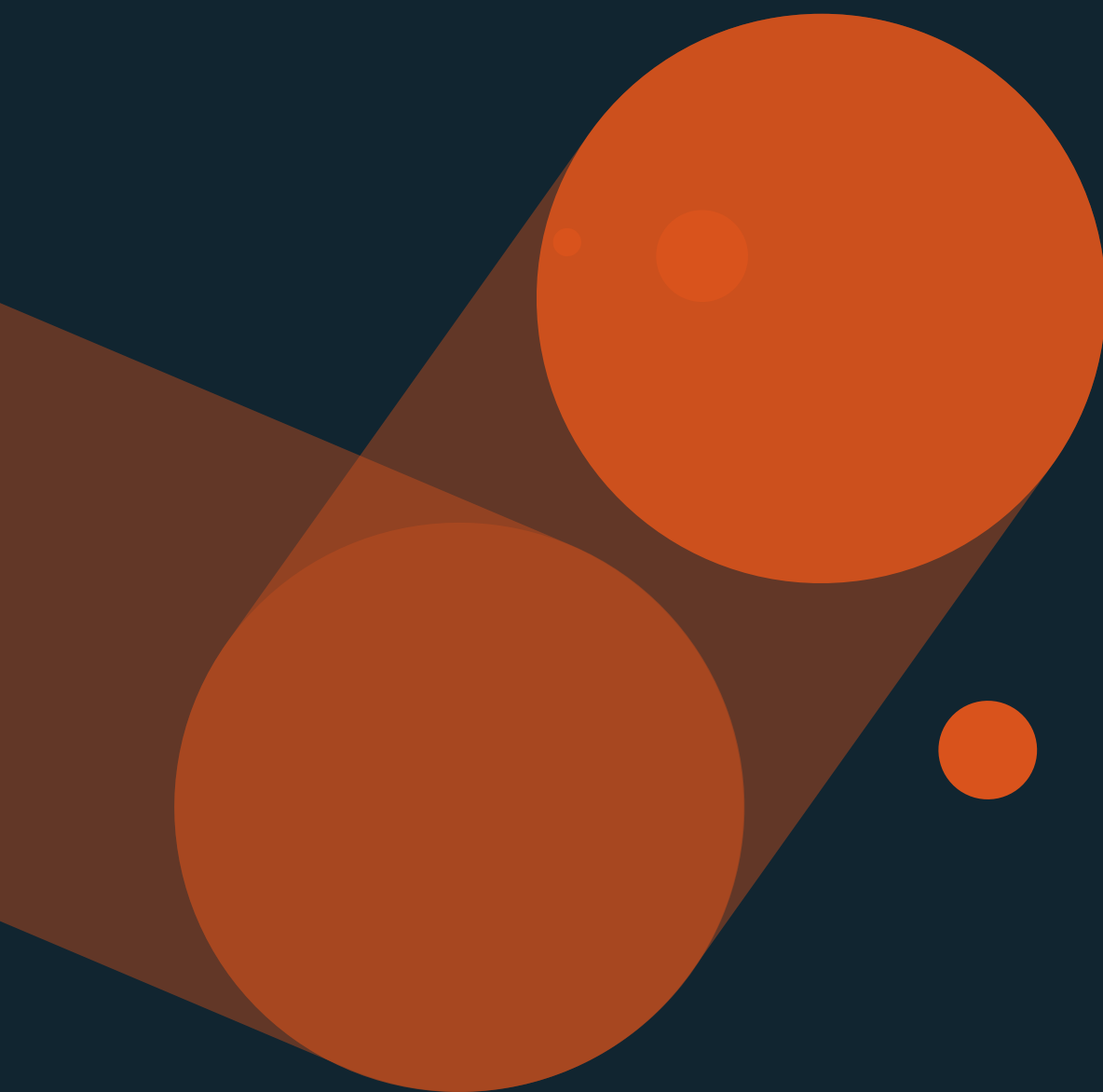




.....

NOTA

.....

DO CONSELHO

.....

DE ADMINISTRAÇÃO

.....

NOTE FROM THE MANAGEMENT BOARD

.....

NOTA DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO NOTE FROM THE MANAGEMENT BOARD

O ano 2010 foi caracterizado por uma evolução nas novas tecnologias e no comportamento dos consumidores, tornando necessário o desenvolvimento de actividades que, complementarmente à concretização do previsto no Plano Estratégico para o triénio 2010-2012, vieram a ser desenvolvidas ao nível da regulamentação e da regulação.

Neste contexto, o ICP – Autoridade Nacional de Comunicações (ICP-ANACOM) respondeu quer aos desafios previstos no Plano Estratégico, quer aos novos, enquadrando-os na sua actividade de modo a melhor servir os cidadãos e a sociedade e a satisfazer as suas necessidades relevantes, de acordo com a sua **missão** de «regular, supervisionar e fiscalizar o mercado das comunicações de forma a assegurar que a todos os cidadãos é proporcionada diversidade de escolha e universalidade no acesso a serviços de comunicações (electrónicas e postais), num mercado onde prevaleçam condições propícias à inovação, ao investimento e à eficiente prestação dos serviços, garantindo aos consumidores finais qualidade a preços acessíveis, sem esquecer a sua responsabilidade de contribuir para o desenvolvimento do mercado interno da UE (União Europeia)», bem como através de uma gestão eficiente de recursos escassos, como é o espectro radioelétrico.

As actividades foram desenvolvidas com a ambição de concretizar a **visão** da organização de continuar a ser:

- uma referência no universo dos reguladores – a nível nacional e internacional –, ambicionando uma melhoria contínua da gestão dos nossos recursos e meios, na procura da excelência dos resultados, da qualificação das pessoas e da utilização do conhecimento;
- reconhecida a forma como se relaciona com todas as partes interessadas, defendendo os direitos dos utilizadores e dos cidadãos em geral e promovendo um bom funcionamento dos mercados;
- reconhecido o seu papel interventor e activo nos organismos internacionais e na representação técnica do Estado Português, bem como na sua competência de assessoria ao Governo em matéria de política de comunicações.

2010 was a year marked by an evolution in new technologies and consumer behaviour, requiring the development of activities at a regulatory level beyond the completion of the Management Plan for the 2010-2012 period.

In this context, ICP - Autoridade Nacional de Comunicações (ICP-ANACOM) has responded both to the challenges in the Management Plan and to a new set of challenges, targeting its activities accordingly, in order to better serve citizens and society and to meet their most important needs. This takes place following its **mission** to “regulate, supervise and monitor the communications market, in order to ensure that all citizens benefit from a diversity of choice and universality of access to (electronic and postal) communications services in a market ruled by conditions conducive to innovation, investment and the efficient provision of service, guaranteeing to final consumers both quality and affordability, besides its responsibility in contributing to the development of the EU (European Union) internal market”, including through efficient management of scarce resources such as the radio spectrum.

ICP-ANACOM developed its activities with the aim of accomplishing the organization's **vision** of:

- remaining a reference in the regulators' universe - nationally and internationally - aiming at continuous improvement in the management of our resources and capabilities, seeking excellence in results, human qualification and in the use of knowledge;
- being recognized for the way it relates to all stakeholders, standing up for the rights of users and of citizens in general and fostering the market's proper functioning;
- continuing to earn recognition for its interventionist and active role in international bodies and in providing technical representation of the Portuguese State, in addition to its competence in advising the Government on matters of communications policy.

Consciente da missão e da visão prosseguidas, o ICP-ANACOM manteve os **valores e princípios** que norteiam e caracterizam a sua actuação no relacionamento com todas as partes envolvidas. Estes caracterizam-se pela ética profissional e institucional; integridade; respeito e responsabilidade; independência; transparência; defesa e promoção da sã concorrência; proporcionalidade; promoção da neutralidade tecnológica; pró-actividade e antecipação; excelência no desempenho e exigência de orientação para os resultados; e, maior responsabilização individual dos seus colaboradores.

Os **factores críticos de sucesso** foram igualmente mantidos, por continuarem a ser actuais no contexto da missão, da visão e dos valores e princípios desta Autoridade para o triénio em questão. Estes factores críticos de sucesso para o desenvolvimento da actividade do ICP-ANACOM consistem na:

- orientação e focalização nos resultados;
- eficiência organizacional;
- gestão da mudança, aprendizagem e melhoria;
- gestão das pessoas;
- integração consistente no desenvolvimento do processo regulatório na UE.

Os **objectivos estratégicos** fixados no Plano Estratégico 2010-2012, com vista a dar cumprimento à missão e visão da organização, valores, princípios e factores críticos de sucessos, foram os seguintes:

- promover mercados abertos e concorrenciais;
- garantir e proteger os direitos dos utilizadores e dos cidadãos em geral;
- melhorar a eficiência e a capacidade de actuação do regulador;
- participar no desenvolvimento do mercado interno da UE;
- promover a cooperação institucional e técnica.

Aware of its mission and vision, ICP-ANACOM maintained the **values and principles** which guide and govern its engagement with all stakeholders. These are based on professional and institutional ethics; on integrity; respect and responsibility; independence; transparency; defence and promotion of competition; promotion of technological neutrality; pro-activity and anticipation; excellence in performance and a strict alignment with results; and greater individual responsibility of its staff.

The **critical factors for success** were also maintained and remain current and relevant to ICP-ANACOM's mission, vision and values and principles for the three-year period in question. These critical success factors for the development of ICP-ANACOM's activity consist of:

- orientation and focus on results;
- organizational efficiency;
- change management, learning and continuous improvement;
- people management;
- consistent integration in the development of the EU regulatory process.

The **strategic objectives** established in the 2010-2012 Management Plan in order to comply with the organization's mission and vision, values, principles and critical factors for success were as follows:

- to promote open and competitive markets;
- to assure and protect the interests of users and citizens in general;
- to improve the regulator's efficiency and performance capacity;
- to participate in the development of the EU internal market;
- to promote institutional and technical cooperation.

O Plano Estratégico 2010-2012, através da identificação dos objectivos e acções estratégicas a prosseguir, permitiu a monitorização e o acompanhamento da execução das acções estratégicas e de concretização prioritária em 2010, possibilitando uma melhor e mais objectiva avaliação do desempenho do ICP-ANACOM. O Plano foi apreciado pelo Conselho Consultivo que, no âmbito das suas competências, emitiu dentro do prazo previsto parecer positivo sobre o Plano Estratégico para 2010.

Este foi o quadro envolvente à actividade prosseguida pelo ICP-ANACOM, tanto na sua vertente de assessoria ao Governo, como na prossecução das suas atribuições enquanto autoridade reguladora nacional (ARN).

No âmbito das funções de assessoria ao Governo, a actividade desta Autoridade em 2010 deu continuidade a projectos vindos de exercícios anteriores, como seja o caso do processo de designação do prestador do serviço universal (SU), do processo de transição para a televisão digital terrestre (TDT) ou das redes de nova geração (RNG).

No que respeita à designação de prestador(es) do SU, e na sequência do trabalho desenvolvido em 2009, foram no decurso do primeiro semestre de 2010 transmitidos ao Governo os projectos elaborados pelo ICP-ANACOM relativamente ao regulamento do concurso para a designação do(s) prestador(es) do SU e os respectivos cadernos de encargos. Quanto à TDT, sendo o ICP-ANACOM a entidade a quem cabe assegurar que o processo de transição se faz de forma atempada e acautelando o interesse de todos os portugueses, foi aprovada em 24 de Junho de 2010, em cumprimento da Resolução do Conselho de Ministros n.º 26/2009, de 17 de Março, a decisão final sobre o plano detalhado de cessação das emissões analógicas terrestres (plano para o *switch-off*) associado à introdução da TDT em Portugal.

Ficou assim definido manter o plano de *switch-off* que tinha sido colocado em consulta pública e que estabelecia o desligamento do sinal analógico de televisão de forma faseada entre Janeiro e Abril de 2012.

Para além das regulares actividades de aferição do cumprimento das obrigações da licença atribuída à PT Comunicações (PTC), o ICP-ANACOM promoveu e realizou diversas reuniões com todas as entidades que devem ser envolvidas no processo de migração para

The 2010-2012 Management Plan, by identifying strategic objectives and actions, made it possible to monitor and accompany the implementation of strategic actions and those actions established as a priority for 2010, enabling improved and more objective assessment of ICP-ANACOM's performance. The Plan was reviewed by the Advisory Council which, pursuant to its competencies and within the established period, issued a positive opinion on the Management Plan for 2010.

This was the framework encompassing the activities pursued by ICP-ANACOM, both as advisor to the Government and in pursuance of its authorities and responsibilities as national regulatory authority (NRA).

While advising the Government, the activity of this Authority in 2010 gave continuity to the projects established in previous years, as is the case with the process of designating the universal service provider (USP), the process of transition to digital terrestrial television (DTT) or of next generation networks (NGN).

Following the work done in 2009 on the designation of the provider(s) of the USP, during the first half of 2010 ICP-ANACOM submitted the drafts to the Government which it had prepared regarding the rules of the tender for the designation of the provider(s) of the Universal Service and the respective tender specifications. ICP-ANACOM is responsible for ensuring that the DTT transition process proceeds in a timely manner and in a way which safeguards the interests of all Portuguese people, approval was given on 24 June 2010, pursuant to Resolution of Council of Ministers no. 26/2009 of 17 March, to the final decision on the detailed plan for the termination of terrestrial analogue transmissions (switch-off plan) associated with the introduction of DTT in Portugal.

Therefore, it was decided to maintain the switch-off plan which has been placed in public consultation and which states that the analogue television signal should be switched off in phases between January and April 2012.

In addition to the regular activities of verification of compliance with the obligations of the license granted to PT Comunicações (PTC), ICP-ANACOM organised several meetings with the participation by all entities which would be involved in the migration to digital, specifically the Government, PTC, the television stations and local

o digital, designadamente com o Governo, a PTC, as estações de televisão e autarcas, com o intuito de assegurar que o processo de transição decorrerá sem sobressaltos.

As RNG também foram objecto de assessoria ao Governo em 2010. Além de ter participado na elaboração dos instrumentos dos cinco concursos que o Governo lançou para a instalação, gestão, exploração e manutenção de redes de alta velocidade nas zonas rurais, coube ao ICP-ANACOM, na qualidade de instrutor do processo, nomear o júri dos concursos e prestar-lhe apoio técnico e de secretariado.

Esta Autoridade deu ainda contributos no âmbito do processo de notificação à Comissão Europeia (CE) dos auxílios de Estado a que o Governo pretendia submeter o projecto, que visa garantir a cobertura de, pelo menos, 50 por cento da população da área geográfica de cada um dos concelhos abrangidos pelas cinco zonas em que o país foi dividido para este efeito: Norte, Centro, Alentejo e Algarve, Madeira, e Açores.

É ainda de destacar o trabalho desenvolvido pelo ICP-ANACOM ao nível do processo legislativo, designadamente, no âmbito da transposição da Directiva Postal, passo prévio fundamental para se poder concretizar a última fase de liberalização da actividade postal - prevista para 31 de Dezembro de 2010.

Para a transposição da Directiva 2008/6/CE, do Parlamento Europeu (PE) e do Conselho, de 20 de Fevereiro de 2008, que altera a Directiva 97/67/CE no respeitante à plena realização do mercado interno dos serviços postais da Comunidade, o ICP-ANACOM prosseguiu o desenvolvimento de trabalhos de revisão do quadro regulamentar nacional: lei de bases dos serviços postais, bases da concessão do serviço postal universal e regime de acesso e exercício da actividade postal, tendo, no âmbito da sua atribuição de coadjuvação, remetido ao Governo, em Agosto, um anteprojecto de proposta de lei de transposição da Directiva.

No que respeita à transposição do novo quadro regulamentar das comunicações electrónicas, o ICP-ANACOM desenvolveu os trabalhos de transposição das Directivas correspondentes, tendo em vista a apresentação ao Governo do projecto de proposta de diploma de transposição - o que aconteceu já em Fevereiro de 2011.

authorities, in order to ensure that the transition is completed smoothly.

NGN are another area where ICP-ANACOM has acted as adviser to the Government in 2010. Further to participating in the formulation of the instruments of the five contests launched by the Government for the installation, management, operation and maintenance of high-speed networks in rural areas, as the entity charged with handling the tender procedures, ICP-ANACOM was responsible for appointing the tenders' panel and providing it with technical and secretariat support.

This Authority also made a contribution in the context of the process of notifying the EU as to the State aid that the Government planned to apply to the project, aiming to provide coverage of at least 50 per cent of the population of the geographic area of each of the municipalities covered by the five areas into which the country was divided for this purpose: North, Centre, Alentejo and Algarve, Madeira and the Azores.

ICP-ANACOM worked on the legislative process, specifically in the context of the transposition of the Postal Directive, a crucial prior step in order to accomplish the last phase of liberalization of the postal service - due on 31 December 2010.

For the transposition of Directive 2008/6/EC of the European Parliament (EP) and the Council of 20 February 2008 amending Directive 97/67/EC with regard to the full accomplishment of the internal market of Community postal services, ICP-ANACOM has continued with its undertaking to review the national regulatory framework: lei de bases dos serviços postais (basic law for postal services), the bases of the universal postal service concession and the access regime for exercise of the activity of provision of postal services. In the context of providing assistance to the Government, ICP-ANACOM submitted a draft law to the Government in August to transpose the Directive.

ICP-ANACOM has been engaged in the transposition of the corresponding Directives in the implementation of the new regulatory framework for electronic communications, with a view to the submission of a draft legislative proposal to the Government - which occurred in February 2011.

O novo quadro regulamentar das comunicações electrónicas deverá ser transposto para a legislação nacional dos 27 Estados-Membros da União Europeia até Maio de 2011 e integra dois diplomas legais:

- a Directiva 2009/136/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de Novembro de 2009 (Directiva Direitos dos Cidadãos), que altera a Directiva 2002/22/CE relativa ao serviço universal e aos direitos dos utilizadores em matéria de redes e serviços de comunicações electrónicas, a Directiva 2002/58/CE, relativa ao tratamento de dados pessoais e à protecção da privacidade no sector das comunicações electrónicas, e o Regulamento n.º 2006/2004, relativo à cooperação entre as autoridades nacionais responsáveis pela aplicação da legislação da defesa do consumidor;
- a Directiva 2009/140/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de Novembro, que altera a Directiva 2002/21/CE, relativa a um quadro regulamentar comum para as redes e serviços de comunicações electrónicas, a Directiva 2002/19/CE, relativa ao acesso e interligação de redes de comunicações electrónicas e recursos conexos, e a Directiva 2002/20/CE, relativa à autorização de redes e serviços de comunicações electrónicas.

As alterações introduzidas com a transposição deste conjunto de Directivas vão determinar um novo enquadramento à prossecução da actividade do ICP-ANACOM, à concretização da sua missão e realização dos seus objectivos. A criação do Organismo de Reguladores Europeus das Comunicações Electrónicas (BEREC), substancialmente diferente do ora extinto Grupo de Reguladores Europeus (ERG), determina uma estratégia de maior aprofundamento da presença dos reguladores nacionais nas actividades desse órgão, sem o que o equilíbrio entre os interesses nacionais e os da concretização de um mercado europeu de comunicações electrónicas não será conseguido.

De facto, se a entrada em vigor do novo quadro regulamentar determina um reforço da independência das ARN, confere também à CE novos poderes de supervisão na aplicação de remédios por parte dos reguladores nacionais - estando a Comissão empenhada em garantir a aplicação coerente dessas regras para evitar distorções na concorrência no mercado único de telecomunicações - e se dá às ARN a possibilidade de utilizarem a separação funcional das redes como remédio, sujeita-a também ao veto da Comissão.

The new regulatory framework for electronic communications is due to be transposed into the national legislation of the European Union's 27 Member States by May 2011 and includes two directives:

- 2009/136/EC Directive of the European Parliament and of the Council of 25 November 2009 (Citizen's Rights Directive) amending Directive 2002/22/EC on universal service and users' rights relating to electronic communications networks and services, Directive 2002/58/EC concerning the processing of personal data and the protection of privacy in the electronic communications sector and Regulation no. 2006/2004 on cooperation between national authorities responsible for the enforcement of consumer protection laws;
- 2009/140/EC Directive of the European Parliament and of the Council of 25 November 2009, amending Directive 2002/21/EC on a common regulatory framework for electronic communications networks and services, Directive 2002/19/EC on access to, and interconnection of, electronic communications networks and associated facilities and Directive 2002/20/EC on the authorisation of electronic communications networks and services.

The changes introduced with the transposition of this set of Directives will, in the future, give ICP-ANACOM's activity a new framework for the accomplishment of its mission and objectives. The creation of the Body of European Regulators for Electronic Communications (BEREC), which is substantially different from the now discontinued European Regulators Group (ERG), determines a strategy of further extending the presence of national regulators in the activities of this body; otherwise a balance between national interests and the accomplishment of a European market for electronic communications will not be achieved.

In fact, if the entry into force of the new regulatory framework determines the enhanced independence of the NRA, the EC is also granted new powers in overseeing the application of remedies by national regulators - and the Commission is committed to ensuring that these rules are applied in a consistent manner, to avoid distortion of competition within the single market for telecommunications. Meanwhile, the NRA are given the option of employing the remedy of functional separation of networks, subject also to veto by the Commission.

Além das alterações decorrentes da transposição do chamado Pacote Telecom, existem ainda outras Directivas produzidas pela CE em 2010 que têm impacto nas actividades desenvolvidas por esta Autoridade. Desde logo, a Directiva 2009/114/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de Setembro de 2009, que altera a Directiva 87/372/CEE do Conselho, sobre as bandas de frequências a atribuir para a introdução coordenada de comunicações móveis terrestres digitais celulares públicas pan-europeias na União.

No contexto da CE, são de destacar também as seguintes decisões e recomendações com impacto nas actividades do ICP-ANACOM:

- **Decisão 2010/166/UE** da Comissão Europeia, de 19 de Março, publicada a 20 de Março, relativa à harmonização das condições de utilização do espectro para os serviços de comunicações móveis em embarcações na UE, e a **Recomendação 2010/167/UE**, da mesma data, sobre a autorização de sistemas para serviços de comunicações móveis a bordo das embarcações, a qual teve implicações no Quadro Nacional de Atribuição de Frequências (QNAF), tendo sido necessário proceder a alterações no mesmo.
- **Decisão 2010/267/UE** da Comissão Europeia, de 6 de Maio, publicada a 11 de Maio, que estabelece regras harmonizadas para a utilização das frequências na faixa dos 790-862 mHz e apresenta directrizes aos Estados-Membros para uma utilização mais eficaz do espectro que ficará disponível com a passagem da radiodifusão televisiva analógica para a digital, com o objectivo da sua disponibilização a redes de banda larga sem fios, nomeadamente para as tecnologias de comunicações móveis de 4.^a geração (tecnologias LTE ou Wimax), e que consagra o chamado «dividendo digital».
- **Decisão 2010/299/UE** da Comissão Europeia, de 21 de Maio, publicada a 26 de Maio, que revoga a Decisão 2002/627/CE, com efeitos a 1 de Junho, dando sequência à criação do ORECE/BEREC.
- É igualmente de realçar que, por decisão da Comissão Europeia (**2010/C217/07**) de 10 de Agosto, publicada no Jornal Oficial da União Europeia do dia seguinte, foi instituído o Grupo de Reguladores Europeus para os Serviços Postais (ERGP),

Besides the changes arising from the implementation of so-called "Telecom Package", the EC issued other Directives in 2010 that impact the activities undertaken by this Authority. First of all, Directive 2009/114/EC of the European Parliament and Council of 16 September 2009 which amended Directive 87/372/EEC of the Council on the frequency bands to be reserved for the coordinated introduction of public pan-European cellular digital land-based mobile communications in the Community.

The EC took the following decisions and recommendations which impact the activities of ICP-ANACOM:

- **Decision 2010/166/EU** of the European Commission of 19 March 2010 on harmonised conditions of use of radio spectrum for mobile communication services on board vessels in the EU, and **Recommendation 2010/167/EU** of the same date on the authorisation of systems for mobile communication services on board vessels, which had implications in the National Table of Frequency Allocations (NTFA), requiring its amendment.
- **Decision 2010/267/EU** of the European Commission of 6 May, published on 11 May, on harmonised technical conditions of use in the 790-862 mHz frequency band and which provides guidance to Member States for more efficient spectrum use through the switchover from analogue to digital terrestrial television, with the aim of making them available to wireless broadband networks, particularly for 4th generation mobile communications technologies (LTE or Wimax) and which enacts the so-called "digital dividend".
- **Decision 2010/299/EU** of the European Commission of 21 May, published on 26 May, repealing Decision 2002/627/EC, with effects 1 June establishing the BEREC.
- By decision of the European Commission (**2010/C217/07**) of 10 August, published the next day in the Official Journal of the European Union, the European Regulators Group for Postal Services (ERGP) was established, to advise and assist the EU in consolidating the internal market for postal services and as to the consistent application in all Member States of the regulatory framework for postal services.

que tem como funções aconselhar e assistir a CE na consolidação do mercado interno dos serviços postais e na aplicação coerente do quadro regulamentar em todos os Estados-Membros da UE.

- **Recomendação 2010/304/UE** da Comissão, de 12 de Maio, publicada a 2 de Junho, relativa à utilização de uma metodologia harmonizada para classificar e comunicar queixas e pedidos de informação dos consumidores.

É, ainda, de destacar que, em Setembro de 2010, a CE divulgou a adopção de três iniciativas que visam promover a implantação e a adesão à banda larga rápida e ultra-rápida na UE. O pacote de iniciativas adoptado pela CE engloba:

- uma Recomendação da Comissão sobre o acesso regulado às RNG, que estabelece uma abordagem regulamentar comum para o acesso às novas redes de fibra de alta velocidade. O objectivo é que as ARN garantam um equilíbrio adequado entre as necessidades de promoção do investimento e de manutenção da sã concorrência, visando a promoção do investimento em banda larga rápida e ultra-rápida. Trata-se de uma Recomendação com princípios próximos à orientação que esta Autoridade havia adoptado em Fevereiro de 2009;
- uma Proposta de Decisão do PE e do Conselho, que estabelece um programa quinquenal para promover a gestão eficiente do espectro radioeléctrico e garantir a disponibilidade de espectro suficiente até 2013 para a banda larga sem fios, por considerar que a mesma contribuirá para proporcionar ligações em banda larga a habitantes de zonas remotas e disponibilizar serviços inovadores a nível europeu; e,
- uma Comunicação sobre banda larga, que apresenta um quadro coerente para atingir os objectivos da Agenda Digital e que define o melhor modo de incentivar o investimento público e privado em redes de banda larga rápida e ultra-rápida. Nesta Comunicação, a Comissão apela aos Estados-Membros para que aprovem planos operacionais para a banda larga com medidas de implementação concretas, fornecendo orientações sobre o modo de reduzir os custos de investimento e de apoio ao investimento em banda larga, pelas autoridades públicas, anunciando para o efeito os planos da CE e do Banco Europeu de Investimento para a criação de instrumentos de financiamento da banda larga.

- **Recommendation 2010/304/EU** of the Commission of 12 May, published on 2 June, on the use of a harmonised methodology for classifying and reporting consumer complaints and enquiries.

In September 2010, the EC announced the adoption of three initiatives to promote deployment and take-up of fast and ultra-fast broadband in the EU. The package of initiatives adopted by the EC includes:

- a Commission Recommendation on regulated access to NGN, establishing a common regulatory approach to access to high-speed next generation fibre networks. The aim is that national regulatory authorities ensure an appropriate balance between the needs to encourage investment and to safeguard healthy competition. The principles of this recommendation follow the guidelines adopted by this Authority in February 2009;
- a draft Decision of the EP and of the Council establishing a five-year programme to promote efficient management of the radio spectrum and to ensure sufficient availability of spectrum until 2013 for wireless broadband, considering that this will help bring broadband connections to residents of remote areas and provide innovative services at a European level; and,
- a Communication on broadband, which presents a coherent framework for achieving the objectives of the Digital Agenda and which sets out the best way to encourage public and private investment in fast and ultra-fast broadband networks. In this Communication, the Commission calls upon Member States to approve operational plans for broadband with concrete deployment measures, providing guidance to public authorities on how to reduce investment and support investment in broadband. To this end, the EC and European Investment Bank announced plans for the creation of broadband financing mechanisms.

A CE pretende com estes documentos cumprir os compromissos assumidos no âmbito da Agenda Digital para a Europa, com vista a proporcionar a todos os cidadãos europeus acesso à banda larga básica até 2013 e à banda larga rápida e ultra-rápida até 2020, bem como aumentar a utilização dos serviços públicos em linha pelos cidadãos para 50 por cento e pelas empresas para 80 por cento até 2015.

Já no final do ano, a 15 de Dezembro, a CE divulgou o plano de acção europeu para a administração pública em linha - *eGovernment* -, o qual prevê a adopção de um vasto conjunto de medidas específicas para o próximo quinquénio.

Dada a relevância que a legislação comunitária tem para o desenvolvimento das suas actividades, o ICP-ANACOM tem mantido uma presença regular ao nível da UE. Desde logo através da participação no BEREC, entidade que substituiu o ERG e que é formada pelas ARN das comunicações dos 27 Estados-Membros da UE.

O novo organismo foi criado no final de 2009 e teve a sua primeira reunião em 28 de Janeiro de 2010, em Bruxelas. No total, o BEREC reuniu cinco vezes em 2010, tendo esta Autoridade estado presente em todas as reuniões plenárias do Grupo de Reguladores Independentes (IRG)/BEREC e nas reuniões preparatórias que as antecederam, participando na Rede de Contactos, que é o grupo operacional intermédio de representantes de cada ARN; e nas suas equipas de trabalho, que abordam uma larga gama de matérias do âmbito da regulação do sector das comunicações electrónicas.

Dos trabalhos do BEREC em 2010, destaque para a aprovação e publicação das suas regras de funcionamento e para a produção de relatórios sobre temas variados como sejam a aplicação do conceito de *self supply* na definição de mercados e análise de poder de mercado significativo (PMS); a conformidade do *roaming* internacional; as tarifas alternativas de *roaming*, e *international benchmark* data. Os trabalhos incidiram ainda sobre a importância do espectro nas definições de mercado, no *benchmark* sobre *mobile termination rates* (MTR) e no futuro do serviço universal. As RNG também estiveram na agenda, e o BEREC respondeu ainda a duas consultas da Comissão: sobre *net neutrality* e sobre o serviço universal.

Ao nível da UE, esta Autoridade também participou, em representação do Estado Português, nos trabalhos de vários comités: das Comunicações, do Espectro Radioelétrico, da Directiva Postal.

With these documents, the EC has set out to meet the commitments assumed under the Digital Agenda for Europe, with a view to giving all citizens access to basic broadband by 2013 and fast and ultra-fast broadband by 2020, and also increasing use by citizens and businesses of online public services by 50 per cent to 80 per cent respectively by 2015.

By the end of the year, on 15 December, the EC published the European eGovernment Action Plan, which provides for the adoption of a raft of specific measures for the next five years.

Given the relevance of EU legislation to the development of its activities, ICP-ANACOM has maintained a regular presence at EU level. Foremost through participation in BEREC, an organisation which replaced the ERG and which is formed by the communications regulatory authorities of the European Union's 27 Member States.

The new body was created in late 2009 and held its first meeting in Brussels on 28 January 2010. In total, BEREC met five times over the course of 2010, and this Authority was present at all the plenary meetings of the IRG/BEREC and at the preparatory meetings that preceded them, participating in the Contact Network, which is the intermediate operating group comprising representatives of each NRA; ICP-ANACOM also took part in the respective work teams, addressing a wide range of matters related to the regulation of the electronic communications sector.

In 2010 BEREC approved and published its rules of operation and produced reports on various topics such as the application of the concept of "self supply" in the definition of markets and significant market power (SMP) analysis; international roaming compliance; alternative roaming tariffs; and international benchmark data. Their work also focused on the importance of the spectrum in market definition, in benchmarking of mobile termination rates (MTR) and on the future of the universal service. NGN were also on the agenda, and BEREC also responded to two consultations from the Commission: on net neutrality and on universal service.

At EU level, this Authority also participated, in representation of the Portuguese State, in the work of several committees: Communications, Radio Spectrum, Postal Directive.

A nível internacional, o ICP-ANACOM assegurou ainda a representação portuguesa na Conferência de Plenipotenciários da União Internacional de Telecomunicações (UIT), que se realizou em Outubro, no México, bem como em diversas actividades nos sectores especializados daquela organização. Na Conferência de Plenipotenciários foram aprovadas resoluções sobre internet e cibersegurança, bem como a criação de um comité independente de aconselhamento sobre gestão, que tem competências de auditoria interna e externa.

No sector postal, esta Autoridade participou, em Setembro, na Conferência Estratégica da União Postal Universal (UPU), tendo ainda integrado grupos de trabalho relevantes da UPU, da Conferência Europeia das Administrações de Correios e Telecomunicações (CEPT), Comité Europeu de Regulação Postal (CERP), bem como da União Postal das Américas, Espanha e Portugal (UPAEP).

Ao nível da Organização para a Cooperação e o Desenvolvimento Económico (OCDE), o ICP-ANACOM trabalhou com a 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.

A **cooperação institucional internacional** é outra das vertentes de intervenção desta Autoridade, não apenas na Europa, mas também com países africanos, da América Latina e do Mediterrâneo, tanto ao nível bilateral, como em termos multilaterais. Em 2010, o ICP-ANACOM participou em reuniões e conferências de organismos como o Regulatel, o Grupo de Reguladores Euro-Mediterrânicos (EMERG), ou a Associação de Reguladores de Comunicações e Telecomunicações da Comunidade de Países de Língua Portuguesa (ARCTEL-CPLP), com os quais mantém uma colaboração regular.

No caso da ARCTEL-CPLP, na qual esta Autoridade assegura o Secretariado, assistiu-se em 2010 a um aprofundamento da cooperação estratégica e técnica e foram executados programas anuais de cooperação técnica com as autoridades reguladoras nacionais dos PALOP e de Timor Leste. O financiamento de acesso a fontes de informação e conhecimento, a cedência de equipamentos técnicos, a realização e promoção de acções de formação, e a atribuição de bolsas foram algumas das formas de concretização do programa de cooperação.

At an international level, ICP-ANACOM represented Portugal at the Plenipotentiary Conference of the International Telecommunication Union (ITU), held in October in Mexico, and in various activities of the Union's specialized sectors. At the Plenipotentiary Conference resolutions were adopted on Internet and cyber-security, and approval was given to the creation of an independent committee to provide management advice, with internal and external auditing powers.

In the postal sector, in September, this Authority participated in the Strategic Conference of the Universal Postal Union (UPU), and took part in the relevant working groups of the UPU, the European Conference of Postal and Telecommunications Administrations (CEPT), European Committee for Postal Regulation (CERP) and the Postal Union of the Americas, Spain and Portugal (PUASP).

At Organisation for Economic Cooperation and Development (OECD) level, ICP-ANACOM has worked in the examination of the political aspects arising from the development and application of technologies and services in the area of information, computing and communications, and their impact on the economy and society in general.

International institutional cooperation is also a part of this Authority's responsibility, not only in Europe but also with respect to African, Latin American and Mediterranean countries, on both a bilateral and multilateral basis. In 2010, ICP-ANACOM participated in the meetings and conferences of organisations such as Regulatel, Euro-Mediterranean network of Regulators (EMERG) and Association of Communications and Telecommunications Regulators of the Community of Portuguese Speaking Countries (ARCTEL-CPLP), with which regular cooperation is maintained.

In the case of ARCTEL-CPLP which this Authority provides the secretariat, strategic and technical cooperation was enhanced over 2010, and annual cooperation programmes were executed with national regulatory authorities from PALOP and East Timor. The cooperation programmes comprised measures such as financing access to sources of information and knowledge, transfer of technical equipment, running and the organisation of training and scholarships.

No âmbito do Centro de Excelência para os Países de Expressão Oficial Portuguesa e Espanhola em África (CdE UIT), e no seguimento do verificado em 2009, o ICP-ANACOM acompanhou as diversas acções, quer na sua preparação, em parceria com a coordenação do projecto por parte da União Internacional das Telecomunicações (UIT), quer na coordenação nacional, para assegurar a participação de peritos/formadores para as diferentes acções.

Em 2010 realizaram-se 11 acções que envolveram 50 dias de formação no total, para mais de 300 técnicos. Estiveram envolvidos 22 formadores, dos quais nove eram quadros do ICP-ANACOM.

Regulação do sector comunicações

No que concerne à actividade de regulação desta Autoridade, foram tomadas no último ano diversas medidas, tanto no que respeita às comunicações electrónicas, como ao sector postal.

Podem referir-se desde logo as alterações introduzidas nas ofertas grossistas de empresas com PMS, concretamente a PTC, e em particular nas ofertas reguladas relativas ao acesso às suas infra-estruturas, que assumem um papel determinante na criação de condições de concorrência efectiva, com especial acuidade no quadro do desenvolvimento das RNG.

Por deliberação de 28 de Outubro foram aprovadas alterações à Oferta de Referência de Acesso a Condutas (ORAC), envolvendo, entre outros aspectos, a disponibilização na Extranet da PTC de informação indicativa sobre a ocupação de condutas nas «áreas C» – competitivas -, nomeadamente nas áreas metropolitanas de Lisboa e Porto; a redução do prazo de resposta a pedidos de análise de viabilidade nas «áreas NC» – não competitivas; a disponibilização das condições de acesso a postes de suporte de traçados de linha aérea e a infra-estruturas de transição de acesso subterrâneo para aéreo; e a redução do prazo de agendamento de acompanhamento de intervenções urgentes. Foram ainda criados novos indicadores de qualidade de serviço (prazos relativos ao serviço de instalação de cabos e ao serviço de desobstrução de condutas), e alteradas as condições de pagamento de compensações por incumprimento das obrigações previstas na ORAC.

O ICP-ANACOM aprovou em Fevereiro a decisão final sobre as alterações à Oferta de Referência de Acesso ao Lacete Local (ORALL). Entre as principais alterações está a obrigação de a PTC rever os

Through the Centre of Excellence for Portuguese and Spanish speaking countries in Africa (ITU CE), and following on from 2009, ICP-ANACOM accompanied the various activities, both in preparation, in partnership with the project's coordination by the International Telecommunications Union (ITU), and in national coordination, arranging participation by experts/trainers for the different programmes.

In 2010, 11 training programmes were held, involving a total of 50 days training for more than 300 technicians. 22 trainers were involved, nine of which were ICP-ANACOM staff.

Regulation of the communications sector

This Authority has taken a number of measures in the last year as part of its regulatory activity, both in relation to electronic communications and to the postal sector.

Firstly, changes were introduced to the wholesale offers of companies with SMP, specifically PTC and particularly in the regulated offers governing access to its infrastructure; these take on a leading role in creating conditions for effective competition, which is particularly crucial in the development of NGN.

By determination of 28 October, approval was given to amendments to the Reference Duct Access Offer (RDAO), involving, among other things, the provision of indicative information on the Extranet of PTC about the occupation of ducts in "areas C" - competitive areas - particularly in the metropolitan areas of Lisbon and Porto; a reduction in the time taken to respond to requests for feasibility analysis in "areas NC" - non-competitive areas; the availability of conditions of access to masts supporting aerial routes and to infrastructure providing transition from underground access to aerial access; and a reduction in the time limit for scheduling urgent interventions. New quality of service indicators were established (time limits for the cable installation service and duct clearance service), and changes were made to the conditions governing the payment of compensation for breach of obligations under the RDAO.

In February, ICP-ANACOM approved the final decision on the amendments to be made to the Reference Unbundling Offer (RUO). The main amendment is related to the obligation of PTC to review the levels of quality of service offered and to include offers of

níveis de qualidade de serviço oferecidos e incluir ofertas de serviços *premium*, introduzir novas compensações por incumprimento dos prazos estabelecidos e dos objectivos de qualidade de serviço fixados, e disponibilizar informação mais detalhada sobre a rede de acesso da PTC e a sua evolução.

A proposta de referência de interligação (PRI) da PTC também foi alterada em 2010. Por deliberação de 19 de Novembro foram estabelecidos novos preços máximos dos serviços de terminação e originação de chamadas, na activação; e nos preços por minuto - quer no horário normal, quer no horário económico. Foram igualmente alterados os preços grossistas associados à portabilidade de números e à activação de pré-selecção tendo em conta a evolução dos custos envolvidos e do volume de operações. Tudo ponderado, as alterações traduziram-se numa redução média global de 5 por cento.

Ao nível das análises de mercado desenvolvidas em conformidade com o normativo comunitário, foram adoptadas em 2010, por deliberação de 18 de Maio, as decisões finais sobre os mercados grossistas de terminação de chamadas vocais em redes móveis individuais, envolvendo a definição dos mercados do produto e mercados geográficos, as avaliações de PMS e a imposição, manutenção, alteração ou supressão de obrigações regulamentares (mercado 7 da Recomendação da CE 2007/879/CE, de 17 de Dezembro), bem como sobre a implementação da obrigação de controlo de preços.

Esta última decisão fixou o novo calendário de descidas graduais de preços a praticar pelos operadores móveis até 24 de Agosto de 2011, quando se atingirá o valor de 0,0350 euros por minuto, com benefícios importantes para o consumidor e operadores de rede fixa e para o incremento do nível de concorrência no sector móvel. Esta decisão será revista em 2011, para se determinar os preços a praticar depois daquela data, de acordo com modelo de custeio em desenvolvimento.

Para a definição desse modelo, que terá que ser coerente e compatível com a Recomendação 2009/396/CE da Comissão Europeia, de 7 de Maio de 2009, foi lançado um concurso público para seleccionar a empresa que trabalhará com o ICP-ANACOM nessa matéria. O contrato com a empresa seleccionada foi celebrado e os trabalhos estão em curso.

O ICP-ANACOM aprovou ainda, em decisão final de Setembro, a análise dos mercados retalhistas e grossistas de circuitos alugados

premium services, to introduce new compensation for failure to meet established deadlines and quality of service targets, and to provide more detailed information about the PTC's access network and its evolution.

The reference interconnection offer (RIO) of PTC was also amended in 2010. By determination of 19 November, new maximum prices were established for call termination and origination services, in activation; and in the prices per minute - both during peak times and off-peak times. Changes were also made to the wholesale prices associated with number portability and with pre-selection activation, taking into account the evolution of the costs involved and the volume of operations. Ultimately, the alterations give an overall average reduction of 5 per cent.

By determination of 18 May, as part of the market analyses conducted in accordance with community regulation, approval was given to the final decisions on the wholesale markets for voice call termination on individual mobile networks, involving the definition of product markets and geographic markets, assessments of SMP and the imposition, maintenance, amendment or withdrawal of regulatory obligations (market 7 of Commission Recommendation 2007/879/EC of 17 December) as well as on the implementation of the obligation to control prices.

This latter decision determined a new schedule of gradual reductions in prices to be charged by mobile operators until 24 August 2011, when the value of 0.0350 euros per minute will be reached, providing major benefits for the consumer and fixed network operators and increasing competition levels in the mobile sector. This decision will be reviewed in 2011, to determine the prices to be charged after that date, in accordance with the cost model under development.

To define this model, which must be consistent and compatible with Recommendation 2009/396/EC of the European Commission of 7 May 2009, a public tender was launched to select the company that will work with ICP-ANACOM in this area. The contract with the selected company has been signed and work is underway.

In a final decision taken in September, ICP-ANACOM also adopted the analysis of retail and wholesale markets for leased lines (market 6) involving the definition of product and geographic markets, SMP assessment and the imposition, maintenance,

(mercado 6) envolvendo a definição dos mercados do produto e mercados geográficos, avaliação de PMS e imposição, manutenção, alteração ou supressão de obrigações regulamentares. Como resultado desta decisão, o ICP-ANACOM desregulou o mercado retalhista de circuitos alugados e parte significativa do mercado grossista, correspondente aos segmentos de trânsito de um conjunto de rotas competitivas, situadas essencialmente nas zonas de maior densidade populacional do país.

Em Fevereiro, esta Autoridade aprovou a decisão final sobre a definição da metodologia de cálculo da taxa de custo de capital da PTC, a aplicar no triénio 2009-2011, no quadro do sistema de custeio regulatório daquela empresa.

No domínio da numeração, foi aprovada a criação do código 703 no plano nacional de numeração (PNN). Trata-se de um código para a prestação de serviços de comunicações electrónicas em redes não acessíveis ao público. Esta decisão indica as formas que os números deverão apresentar, as regras a que a atribuição de direitos de utilização desses números está sujeita e as condições a que estão obrigadas as empresas a quem são atribuídos direitos de utilização desses números.

O ICP-ANACOM analisou as propostas de preços a praticar em 2011 no segmento residencial e postos públicos, no âmbito da prestação do SU pela PTC, tendo concluído pela sua conformidade com os princípios regulamentares em vigor, nomeadamente em matéria de compatibilidade com o *price-cap* aplicável. O novo tarifário traduz-se numa redução de preços nas chamadas locais e nacionais.

No ano 2010, o serviço universal de comunicações electrónicas foi objecto de análise com vista à definição do conceito de encargo excessivo e à metodologia de cálculo dos custos líquidos incorridos com a sua prestação. A fixação destes conceitos é determinante para se poder verificar se o prestador do SU, a PTC, tem ou não de ser ressarcido pela prestação do mesmo, e em que termos.

Tendo a maioria do trabalho sido desenvolvido em 2010, o sentido provável de decisão sobre o tema só foi colocado em consulta em Janeiro de 2011. Nos termos do sentido provável submetido a consulta pública prevê-se que, quando o prestador não é designado por concurso, existe encargo excessivo quando a quota de mercado anual do prestador do SU, em termos de receitas, for inferior a 80 por cento e o montante do custo líquido do SU apurado, e auditado, for superior a quatro milhões de euros.

amendment or withdrawal of regulatory obligations. As a result of this decision, ICP-ANACOM has deregulated the retail market for leased lines and a significant part of the wholesale market, corresponding to the trunk segments of a set of competitive routes, located primarily in the areas of greatest population density.

In February, ICP-ANACOM adopted the final decision on the definition of the methodology to be used for calculating the cost of capital of PTC and to be applied in 2009-2011, as part of the company's regulatory costing system.

In the area of numbering, approval was given to the creation of the 703 code in the national numbering plan (NPN). The code is allocated to the provision of electronic communications services on non-publicly available networks. This decision indicates the forms that the numbers should take, the rules governing the allocation of rights of use of these numbers and the conditions to which companies granted rights of use of these numbers are subject.

ICP-ANACOM has analyzed the proposed prices to be charged in 2011 in the residential segment and public payphones in the context of the provision of the US by PTC, whereby it was concluded that said prices are in compliance with the regulatory principles in force, particularly with regard to compatibility with the applicable price-cap. The new tariff provides for a reduction in the prices in local and national calls.

In 2010, the US of electronic communications was made subject to analysis with a view to defining the concept of excessive burden and to defining the methodology to be used for calculating the net costs incurred in its provision. The definition of these concepts is key in order to verify whether or not PTC, as the USP, is due compensation for its provision, and under what terms.

Since the majority of work was developed in 2010, the draft decision on the issue was not submitted to consultation until January 2011. According to the draft submitted to public consultation, it is expected that when the provider is not designed by tender, there is excessive burden when the annual market share of the USP, in terms of revenue, is less than 80 per cent; and when the amount of the calculated and audited net cost of US exceeds four million euros.

Ainda em 2010, em 11 de Novembro, foi tomada a decisão final sobre a definição dos objectos cadastrais e dos termos e formato de disponibilização de informação no Sistema de Informação Centralizado (SIC), o qual visa, nos termos do Decreto-Lei n.º 123/2009, de 21 de Maio, assegurar a disponibilização de informação relativa a todas as infra-estruturas existentes aptas ao alojamento de redes de comunicações electrónicas, nomeadamente sistemas de condutas cuja integração é condicionante do desenvolvimento de RNG a custos razoáveis.

Nesta decisão, o ICP-ANACOM define os objectos cadastrais e respectivos elementos de caracterização que terão que ser incluídos no SIC. São ainda estabelecidos os termos em que os objectos cadastrais serão caracterizados geograficamente.

As entidades abrangidas pela obrigação de disponibilização de informações no SIC são, nos termos da lei, as seguintes:

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

Foram também preparadas as peças processuais com vista ao lançamento do concurso para implementação e gestão do SIC. A análise das propostas e a adjudicação passaram para 2011.

Also in 2010, on 11 November, the final decision was taken on the definition of items to be registered and the terms and format of availability of information in the Centralised Information System (CIS), which seeks, pursuant to Decree-Law no123/2009 of 21 May, to ensure the availability of information on all existing facilities suitable for the accommodation of electronic communications networks, including duct systems whose integration is key if NGN is to be developed at reasonable cost.

In this decision, ICP-ANACOM defines the items to be registered and the elements of characterization that must be included in the CIS. The decision also established the terms by which the registration items are characterised geographically.

By law, the entities covered by the obligation to provide information in the CIS are:

1. the State, Autonomous Regions and local authorities;
2. all entities under the authority or supervision of bodies of the State, Autonomous Regions and local authorities, performing administrative tasks, regardless of their entrepreneurial nature, as well as public companies and concessionaires, particularly those active in the field of infrastructure for roads, railways, ports, airports, water supply, sewerage, and transport and distribution of gas and electricity;
3. other entities in possession of or operating infrastructure encompassed by the public domain of the State, Autonomous Regions and local authorities;
4. electronic communications companies;
5. entities in possession of infrastructure which is suitable for housing electronic communications networks used by electronic communications companies.

Furthermore, the procedural documents were prepared with a view to launching the tender for the implementation and management of CIS. The analysis of proposals and award of the tender is scheduled for 2011.

A entrada em vigor do diploma legal referido acima, alterado pelo Decreto-Lei n.º 258/2009 de 25 de Setembro, e que introduziu o novo quadro legal relativo às infra-estruturas de telecomunicações em edifícios (ITED) e às infra-estruturas de telecomunicações em loteamentos, urbanizações e conjuntos de edifícios (ITUR), determinou intensa actividade desta Autoridade. Em 2010 procedeu-se à designação de todas as entidades formadoras, em conjunto com as entidades que gerem a qualificação, e definiram-se os programas curriculares da formação. Houve ainda que notificar todos os técnicos para realizarem os cursos.

Neste contexto foi ainda firmado um protocolo com a Ordem dos Engenheiros e com a Associação Nacional dos Engenheiros Técnicos, com o objectivo de se proceder à designação das entidades formadoras e dos cursos destinados a engenheiros e engenheiros técnicos.

Além do trabalho de divulgação do novo regime jurídico junto das autarquias e dos técnicos, realizaram-se ainda acções de fiscalização para aferir do cumprimento das obrigações legais.

No quadro da resolução de litígios entre operadores, e por deliberação de 30 de Julho de 2010, foi proferida a decisão final no âmbito do processo de resolução do litígio accionado pela Radiomóvel, para obtenção de acesso ou interligação da sua rede com as redes da PTC, Sonaecom, TMN e Vodafone Portugal (Vodafone), tendo os respectivos acordos sido subsequentemente assinados entre os intervenientes.

Ao nível da regulação do sector postal, foi subscrita em 2010, pelo ICP-ANACOM e pelos CTT - Correios de Portugal (CTT), a alteração ao Convénio de Preços do serviço postal universal, de 10 de Julho de 2008. A alteração introduzida incide sobre a alínea I) do artigo 3.º do Convénio, relacionada com o factor de correcção do índice de preços no consumidor (IPC), no sentido de a adaptar a situações excepcionais de inflação negativa.

Foi igualmente alterado o Convénio de Qualidade do serviço postal universal, designadamente em matérias que se prendem com a alteração da fórmula de cálculo de alguns indicadores de qualidade de serviço a nível intracomunitário, para ter em conta o calendário de disponibilização dos mesmos pelo organismo relevante.

A nível do serviço postal universal é de relevar, após a verificação de conformidade pelo ICP-ANACOM, a entrada em vigor de novos tarifários sendo que, no que respeita aos serviços reservados, se verifica uma redução de 2,1 por cento na média anual ponderada do cabaz de preços.

The entry into force of this legislation, as amended by Decree-Law no. 258/2009 of 25 September, introduced the new legal framework on *infra-estruturas de telecomunicações em edifícios* (ITED) (telecommunications infrastructure in buildings) and *infra-estruturas de telecomunicações em urbanizações* (ITUR) (infrastructures for telecommunications in housing developments), determining intense activity by this Authority. In 2010, all the training institutions were appointed, together with the entities to manage the qualification, and the training curricula were defined. There remained only to notify all technicians to take the courses.

In this context a protocol was signed with the Ordem dos Engenheiros (Portuguese Engineers Association) and the Associação Nacional dos Engenheiros Técnicos (National Association of Technical Engineers), with the aim of appointing training providers and designating the courses for engineers and technical engineers.

In addition to the work of disseminating the new legal regime among local authorities and the technicians, supervision was conducted to monitor compliance with the legal obligations.

By determination of 30 July 2010, the final decision was given in the process of settling the dispute brought by Radiomóvel, in which the applicant sought to obtain access or interconnection of its network with the networks of PTC, Sonaecom, TMN and Vodafone Portugal (Vodafone), with the respective agreements signed between the parties involved.

In 2010, ICP-ANACOM and CTT - Correios de Portugal (CTT) signed an amendment to the Price Convention of the universal postal service of 10 July 2008. The amendment relates to point I) of article 3 of the Convention, related to the consumer price index (CPI) adjustment, in order to adapt it to exceptional situations of negative inflation.

Amendment was likewise made to the Quality Convention of the universal postal service, particularly in matters related to the alteration of the formula used to calculate some of the quality of service indicators at the intra-community level, taking into account the timetable for making them available by the relevant body.

In terms of the, after ICP-ANACOM verified their compliance new universal postal service tariffs entered into force for reserved services, with a decrease of 2.1 per cent in the weighted annual average of the basket of prices.

Gestão do espectro

A gestão do espectro, outra área que integra as competências de regulação do ICP-ANACOM associadas às comunicações electrónicas, registou intensa actividade em 2010, visando-se uma regulação cada vez mais orientada para as necessidades do mercado e para a garantia da sua integração efectiva num quadro de neutralidade quanto aos serviços a oferecer e às tecnologias a utilizar.

Desde logo, foi aprovado o quadro nacional de atribuição de frequências (QNAF) a vigorar em 2009/2010, que actualiza a versão que estava em vigor, nomeadamente no que se refere à informação das utilizações e das faixas de frequências reservadas e a disponibilizar em 2010. É também actualizada a informação relativa à secção sobre utilizações de espectro isentas de licenciamento radioeléctrico e à eliminação das restrições tecnológicas anteriormente impostas às faixas dos 900 MHz e dos 1800 MHz (*refarming* dos 900-1800 MHz), de acordo com a Directiva 2009/114/CE e a Decisão 2009/766/CE, permitindo-se assim uma maior flexibilidade por parte dos operadores na utilização das duas faixas para a oferta de serviços móveis (voz e banda larga).

Tendo sido alterado o QNAF no sentido de se viabilizar o *refarming* deste espectro, esta Autoridade decidiu em simultâneo alterar os direitos de utilização de frequências atribuídos aos três operadores do serviço móvel terrestre (SMT). Depois de realizada a consulta pública, foi adoptada a decisão final que consagrou a unificação num único título dos direitos atribuídos à Sonaecom, à TMN e à Vodafone para prestação do serviço. Elimina-se desta forma a distinção entre tecnologias e faixas de frequências utilizadas para a prestação do SMT, reforçando a efectiva aplicação do princípio da neutralidade tecnológica.

Em matéria de licenças para a prestação de serviços de comunicações electrónicas, o ano foi ainda marcado pela atribuição à Onitecom e à Bravesensor dos títulos que concretizam os direitos de utilização de frequências para explorarem sistemas de acesso de banda larga via rádio (BWA), atribuídos na sequência do primeiro leilão de espectro promovido pelo ICP-ANACOM.

Em conformidade com a Decisão 2010/267/UE da Comissão Europeia, que estabelecia que o espectro libertado com a transição para a TDT deveria ser afecto às comunicações electrónicas, esta Autoridade decidiu, por deliberação de 16 de Dezembro, designar e disponibilizar a

Spectrum management

ICP-ANACOM is also responsible for the management of the spectrum. In 2010, a high level of activity was seen, with a view to bringing regulation closer to the needs of the market and to ensure its effective integration in a framework of neutrality in terms of the services offered and the technologies used.

The national table of frequency allocations (NTFA) was approved to take effect in 2009/2010, updating the version then in force, in particular with regard to information on usage and on the frequency bands reserved and to be made available in 2010. Information has also been updated in the section on uses of the spectrum exempt from radio licensing and on the elimination of technological restrictions previously imposed in the 900 MHz and 1800 MHz bands (*refarming* of 900-1800 MHz), in accordance with Directive 2009/114/EC and Decision 2009/766/EC, thereby allowing operators greater flexibility in the use of the two bands for the provision of mobile services (voice and broadband).

Having amended the NTFA in order to enable *refarming* of this spectrum, ICP-ANACOM decided to simultaneously modify the rights of use of frequencies assigned to the three operators of the mobile telephone service (MTS). After conducting a public consultation, the final decision was adopted which established the unification of the rights to provide the service, as allocated to Sonaecom, TMN and Vodafone, into a single title. As such, the distinction between technologies and frequency bands used for the provision of the MTS is eliminated, enhancing the effective implementation of the principle of technological neutrality.

Titles were allocated to Onitecom and to Bravesensor supporting the rights of use of frequencies to operate broadband wireless access (BWA) systems; these were assigned following the first spectrum auction conducted by ICP-ANACOM.

In accordance with Decision 2010/267/EU of the European Commission, which established that the spectrum released by the transition to DTT should be allocated to electronic communications, ICP-ANACOM decided, by determination of 16 December, to designate and make the 790-862 MHz sub-band available for the provision of electronic communications services. The NTFA was amended accordingly.

sub-faixa 790-862 MHz para a prestação de serviços de comunicações electrónicas. O QNAF foi alterado em conformidade.

No mesmo mês, e na sequência da decisão anterior, foi aprovado o sentido provável de decisão relativo à alteração de alguns canais de funcionamento do Multiplexer A do serviço de radiodifusão televisiva digital terrestre, consignado à PTC, para que a faixa acima referida fique totalmente liberta. A decisão final, a tomar depois de concluída a consulta pública, transitou para 2011.

Ainda no contexto da TDT, o ICP-ANACOM decidiu, por deliberação de 12 de Julho, na sequência de solicitação da PTC e tendo em conta a evolução verificada nos mercados de televisão por subscrição, aprovar a revogação do acto de atribuição dos direitos de utilização de frequências associados aos Multiplexers B a F e, consequentemente, os cinco títulos que os consubstanciam e que estavam atribuídos àquela empresa. Esta decisão surge depois de ponderados todos os elementos recolhidos na audiência prévia à PTC e a posição manifestada pela Entidade Reguladora para a Comunicação Social (ERC).

Em Julho, o ICP-ANACOM aprovou o projecto de decisão relativo à oferta de serviços de comunicações móveis a bordo de embarcações (MCV), que utilizam as faixas de frequências 880-915 / 925-960 MHz e 1710-1785 / 1805-1880 MHz. Este projecto foi sujeito ao procedimento geral de consulta, mas a respectiva decisão final, bem como o relatório da consulta, foram aprovados já em 2011, a 6 de Janeiro.

Para facilitar os procedimentos de relacionamento entre o ICP-ANACOM e os titulares de licenças de rede ou de estação de radiocomunicações, e assegurar uma gestão mais eficiente dos mesmos, foi deliberado aceitar que esse relacionamento se possa fazer utilizando meios electrónicos. A decisão determina ainda a forma de utilização desses meios, bem como os formatos da informação electrónica correspondente. O projecto tem implementação por fases, envolvendo o uso sucessivo do meio electrónico, de um canal *web* específico, e de uma plataforma de integração entre aplicações (do ICP-ANACOM e dos titulares ou requerentes de licenças radioeléctricas).

O novo modelo de tarifação do espectro, que foi aplicado pela primeira vez em 2009, levou à adopção de duas decisões por parte do regulador durante o último exercício.

In the same month, and subsequent to an earlier decision, approval was given to the draft decision on the amendment of certain operating channels of Multiplexer A of the digital terrestrial television broadcasting service, as assigned to PTC, so that the band mentioned would be completely free. The final decision, to be taken after the conclusion of the public consultation, is carried forward to 2011.

Also in the context of DTT, by determination of 12 July and following a request from PTC, ICP-ANACOM decided, in light of the developments occurring in the subscription television markets, to approve revocation of the act granting rights of use of frequencies associated with Multiplexers B to F and, consequently, the five titles which support said rights and which were assigned to PTC. The decision comes after consideration of all commentary compiled at the hearing prior conducted of PTC and the position expressed by the Entidade Reguladora para a Comunicação Social (ERC) (Regulatory Authority for the Media).

In July, ICP-ANACOM approved a draft decision on the provision of mobile communications services on board vessels (MCV) using the 880-915 / 925-960 MHz and 1710-1785 / 1805-1880 MHz frequency bands. This draft was submitted to the general consultation procedure, but the final decision and the respective consultation report were given approval only in 2011, on 6 January.

To facilitate interaction between ICP-ANACOM and the holders of network or radiocommunication station licenses, and to ensure more efficient management thereof, the decision was taken to enable the conduct of this relationship using electronic means. The decision also determines how these electronic means should be used, as well as determining the corresponding electronic information formats. The project is being implemented in stages, involving the successive use of electronic procedures, in particular a dedicated web channel, and an application integration platform (ICP-ANACOM applications and those of radio license holders or applicants).

The new spectrum tariff model, which was first applied in 2009, led to the adoption of two decisions by the regulator during the last financial year.

Em 25 de Novembro, foram aprovados os valores a considerar na fórmula de cálculo das taxas devidas pelo exercício da actividade de fornecedor de redes e serviços de comunicações electrónicas - nos termos conjugados da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro, e da Portaria n.º 1473-B/2008, de 17 de Dezembro. Assim, o valor da taxa administrativa de regulação a aplicar aos fornecedores de redes e serviços de comunicações electrónicas, com referência ao ano 2010, foi fixado em 0,5770 por cento.

Nesta data, foi ainda aprovado o valor da taxa anual devida pelo exercício de actividade de fornecedor de redes e serviços de comunicações electrónicas acessíveis ao público, a liquidar aos sujeitos passivos.

Por deliberação de 30 de Julho de 2010 foi aprovada a forma de cálculo do montante dos custos de regulação da actividade de fornecedor de redes e serviços de comunicações electrónicas acessíveis ao público.

Outras actividades relevantes

Esta Autoridade prossegue ainda outras actividades relevantes, designadamente de supervisão e fiscalização, que em diversas situações culminam na instauração de processos de contra-ordenação.

Em 2010, no seguimento de várias acções de fiscalização desenvolvidas e da verificação do incumprimento, em alguns casos reiterado, de aspectos específicos do Regulamento da Portabilidade, o ICP-ANACOM avançou com a instauração de 16 processos de contra-ordenação contra os prestadores que incumpriram o dever de resposta aos pedidos electrónicos de portabilidade no prazo de 24 horas.

Na ocasião foi feito também um comunicado ao mercado, com o objectivo de alertar os prestadores de serviços para a necessidade de cumprimento de várias disposições do referido Regulamento, nomeadamente no que se refere ao prazo aplicável para a execução da portabilidade de números telefónicos móveis, e à consequente obrigação de pagamento das compensações devidas aos utilizadores por cada dia de atraso na conclusão desse processo.

No mesmo contexto, o ICP-ANACOM recomendou aos prestadores que divulgassem de forma clara e destacada, nos respectivos sítios na Internet, estabelecimentos e pontos de venda, informação que

On 25 November, approval was given to the amounts to be considered in the formula used to calculate the fees due in respect of the activity of supplier of electronic communications networks and services - as set forth in Law no. 5/2004 of 10 February and in Administrative Rule no. 1473-B/2008 of 17 December. As such, the value of the administrative fee of regulation applicable to suppliers of electronic communications networks and services, with reference to the year 2010, was set at 0.5770 per cent.

On this date, approval was also given to the value of the annual fee payable in respect of the exercise of the activity of supplier of publicly available electronic communications networks and services, payable by eligible bodies.

By determination of 30 July 2010 approval was given to the means of calculating the costs of regulating the activity of supplier of publicly available electronic communications networks and services.

Other relevant activities

ICP-ANACOM is further engaged in other relevant activities, including supervision and inspection, which in many cases results in the instigation of infringement proceedings.

In 2010, subsequent to a number of inspections performed, in some cases on a repeated basis, to verify compliance with specific aspects of the Regulamento da Portabilidade (Portability Regulation), ICP-ANACOM instigated 16 infringement procedures against providers who had failed to fulfil their obligation to respond to electronic requests for portability within the time limit of 24 hours.

Furthermore, an announcement was made to the market, with the aim of alerting providers to the need to comply with various provisions of this Regulation, in particular as regards the time limit applicable to the implementation of portability with respect to mobile telephone numbers, and the consequent obligation to pay compensation due to the users for each day of delay in completion of this process.

In the same context, ICP-ANACOM recommended that providers clearly and prominently disclose information for users on their websites, outlets and points of sale, about the time limit of three

esclareça os utilizadores quanto ao prazo de três dias em que a portabilidade de números telefónicos móveis deve ter lugar, e ao direito a serem compensados caso esse prazo não seja cumprido.

Os serviços de valor acrescentado baseados no envio de SMS ou MMS também foram alvo de acções de fiscalização em 2010, que levaram à instauração de 10 processos de contra-ordenação. Entre as irregularidades verificadas incluem-se o incumprimento da obrigação de envio de mensagem informativa completa, nos termos do art. 9.º- A/1, 2; e o incumprimento da obrigação de barramento, nos termos do art. 10.º/3, ambos do Decreto-Lei n.º 63/2009, de 10 de Março.

Na concretização da sua actividade de regulação, esta Autoridade manteve ainda, como habitualmente, o relacionamento institucional com diversas entidades nacionais, designadamente a Autoridade da Concorrência (AdC) e a ERC, em particular e respectivamente, sobre processos de contra-ordenação e de acções restritivas de concorrência, e sobre matérias relacionadas com a TDT.

De destacar ainda, ao nível da cooperação institucional, o protocolo assinado com a Autoridade Nacional de Protecção Civil (ANPC) com o objectivo de estabelecer os mecanismos de cooperação entre as partes. O protocolo visa o desenvolvimento e operacionalização da componente de comunicações públicas do Plano Nacional de Comunicações da Protecção Civil, a qual, no âmbito da legislação em vigor, deverá ser suportada nas redes e serviços públicos de comunicações electrónicas.

Através deste protocolo de colaboração, as entidades acordam em cooperar na elaboração de estudos no domínio da actuação de cada autoridade, e em matérias de interesse comum, na participação conjunta em exercícios de protecção civil de nível nacional ou de outro nível, e na participação conjunta em operações de protecção e socorro, no âmbito do Dispositivo Integrado das Operações de Protecção e Socorro.

O ICP-ANACOM desenvolve ainda uma intensa actividade de divulgação de informação relevante para o mercado, sob a forma de realização e divulgação de estudos e relatórios, e sob a forma de eventos organizados, quer para os actores do sector das comunicações, quer para o público em geral. Aqui há a destacar a realização de conferências, *workshops* e seminários.

days by which mobile telephone number portability must be concluded, and the right of customers to be compensated in the event that this time limit is not met.

SMS based or MMS based valued added services were also the target of inspection actions in 2010 that led to the instigation of 10 infringement procedures. The non-conformities found include failure to comply with the obligation to send a message with complete information under the terms of article 9-A1, 2; and failure to comply with the obligation to provide barring under the terms of article 10/3, both of Decree-Law no. 63/2009 of 10 March.

In the performance of its regulatory activity, ICP-ANACOM, continued to be engaged in its institutional relationship with several national entities, including Autoridade da Concorrência (AdC) (Competition Authority) and ERC in particular, and respectively, in respect of infringement procedures and actions restricting competition, and on issues related to DTT.

A protocol was signed with Autoridade Nacional de Protecção Civil (ANPC) (National Authority for Civil Protection), with the aim of establishing cooperation mechanisms between the parties. The protocol seeks to develop and put into operation the public communications component of the Plano Nacional de Comunicações da Protecção Civil (National Communication Civil Protection Plan), which, under current legislation, should be supported on public electronic communications networks and services.

Under this cooperation protocol, the entities agree to cooperate in the preparation of studies according to the remit of each authority on issues of common interest, to participate jointly in civil defence exercises at national or other level, and to participate jointly in protection and rescue operations in the context of the *Dispositivo Integrado das Operações de Protecção e Socorro* (Integrated Emergency and Protection Operations System).

ICP-ANACOM was also intensely engaged in disseminating information of relevance to the market with the implementation and dissemination of studies and reports and with organized events, both for those involved in the communications sector and for the general public. In Conferences, workshops and seminars were held over the year.

Em Outubro realizou-se a 4.^a Conferência Internacional do ICP-ANACOM, subordinada ao tema «*Net Neutrality: regulação de redes e regulação de conteúdos*», que teve por objectivo promover o debate alargado com as partes interessadas nas diversas matérias relacionadas com a neutralidade da rede, conceito associado quer ao comportamento dos operadores de redes face aos diversos tipos de protocolos, aplicações e conteúdos, assim como ao acesso por parte dos utilizadores da Internet aos serviços e aplicações a que recorrem.

Adicionalmente, esta Autoridade assegurou a organização do 4.º Congresso da União Radiocientífica Internacional (URSI), dedicado ao tema «Comunicações rádio pessoais: redes de curto alcance e RFID».

É igualmente de salientar a realização durante o ano de oito seminários e *workshops* subordinados a variados temas: *Postal Regulation & Strategy under FMO and Electronic Competition*; Desmaterialização de Processos da Administração Pública; *Regulating next generation access networks*; *Mobile broadband - a substitute for fixed?*; *Spectrum management: recent developments and challenges*; *Considerations in making electronic communications accessible to all*; O Regime R&TTE em Portugal - O papel das entidades fiscalizadoras e dos agentes de mercado; e Risco e inovação.

Esta Autoridade produz e divulga um conjunto de publicações institucionais, de periodicidade anual, como sejam o Relatório e Contas, o Relatório de Regulação, o Relatório de Actividades, a Situação das Comunicações, o Anuário do Sector das Comunicações e o Plano Estratégico para o triénio seguinte.

Acresce ainda a disponibilização, com periodicidade trimestral, de informação estatística sobre os diversos mercados relativamente aos quais se desenvolve a actuação do ICP-ANACOM: serviço fixo de telefone, serviço móvel, serviço de acesso à Internet, serviço de televisão por subscrição e serviço postal.

São ainda realizados e divulgados diversos estudos e relatórios, visando a análise e supervisão do mercado nacional, com o objectivo de auxiliar no processo de tomada de decisão. Em 2010, realizaram-se estudos de aferição da qualidade do *Global system for mobile communications* (GSM) e de videotelefonia (UMTS) nos principais aglomerados urbanos e eixos rodoviários de Portugal Continental, bem como da Internet de banda larga, fixa e móvel, na perspectiva do utilizador residencial.

In October, ICP-ANACOM hosted its 4th International Conference, entitled “Net Neutrality: network regulation and content regulation”, providing an opportunity for a broad debate with stakeholders on the various issues related to net neutrality, which is a concept both associated with the behaviour of network operators in relation to different types of protocols, applications and content, and also associated with access by Internet users to the services and applications they use.

Additionally, ICP-ANACOM was organiser of the 4th Congress of the International Union of Radio Science (URSI), held on the theme of “Radio Personal Communications: short range networks and RFID”.

Eight seminars and workshops were held over the year on different subjects: Postal Regulation & Strategy under FMO and Electronic Competition; Dematerialisation of Public Administration Procedures; Regulating next generation access networks; Mobile broadband - a substitute for fixed?; Spectrum management: recent developments and challenges; Considerations in making electronic communications accessible to all; R&TTE Regime in Portugal - The role of supervisory bodies and of market players; and Risk and Innovation.

ICP-ANACOM produces and publishes a set of institutional publications, on an annual basis, such as the Annual Report and Accounts, the Regulation Report, the Activities Report, the State of Communications, the Communications Sector in Portugal Yearbook and the Management Plan for the following three-year period.

Additionally, on a quarterly basis, statistical information is released on the various markets encompassed by ICP-ANACOM's activity: fixed telephone service, mobile service, Internet access service, subscription television service and postal service.

ICP-ANACOM also conducts and releases various studies and reports, seeking to provide analysis and supervision of the national market, with the aim of supporting the decision making process. In 2010, studies were carried out to evaluate the quality of global system for mobile communications (GSM) and universal mobile telecommunications system (UMTS) in the major urban areas and along the main roads of Mainland Portugal, as well as of fixed and mobile broadband Internet, from the perspective of the residential user.

Durante o ano foi desenvolvido um estudo sobre as novas redes de acesso, no contexto nacional e no internacional, que analisou a sua evolução recente e as diversas condicionantes que as envolvem, nomeadamente a nível do quadro regulatório aplicável e das estratégias e ofertas dos operadores, bem como o seu impacto nas sociedades actuais. Este estudo foi divulgado em 2011.

No sector postal são de relevar dois estudos feitos em 2010. Um analisou a rede de estabelecimentos postais relativos aos CTT, visando a identificação, caracterização e evolução dos estabelecimentos postais da concessionária do serviço postal universal ou de particulares ou outras entidades, onde são prestados serviços postais concessionados aos CTT. O outro teve por objecto a comparação dos preços dos serviços postais praticados pelos prestadores de SU na UE.

O ICP-ANACOM levou ainda a cabo um estudo de avaliação do nível de satisfação dos utilizadores do seu sítio na Internet. Para o efeito, foi disponibilizado no sítio um inquérito de satisfação sobre a área de Apoio ao Consumidor. A apreciação geral feita pelos utilizadores que responderam é positiva, mas com margem para melhorar alguns aspectos, designadamente ao nível dos conteúdos.

Foco nos consumidores

Os consumidores ocupam um lugar cada vez mais central na actuação regulatória desta Autoridade. Tendo consciência das dificuldades por eles sentidas relativamente à forma e condições como são prestados os serviços de comunicações – patentes no número crescente de reclamações que anualmente chegam a esta Autoridade – e não tendo, nos termos da lei, competência para resolver muitas das situações que chegam até si, o ICP-ANACOM tem procurado assumir uma posição mais actuante nesta matéria.

Para o efeito lançou, em 2008, um estudo de avaliação dos meios extrajudiciais de resolução de litígios no sector das comunicações electrónicas. Com base nos resultados deste estudo, esta Autoridade lançou o projecto para a criação de um Centro Nacional de Arbitragem especializado no sector das comunicações electrónicas, entretanto incluído nos seus planos estratégicos.

Entre 2009 e 2010, o ICP-ANACOM concluiu todos os instrumentos necessários à constituição e à instalação do centro. Mas, uma vez que a arbitragem depende da vontade das partes que se submetem à sua jurisdição e, não obstante uma genérica manifestação de apoio,

During the year a study was developed on next generation access networks, in the national and international context, which examined recent developments and the various conditions affecting them, particularly in terms of the applicable regulatory framework and the strategies and products of the operators, as well as the impact of such networks on today's societies. This study was released in 2011.

In the postal sector two studies were conducted over 2010. One examined CTT's network of postal establishments, with a view to the identification, characterization and evolution of the network of postal establishments belonging to the universal postal service concessionaire or establishments belonging to private or other entities where postal services conceded to CTT are provided. The other study set out to compare the prices of postal services, as charged by the different providers of the US in the EU.

ICP-ANACOM also conducted a study to assess the level of satisfaction among users of its website. For this purpose, a survey was included on the website to gauge satisfaction with the Consumer Support area. The general assessment given by users who responded was positive, but with scope to improve certain aspects, particularly in terms of content.

Focus on consumers

Consumers are increasingly at the focal point of ICP-ANACOM's regulatory activity. Aware of the difficulties that consumers experience in terms of how communication services are provided and the conditions governing provision of these services - an experience which is evidenced by the growing number of complaints that are submitted to this Authority each year - and whereas it lacks legal competence to resolve many of the situations presented to it, ICP-ANACOM has sought to take a more active position in this respect.

To this end, in 2008, it launched a study to examine non-judicial means of dispute resolution available in the electronic communications sector. Based on the results of this study, ICP-ANACOM launched the project to establish a National Arbitration Center specializing in the electronic communications sector; this project has been included in the respective management plans.

Between 2009 and 2010, ICP-ANACOM completed all the administrative preparations necessary for the creation and installation of the centre. But since arbitration depends on the

não foi possível obter uma garantia mínima de adesão ao projecto. De facto, a posição manifestada pelos potenciais interessados impediu o nível de compromisso necessário à prossecução desta iniciativa, razão pela qual decidiu esta Autoridade, em Julho de 2010, suspender o projecto de criação do Centro Nacional de Arbitragem.

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

A par desta iniciativa, e sempre com a preocupação de melhorar o serviço e o nível de relacionamento com os consumidores, o ICP-ANACOM concretizou um conjunto de novas funcionalidades que passou a disponibilizar no seu sítio na Internet – www.anacom.pt.

Foi lançada uma área autónoma para Apoio ao Consumidor que visa dar ao público em geral, e aos utilizadores de serviços de comunicações electrónicas em particular, informação relevante sobre os modos e condições de oferta dos serviços, os direitos e deveres associados à sua prestação, os meios de reacção contra o eventual incumprimento por parte dos prestadores e, ainda, identificar o papel do ICP-ANACOM e de outras entidades relevantes neste contexto.

A informação compilada nesta nova área abrangia na fase inicial as comunicações electrónicas, mediante uma organização por serviço, tendo sido depois alargada aos serviços postais. Um importante conjunto de esclarecimentos foi facultado através de respostas a perguntas frequentes (FAQ) sobre diversos serviços de comunicações.

Movido por este objectivo de assegurar um elevado nível de protecção dos interesses dos utilizadores dos serviços de comunicações, através da publicação de informação que vá ao encontro das suas necessidades, o sítio do regulador passou a ter, em Junho, o serviço de Assistente Virtual. Trata-se de uma área informativa interactiva, que permite esclarecer as dúvidas de qualquer cidadão sobre diversos temas, como o *roaming*, a portabilidade, os serviços de valor acrescentado baseados em SMS, entre outros.

A Área de Apoio ao Consumidor acabaria por ser o embrião de outro projecto que só viria a ficar concluído em 2011, que é o

willingness of the parties who submit themselves to its jurisdiction and, despite a general expression of support, it was not possible to obtain a minimum guarantee of take-up. In fact, given the position expressed by potential parties, the commitment necessary to proceed with this initiative was deemed lacking, and as such, in July 2010, ICP-ANACOM decided to put the project to create the National Arbitration Centre on hold.

Since then, ICP-ANACOM has been examining other avenues of action which, taking advantage of the mechanisms and structures already existing in Portugal, allow this Authority to engage in the fulfilment of its responsibilities in respect of encouraging the settlement of disputes in the electronic communications sector.

Alongside this initiative, and with the constant aim of improving the service and level of relationship with consumers, ICP-ANACOM has implemented a set of new features on its website - www.anacom.pt.

A dedicated Consumer Support area has been launched, seeking to provide the general public, and users of electronic communications services in particular, with relevant information on how services are provided and the conditions governing their provision, information on how to react in the event of any failure by providers to fulfil their obligations, while also explaining and clarifying the role of ICP-ANACOM and other relevant entities in this context.

In the initial phase, this new area covered electronic communications, with information organised by service, and was then extended to cover postal services. By answering frequently asked questions (FAQ) about various communications services, clarifications have been provided which address the most important queries raised by consumers.

Driven by this goal of ensuring that users of communications services have their interests properly protected through the publication of the information they need, in June, a Virtual Assistant service was launched on ICP-ANACOM's website. This is an interactive information area, which enables any citizen to find answers to queries on different issues, such as international roaming, portability and SMS-based value-added services.

The Customer Support area would end up being the seed of another project, which would be concluded only in 2011; this is the Consumer Portal, available at www.anacom-consumidor.com and

Portal do Consumidor, acessível em www.anacom-consumidor.com e lançado no Dia do Consumidor (15 de Março). Desta forma, o ICP-ANACOM prossegue a sua função de proteger os interesses de todos os utilizadores dos serviços de comunicações, através de informação que vá ao encontro das suas necessidades.

Estão disponíveis no Portal do Consumidor dados relevantes sobre as ofertas existentes no mercado, incluindo pacotes de serviços; os operadores em actividade; o que deve ter conta ao escolher um serviço; o que deve saber sobre os contratos de prestação de serviços; as questões específicas dos tarifários, facturação, cancelamento; como resolver problemas com os prestadores de serviços; e o papel do ICP-ANACOM e de outras entidades relevantes neste contexto.

Sendo o sítio na Internet uma das principais plataformas de divulgação de informação e de relacionamento com o mercado e com os consumidores – bem como o boletim mensal *Spectru* –, tem sido preocupação do ICP-ANACOM adoptar neste domínio as melhores práticas e torná-lo acessível a todos, designadamente aos utilizadores portadores de deficiências.

Um objectivo conseguido, já que a análise pericial efectuada pela equipa HCIM - *Human-Computer Interaction and Multimedia*, parte integrante do Laboratório de Investigação LaSIGE, sediado na Faculdade de Ciências da Universidade de Lisboa, conclui que o sítio do ICP-ANACOM na Internet está adaptado às necessidades dos utilizadores portadores de deficiências.

No quadro da preocupação com a informação ao consumidor estão duas campanhas lançadas em 2010 por esta Autoridade. Em Março, em associação com a Direcção-Geral do Consumidor (DGC), foi lançada uma campanha informativa com base num folheto específico para esclarecer os cidadãos em geral sobre os serviços de valor acrescentado (SVA) baseados no envio de mensagem, nomeadamente sobre o modo como podem ser identificados estes serviços, o modo de adesão e cancelamento dos mesmos, as condições de oferta, bem como as entidades fiscalizadoras do cumprimento das regras aplicáveis neste contexto.

A outra campanha publicitária lançada visou levar os novos tarifários de *roaming* ao conhecimento do grande público, na sequência das descidas de preços determinadas pela CE, quer para as chamadas de voz móvel, quer para o serviço de acesso à Internet, quando se está no estrangeiro.

launched on Consumer Day (15 March). As such, ICP-ANACOM is continuing to perform its role of protecting the interests of all users of communications services by ensuring that they have access to the information they need.

By consulting the Consumer Portal, citizens can find relevant information about the products available on the market, including services provided in bundles; details of active operators; what needs to be considered when choosing a service; what you need to know about contracts for the provision of services; specific issues related to tariffs, billing, cancellation; how to resolve problems with service providers; and the role of ICP-ANACOM and other relevant entities in this context.

Since its website is a major platform for the dissemination of information and basis for the relationship with the market and with consumers – as well as the monthly *Spectru* newsletter – it has been a priority for ICP-ANACOM to adopt best practice in this field and make the website accessible to everyone, including users with disabilities.

This goal has been achieved, given that the expert analysis conducted by the HCIM - Human-Computer Interaction and Multimedia team, an integral part of the LaSIGE Research Laboratory based at the Sciences Faculty of Universidade de Lisboa, concludes that ICP-ANACOM's website is adapted to the needs of users with disabilities.

In the context of the priority of ensuring the availability of consumer information, ICP-ANACOM launched two campaigns over the course of 2010. In March, in association with the Direcção-Geral do Consumidor (DGC) (Directorate General for the Consumer), an information campaign was launched, based on a specific leaflet, to inform citizens generally about message-based value added services (VAS), in particular on how these services can be identified, how these services are subscribed to and how they can be cancelled, the conditions governing their provision, as well as the authorities which enforce compliance with the applicable rules.

The other campaign sought to bring the new roaming tariffs to the attention of the general public, following the price reduction determined by the EC, both for mobile voice calls and for the Internet access service when used abroad.

Gestão interna

No que respeita ao período financeiro a que se refere o presente Relatório e Contas (2010), o valor dos rendimentos ascendeu a 83,5 milhões de euros, enquanto o total de gasto foi de 47,2 milhões de euros, apurando-se um resultado de 36,3 milhões de euros.

A realização de investimento atingiu cerca de 4 milhões de euros, o que representa um acréscimo de 57 por cento face ao ano anterior.

Os gastos de 2010 decresceram em relação ao ano anterior em 25 por cento. Importa, porém, notar que esta diminuição foi originada pelo facto de em 2009 terem sido efectuados alguns gastos de carácter extraordinário, fora da esfera de iniciativa do ICP-ANACOM, designadamente: a atribuição de um patrocínio à Fundação das Comunicações Móveis, de 10 000 milhares de euros; a realização do Fórum Mundial de Políticas de Telecomunicações da União Internacional de Telecomunicações (*World Telecom Policy Forum* - WTPF), no valor de 2661 milhares de euros; e a contribuição para a Agência Espacial Europeia (ESA), no montante de 3039 milhares de euros. Caso estes gastos extraordinários não tivessem ocorrido em 2009, mesmo assim os gastos totais de 2010 apresentariam da mesma forma uma diminuição nominal face a 2009.

Considerando a sua relevância para a leitura do presente relatório, evidenciam-se os seguintes factos: efectuou-se uma transferência para o Estado, no montante de 12 407 957 euros, correspondente a 85 por cento dos resultados líquidos de 2009, conforme proposta de aplicação de resultados do ICP-ANACOM e de acordo com a habilitação legal conferida pelo n.º 1 do artigo 8.º da Lei n.º 12-A/2010; foi transferido para a AdC o montante de 4 535 004 euros.

Relativamente aos rendimentos, destaca-se o valor obtido com o leilão do BWA, que ascendeu a 3452 milhares de euros.

Prosseguiu a implementação do novo modelo de tarifário das taxas administrativas de regulação e do espectro radioelétrico, sendo 2010 o segundo ano de transição destas taxas, o que permitiu que, de forma progressiva, o valor relativo às taxas do espectro radioelétrico tenham diminuído e, simultaneamente, tenha aumentado o montante liquidado referente às taxas administrativas.

Internal management

The amount of income generated by ICP-ANACOM in the financial period referred to in this Annual Report and Accounts (2010) amounted to 83.5 million euros, while total expenditure totalled 47.2 million, providing a positive result of 36.3 million euros.

Investments effected totalled around about 4 million euros, which represents a 57 per cent increase over the previous year.

Spending was cut in 2010, compared to the previous year, by 25 per cent. This reduction was due to the fact that a number of extraordinary expenditures were reported in 2009 which were not made on the initiative of ICP-ANACOM, specifically: the allocation of sponsorship totalling 10 million euros to Fundação das Comunicações Móveis (Mobile Communications Foundation); the hosting of the World Telecom Policy Forum (WTPF), at a cost of 2.661 million euros; and the contribution to the European Space Agency (ESA), amounting to 3.039 million euros. Even without these extraordinary expenses in 2009, the total expenditures for 2010 would still be reported with a nominal decrease compared to 2009.

The following facts have relevance to the reading of this report: transfer made in favour of the Portuguese State, amounting to 12,407,957 euros, corresponding to 85 per cent of the net results of 2009, following the proposed application of results of ICP-ANACOM and in accordance with the legal authorization conferred by paragraph 1 of article 8 of Law no. 12-A/2010, transfer to the AdC of the amount of 4,535,004 euros.

In terms of income, the value obtained as a result of the BWA auction amounted to 3.452 million euros.

The new tariff model of regulatory administration fees and radio spectrum fees was further implemented with 2010 being the second year of transition to this model, enabling a general reduction in the value of spectrum fees, while, at the same time, the amounts payable in respect of administrative fees have increased.

Merece ainda destaque a reversão do valor de 4393 milhares de euros da provisão para processos judiciais em curso. O valor da referida provisão, na parte respeitante aos reforços anuais conexos com a formação das taxas administrativas de regulação, será devolvido aos fornecedores de redes e serviços de comunicações electrónicas em 2011.

O exercício findo foi ainda marcado por alterações ao nível da organização interna. A forma como o ICP-ANACOM concretiza a sua organização, em termos de estrutura, é um instrumento importante para assegurar o desempenho das funções que lhe estão atribuídas, dentro de critérios de elevada eficiência. Importa pois avaliá-la periodicamente, e analisar se é a mais adequada ao seu funcionamento, com vista a ultrapassar os desafios que se colocam à organização no futuro próximo.

Considerando este objectivo e o cenário macroeconómico particularmente exigente que se vive em Portugal, tendo o ICP-ANACOM que se envolver no esforço colectivo que o país tem que efectuar para ultrapassar as dificuldades com que se defronta, foi tomada a decisão de proceder a uma reavaliação da estrutura interna desta entidade. O objectivo que presidiu a esse processo foi aumentar a eficiência da organização, procurando fazer mais com uma melhor utilização dos recursos existentes.

Partiu-se de uma estrutura constituída por Direcções (10) e Gabinetes (4), distinguindo-se estes daquelas pelo facto de serem unidades de apoio ao Conselho de Administração (CA), que visavam lançar a organização em áreas até então inexistentes, como os Estudos ou a Segurança das Comunicações, e reforçar as competências e a atenção em áreas consideradas críticas para o sucesso ao nível dos objectivos nas áreas dos recursos humanos e dos sistemas de informação.

Alcançadas as metas visadas, havia que ponderar se não existiriam formas de potenciar agregações de áreas que, sem descurar os objectivos iniciais, permitissem aumentos de eficiência na organização como um todo.

Ao nível da segurança das comunicações verificaram-se desenvolvimentos internacionais, nomeadamente a nível europeu, no sentido de reforçar esta dimensão de actuação do regulador, o que aconselhou a adaptação da organização a esse novo desafio. Foi ainda decidido reforçar a unidade de apoio ao CA e criar, por

There was a reversal valued at 4,393 million euros in respect of provision for ongoing judicial proceedings. The value of this provision, in part related to annual additions associated with the formation of regulatory administration fees will be returned to providers of electronic communications networks and services in 2011.

The year now ended was also marked by changes in internal organization. The way in which ICP-ANACOM organizes itself in terms of structure is key to the performance of the functions assigned to it, within the criteria of high efficiency. It is therefore important to periodically examine and assess the extent to which the organisation's structure is suited to its functions, seeking to address the challenges facing the organisation in the near future.

Considering this objective and the particularly challenging macroeconomic scenario faced by Portugal, ICP-ANACOM has engaged itself in the collective effort that the country must make to overcome the difficulties it faces; as such a decision was made to review the internal structure. The purpose of this process was to increase the efficiency of the organisation, seeking to do more by making better use of existing resources.

The structure was based on one consisting of Departments (10) and Offices (4), these distinguished by being units which support the Management Board (MB), which sought to extend the organisation into previously inexistent areas, such as Studies or Security of Communications, and to strengthen skills and enhance focus in areas deemed critical to success in terms of objectives in the areas of human resources and information systems.

With this target achieved, it was necessary to consider whether there would be ways of enabling aggregations of areas which, while meeting the original objectives, would allow increased efficiency in the organisation as a whole.

At the level of communications security international developments have been reported, notably at the European level, which raise the profile of this aspect of the regulator's activity, whereby the organisation is called upon to adapt to this new challenge. It was also decided to strengthen the MB support unit and to set up a unit dedicated to consumer protection and on providing information to the market and another for the area of litigation and offences.

outro lado, uma unidade centrada na defesa dos consumidores e na informação ao mercado e outra para a área do contencioso e contra-ordenações.

De tudo isto resulta uma nova forma de organização desta Autoridade, mais simples e mais focada, constituída unicamente por 10 Direcções, que se considera mais adequada para prosseguir os objectivos considerados fundamentais.

Ao nível da gestão estratégica de pessoas do ICP-ANACOM, o diagnóstico e o desenvolvimento de competências assumiram importância significativa.

Um dos compromissos assumidos no âmbito das acções estratégicas implementadas em 2010 foi a consolidação de competências que possam contribuir, de forma estruturada e coesa, para uma cultura assente nos valores de ética profissional, promoção da mudança, trabalho de equipa e cooperação transversal, espírito de missão e iniciativa.

Das iniciativas levadas a cabo, particular destaque para a implementação de um programa de diagnóstico e desenvolvimento de competências para chefias; a promoção de acções de mobilidade interna; e alterações ao sistema de avaliação de desempenho, no que diz respeito às escalas de avaliação de competências e objectivos.

Ainda no domínio interno, a situação particularmente difícil que o país atravessa levou o Governo a adoptar um conjunto de medidas de corte de despesa que, a par de um aumento de receita, lhe permitissem reduzir o défice público. Embora se pudesse considerar a aplicação de alternativas mais eficazes e ajustadas à realidade desta Autoridade, algumas daquelas medidas são aplicáveis ao ICP-ANACOM, designadamente as que constam dos artigos 3.º, 19.º, 24.º e 27.º da Lei n.º 55-A/2010, no que respeita à alienação de imóveis, à redução remuneratória, e às restrições de contratação de novos trabalhadores, respectivamente. Estas medidas poderão ter impactos negativos no desenvolvimento da actividade futura desta Autoridade.

Refira-se, a este propósito, que no difícil contexto financeiro em que o país se encontra, o ICP-ANACOM (e porventura outros reguladores) enfrenta o enorme desafio de consolidar uma situação de equilíbrio entre: (1) partilhar – enquanto entidade pública – os esforços realizados pelo Estado, por um lado;

All this results in a new form of organisation for ICP-ANACOM, which is simpler and more focused, consisting solely of 10 Departments, which is deemed most appropriate to pursue the objectives which are considered fundamental.

In terms of the strategic management of ICP-ANACOM's personnel, the diagnosis and development of competencies has taken on significant importance.

One of the commitments assumed in the context of the strategic actions implemented in 2010 was the consolidation of competencies which can contribute in a structured and cohesive manner to a culture based on the values of professional ethics, the promotion of change, teamwork and cross-organisation cooperation, dedication to the mission and initiative.

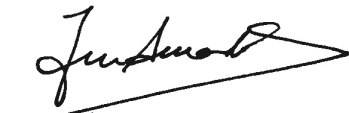
Various initiatives have been undertaken, including the implementation of a programme for the diagnosis and development of management skills; the promotion of internal mobility schemes; and changes to the performance evaluation system, with regard to the scales of competence assessment and objectives.

Also with internal impact, the particularly difficult situation faced by the country prompted the Government to adopt a package of measures to cut spending which, coupled with increased revenues, will enable it to reduce the public deficit. Although the use of more effective alternatives that are more suited to the reality of this Authority could have been considered, some of these measures apply to ICP-ANACOM, including those stipulated in articles 3, 19, 24 and 27 of Law no. 55-A/2010, regarding the sale of properties, reduction in salaries, and restrictions on employing new staff, respectively. These measures may have negative impacts on the development of this Authority's activities.

Given the difficult financial environment in which the country finds itself, ICP-ANACOM (and perhaps other regulators) faces the enormous challenge of achieving a balance between: (1) sharing – as a public entity – in the efforts being made by the State, on the one hand; and (2) efficiently managing the resources available to it and remaining accountable to bodies with democratic legitimacy, agents of the sector and the

(2) gerir eficientemente os recursos colocados à sua disposição e prestar contas perante os órgãos com legitimidade democrática, os agentes do sector e os cidadãos em geral, por outro; e, ainda, (3) preservar a sua especificidade enquanto órgão regulador autónomo e independente, aliás reconhecida no edifício jurídico nacional e comunitário. Da capacidade de manutenção deste equilíbrio possível e necessário, mas difícil (especialmente em momentos como o que o país atravessa), dependerá a eficaz e sustentável actuação das entidades reguladoras como o ICP-ANACOM.

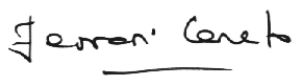
general public, on the other hand; while also (3) safeguarding its status as an autonomous and independent regulatory body, recognized under national and community legislation. This is a necessary balance, and although possible, achieving it will be difficult (especially when the country is passing through times such as these) and will depend on the effective and sustainable performance of regulatory bodies such as ICP-ANACOM.



José Amado da Silva



Alberto Souto de Miranda



José Ferrari Careto



Eduardo Cardadeiro



Filipe da Boa Baptista