendimento – modo de recepção	129
Quadro 21 - Solicitações recebidas no atendimento – assunto	130
Quadro 22 - Principais solicitações do ICP-ANACOM, por serviços	131
Quadro 23 - Solicitações do balcão virtual	132
Quadro 24 - Actividades de acompanhamento dos trabalhos normativos europeus e internacionais pelo ICP-ANACOM	140
Quadro 25 - Entidades nacionais envolvidas nas actividades normativas desenvolvidas pelo ICP-ANACOM	141
Quadro 26 - Representatividade dos temas tratados pelo ICP-ANACOM, no âmbito da actividade como ONS	141

## Parte II

Quadro 27 - Indicadores de actividade económica – Portugal e a área do euro	149
Quadro 28 - Crescimento do PIB vs. Crescimento do sector das comunicações	150
Quadro 29 - Proveitos operacionais	152
Quadro 30 - Emprego no sector das comunicações	153
Quadro 31 - Investimento no sector das comunicações	155
Quadro 32 - Indicadores de natureza económico-financeira – Comunicações electrónicas	157
Quadro 33 - Indicadores de natureza económico-financeira – Serviços postais	157
Quadro 34 - Evolução dos prestadores de STF em 2004	168
Quadro 35 - Evolução dos prestadores de serviços de postos públicos	169
Quadro 36 - Produtos e serviços oferecidos pelos prestadores do STF	170
Quadro 37 - Evolução do parque de acessos telefónicos principais	171
Quadro 38 - Evolução do número de postos públicos	171
Quadro 39 - Taxas de penetração	172
Quadro 40 - Evolução das quotas de acessos do Grupo PT	173
Quadro 41 - Concentração em termos de número de acessos	173
Quadro 42 - Evolução do número de clientes	174
Quadro 43 - Evolução da quota de clientes de acesso directo do Grupo PT	174
Quadro 44 - Concentração em termos de número de clientes	175
Quadro 45 - Tráfego originado na rede fixa – Minutos	176
Quadro 46 - Tráfego originado na rede fixa – Chamadas	176
Quadro 47 - Evolução da percentagem de tráfego cursado através das Modalidades de acesso indirecto (minutos)	177
Quadro 48 - Evolução da percentagem de tráfego cursado através das modalidades de acesso indirecto (chamadas)	178
Quadro 49 - Evolução das quotas de mercado de tráfego do Grupo PT – Minutos	178
Quadro 50 - Evolução das quotas de mercado de tráfego do Grupo PT – Chamadas	178
Quadro 51 - Concentração em termos de tráfego cursado	179
Quadro 52 - Receitas do STF	179
Quadro 53 - Evolução de receitas médias do STF	180
Quadro 54 - Evolução das quotas de receitas do STF do Grupo PT	180
Quadro 55 - Concentração em termos de receitas	180
Quadro 56 - Evolução do número de assinantes do STM	187
Quadro 57 - Concentração em termos de assinantes	189
Quadro 58 - Tráfego de voz originado, por tipo de destino (minutos)	190
Quadro 59 - Tráfego de voz originado, por tipo de destino (chamadas)	190
Quadro 60 - Duração média das chamadas	192
Quadro 61 - Serviços de mensagens	192
Quadro 62 - Concentração em termos de tráfego	193
Quadro 63 - Receita média mensal por cliente (ARPU)	193
Quadro 64 - <i>Cash cost</i> médio mensal por cliente (CCPU)	194

Quadro 65 - Indicadores de actividade do SMRP	197
Quadro 66 - Evolução dos prestadores de serviço de acesso à Internet	199
Quadro 67 - Operadores de redes de distribuição por cabo que prestam o serviço de acesso à Internet	201
Quadro 68 - Prestadores do serviço de acesso à Internet com oferta de acesso ADSL	201
Quadro 69 - Evolução do número de clientes do serviço de acesso à Internet	204
Quadro 70 - Evolução do número de clientes de modalidades de acesso não <i>dial-up</i>	205
Quadro 71 - Evolução das taxas de penetração do serviço de acesso à Internet nas modalidades de acesso por ADSL e Cabo	206
Quadro 72 - Concentração de mercado do serviço de acesso à Internet não <i>dial-up</i>	209
Quadro 73 - Evolução das receitas do serviço de acesso à Internet	209
Quadro 74 - Cobertura geográfica apresentada como motivo para não ter banda larga	215
Quadro 75 - Razões para não ter Internet	215
Quadro 76 - Por que razão os utilizadores de banda estreita não aderem à banda larga	216
Quadro 77 - Posse de banda larga por nível socioeconómico	216
Quadro 78 - Prestadores de outros serviços de transmissão de dados em 2004	217
Quadro 79 - Evolução dos acessos frame relay	217
Quadro 80 - Outros serviços de transmissão de dados por pacotes	218
Quadro 81 - Transmissão de dados por pacotes – Concentração de mercado em termos de acessos instalados	218
Quadro 82 - Evolução das receitas dos STD	219
Quadro 83 - Evolução dos operadores de redes de distribuição por cabo	220
Quadro 84 - Distribuição dos operadores de redes de distribuição por NUTS II	221
Quadro 85 - Alojamentos cablados – taxas de crescimento anuais	223
Quadro 86 - Alojamentos cablados – taxa de crescimento médio anual (1999/2004) por regiões	223
Quadro 87 - Penetração – número de alojamentos cablados / Número total de alojamentos	223
Quadro 88 - Assinantes do serviço de distribuição de televisão por cabo	226
Quadro 89 - Taxas de penetração em termos de assinantes do serviço de distribuição de televisão por cabo	228
Quadro 90 - Índice de concentração calculado em termos dos assinantes do serviço de distribuição de TV por cabo	230
Quadro 91 - Serviços de correio expresso	239
Quadro 92 - Serviços não enquadrados na categoria de correio expresso	240
Quadro 93 - Serviços postais reservados e não reservados	241
Quadro 94 - Tráfego postal	242
Quadro 95 - Tráfego postal – Serviços correio expresso vs outros serviços	242
Quadro 96 - Serviços postais reservados vs Serviços postais explorados em concorrência	243
Quadro 97 - Capitação postal	243
Quadro 98 - Índice de concentração – Serviços de correio expresso	243
Quadro 99 - Índice de concentração – Serviços não enquadrados na categoria de correio expresso	244
Quadro 100 - Demora de encaminhamento no correio azul – Continente (D+1)	252
Quadro 101 - Demora de encaminhamento no correio azul – CAM (D+2)	252
Quadro 102 - Demora de encaminhamento no correio transfronteiriço intracomunitário – Expedição (D+3)	252
Quadro 103 - Demora de encaminhamento no correio transfronteiriço intracomunitário – Recepção (D+3)	252
Quadro 104 - Demora de encaminhamento no correio transfronteiriço intracomunitário – Expedição (D+5)	252

## Lista de Quadros

Quadro 105 - Demora de encaminhamento no correio transfronteiriço intracomunitário – Recepção (D+5)	253
Quadro 106 - Tempo em fila de espera nos estabelecimentos postais	253
Quadro 107 - Emprego nos serviços postais	253
Quadro 108 - Meios materiais nos serviços postais	254
Quadro 109 - Cobertura postal	254
Quadro 110 - Investimento	256
Quadro 111 - Investimento em publicidade	257



## Lista de Gráficos

### Parte I

Gráfico 1 - Número de mercados notificados no âmbito do artigo 7.º da Directiva-Quadro	28
Gráfico 2 - Evolução dos preços da terminação móvel em Portugal	32
Gráfico 3 - Evolução real dos preços do STF	35
Gráficos 4 e 5 - Evolução da média europeia, para uma chamada de 3 minutos, em horário normal	48
Gráfico 6 - Evolução da penetração da banda larga em Portugal (por cada 100 habitantes)	52
Gráfico 7 - Taxa de penetração da banda larga na UE (por cada 100 habitantes)	53
Gráfico 8 - Taxa de penetração da banda larga na OCDE (por cada 100 habitantes)	53
Gráfico 09 - Evolução do número de acessos desagregados	56
Gráfico 10 - Evolução das taxas aplicáveis às radiocomunicações públicas relativas ao serviço móvel terrestre	76
Gráfico 11 - Distribuição das reclamações por serviço	133

### Parte II

Gráfico 12 - Peso do sector das comunicações no PIB	151
Gráfico 13 - Proveitos operacionais do sector das comunicações	152
Gráfico 14 - Emprego no sector das comunicações	153
Gráfico 15 - Peso do sector das comunicações no emprego nacional	154
Gráfico 16 - Investimento no sector das comunicações	155
Gráfico 17 - Peso do sector das comunicações na FBCF	156
Gráfico 18 - Taxas de penetração do STF na UE	172
Gráfico 19 - Evolução do tráfego de voz originado na rede fixa	177
Gráfico 20 - Evolução, em valores reais, do preço do STF do operador histórico	181
Gráfico 21 - Rebalanceamento do preço do STF	181
Gráfico 22 - Satisfação global dos clientes do STF	185
Gráfico 23 - Evolução do número de assinantes do STM	187
Gráfico 24 - Distribuição dos assinantes por tipo de subscrição	188

Gráfico 25 - Evolução da taxa de penetração	188
Gráfico 26 - Penetração do serviço telefónico móvel na UE	189
Gráfico 27 - Distribuição do tráfego de saída por tipo de destino	191
Gráfico 28 - Acessibilidade e qualidade áudio das redes móveis	195
Gráfico 29 - Satisfação global dos clientes do STM	196
Gráfico 30 - Assinantes do SMRP	198
Gráfico 31 - Evolução do número de acessos desagregados	203
Gráfico 32 - Evolução do número de clientes de acessos não <i>dial-up</i>	205
Gráfico 33 - Penetração de acessos de banda larga na UE	206
Gráfico 34 - Penetração de acessos de banda larga através de <i>modem</i> por cabo na OCDE	207
Gráfico 35 - Penetração de Internet de banda larga nos lares	208
Gráfico 36 - Preços de acesso à Internet em banda larga	210
Gráfico 37 - Distribuição por concelho das centrais com DSLAM e densidade populacional	211
Gráfico 38 - Distribuição geográfica das redes de CATV	212
Gráfico 39 - Distribuição geográfica da banda larga em Portugal	213
Gráfico 40 - Satisfação global e qualidade global com o serviço de acesso à Internet em banda larga	214
Gráfico 41 - Expectativas dos consumidores quanto ao serviço de acesso à Internet em banda larga	214
Gráfico 42 - Número de alojamentos cablados	222
Gráfico 43 - Distribuição geográfica dos alojamentos cablados e densidade populacional	224
Gráfico 44 - Taxa de penetração - alojamentos cablados/total de alojamentos com TV	225
Gráfico 45 - Número de assinantes de TV por cabo	226
Gráfico 46 - Distribuição dos assinantes de TV por cabo por NUTS II	227
Gráfico 47 - Evolução da taxa de penetração	227
Gráfico 48 - Taxa de penetração da TV por cabo (assinantes de TV cabo / alojamentos com TV)	229
Gráfico 49 - Número de assinantes do serviço de televisão por DTH	230
Gráfico 50 - Distribuição dos assinantes do serviço DTH por NUTS II	231
Gráfico 51 - Satisfação global dos clientes do serviço de TV por cabo	231
Gráfico 52 - Evolução real da tarifa base – correio normal nacional	244
Gráfico 53 - Evolução real da tarifa base – correio azul nacional	245
Gráfico 54 - Desvios percentuais dos preços dos serviços de correio em Portugal face à média da UE	245
Gráfico 55 - Desvios percentuais dos preços dos serviços de correio em Portugal face à média da UE	246
Gráfico 56 - Indicador global de qualidade de serviço (IGQS)	248
Gráfico 57 - Demora de encaminhamento do Correio Normal (D+3)	249
Gráfico 58 - Correio Normal não entregue até 15 dias úteis	250
Gráfico 59 - Correio Azul não entregue até 10 dias úteis	250
Gráfico 60 - Demora de encaminhamento dos Jornais e Publicações Periódicas (D+3)	251
Gráfico 61 - Demora de encaminhamento da Encomenda Normal (D+3)	251
Gráfico 62 - N.º de estabelecimentos postais por 1.000 km <sup>2</sup>	255
Gráfico 63 - N.º de estabelecimentos postais por 10.000 habitantes	256
Gráfico 64 - Satisfação global dos clientes dos Serviços Postais	257

**EDIÇÃO**

ICP - AUTORIDADE NACIONAL DE COMUNICAÇÕES

ISBN

972-786-015-X

DESIGN E PRODUÇÃO

Brãndia  
novodesign

TIRAGEM

500 EXEMPLARES

DEPÓSITO LEGAL

DATA

JULHO 2005