
MISSÃO E ATIVIDADE DA ANACOM



1. A MISSÃO DA ANACOM

A Autoridade Nacional de Comunicações (ANACOM), assim redenominada pelo Decreto-Lei n.º 39/2015, de 16 de março, que aprovou os novos estatutos desta Autoridade, é uma pessoa coletiva de direito público, com a natureza de entidade administrativa independente, dotada de autonomia administrativa, financeira e de gestão, bem como de património próprio, e não está sujeita a superintendência ou a tutela governamental.

A ANACOM é a autoridade reguladora nacional que tem por missão a regulação do sector das comunicações, eletrónicas e postais, e a coadjuvação ao Governo neste domínio.

No âmbito da prossecução da sua missão cabe à ANACOM promover a oferta de redes e serviços, garantir o acesso a redes, infraestruturas e serviços, assegurar a garantia da liberdade de oferta de serviços e o acesso ao serviço universal (SU) de comunicações eletrónicas e postais e proteger os direitos e interesses dos consumidores e demais utilizadores finais.

Incumbe também à ANACOM zelar pela manutenção da integridade e segurança das redes de comunicações públicas e dos serviços acessíveis ao público, bem como garantir que seja mantido o acesso aos serviços de emergência.

Em simultâneo, compete à ANACOM contribuir para o desenvolvimento do mercado interno das redes e serviços de comunicações eletrónicas e postais da União Europeia (UE).

A ANACOM deve ainda assegurar a gestão eficiente do espectro radioelétrico, a sua supervisão e coordenação entre as radiocomunicações civis, militares e paramilitares, bem como aprovar o plano nacional de numeração e assegurar a gestão eficiente dos recursos de numeração e endereçamento.

Cabe-lhe, também, promover a resolução extrajudicial de conflitos entre as entidades reguladas e os consumidores e demais utilizadores finais, em termos simples, expeditos e tendencialmente gratuitos, bem como resolver litígios entre as entidades sujeitas à sua regulação.

Acompanhar a atividade de outras entidades reguladoras e as experiências estrangeiras de regulação, estabelecer relações com outras entidades reguladoras e com organismos da UE e

internacionais relevantes para a sua atividade, bem como participar nas atividades e decisões dos organismos de reguladores, designadamente no Organismo de Reguladores Europeus das Comunicações Eletrónicas (BEREC) e Grupo de Reguladores Europeus para os Serviços Postais (ERGP), são outros exemplos das suas atribuições.

Para prosseguir as atribuições que lhe estão estatutariamente cometidas, a ANACOM dispõe de poderes de regulamentação, supervisão, fiscalização e sancionatórios, cabendo-lhe impor obrigações às empresas com poder de mercado significativo (PMS) e aos prestadores do serviço universal (PSU), emitir declarações e títulos de exercício de atividade, prestar informação, orientação e apoio aos consumidores e demais utilizadores, apreciar queixas e reclamações dos consumidores e demais utilizadores quando lhe compete supervisionar a observância das normas aplicáveis, caso em que deverá emitir recomendações ou determinar medidas corretivas.

Constituem ainda poderes da ANACOM a implementação de leis e regulamentos, bem como atos da UE aplicáveis ao sector das comunicações, a verificação do cumprimento das leis, dos regulamentos e das suas próprias determinações e orientações.

Além de promover processos de consulta pública, a ANACOM pode também, nomeadamente, emitir ordens, instruções, determinações e recomendações, publicar estudos e relatórios e divulgar informação estatística, incluindo informação sobre as reclamações recebidas.

1.1. Atividade regulatória da ANACOM em 2014

Em 2014 ocorreram no sector das comunicações diversos acontecimentos com impacto relevante no mercado e na atividade regulatória, sendo de destacar os seguintes:

- Conclusão da operação de concentração Kento*Unitel*Sonaecom/ZON*Optimus, em maio de 2014, através da fusão por incorporação da ZON TV Cabo Portugal na Optimus – Telecomunicações, S. A. (Optimus), com a alteração da designação da empresa para NOS Comunicações.
- Fusão por incorporação da MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia na PT Comunicações, S. A. (PTC), tendo a empresa

resultante da fusão assumido a designação MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia¹.

- Celebração, em julho de 2014, de um acordo entre a PTC e a Vodafone Portugal – Comunicações Pessoais, S. A. (Vodafone) para a aquisição de direitos de uso exclusivo da rede ótica passiva (rede PON).
- Anúncio da intenção de venda da PT Portugal à Altice, operação cuja conclusão transitou para 2015.
- Conclusão do processo de privatização dos CTT – Correios de Portugal, S. A. (CTT) com alienação de 31,5% do capital ainda detido pelo Estado Português através da venda direta a investidores institucionais.
- Revisão da Recomendação da Comissão Europeia (CE) sobre mercados relevantes, com publicação de uma nova versão, em 9 de outubro de 2014 (Recomendação 2014/710/UE), que passou a contemplar unicamente mercados grossistas (foram eliminados o mercado do acesso à rede telefónica pública num local fixo para clientes residenciais e não residenciais e o mercado de originação de chamadas na rede telefónica pública num local fixo).
- Revogação das bases da concessão do serviço público de telecomunicações, operada pelo Decreto-Lei n.º 35/2014, de 7 março, e cessação do serviço fixo de telex, do serviço fixo comutado de transmissão de dados e do serviço telegráfico, bem como do serviço móvel marítimo, na sua componente de correspondência pública.
- Celebração pelo Governo, em fevereiro de 2014, dos contratos com as entidades que ganharam o concurso para a prestação do SU – com a NOS para o serviço telefónico em local fixo e com a PTC para o serviço de postos públicos. Todos os serviços começaram a ser prestados em 2014, incluindo o serviço de lista telefónica completa e serviço de informações de lista, o qual foi adjudicado, por ajuste direto, à PTC ainda em 2013.
- Aprovação da segunda alteração à Lei Postal, que introduziu alterações em matérias relacionadas com o regime de comparticipação para o fundo de compensação destinado ao financiamento do serviço postal universal, com as regras de

acesso a determinados elementos das redes postais para salvaguarda da prestação do serviço postal universal e com o mecanismo de resolução administrativa de litígios.

No domínio da sua atividade de regulação são de destacar as seguintes ações desenvolvidas pela ANACOM em 2014:

- Aprovação da decisão final relativa à definição dos mercados retalhistas de acesso à rede telefónica pública num local fixo e mercados de serviços telefónicos prestados em local fixo, à avaliação de PMS nesses mercados e à imposição, manutenção, alteração ou supressão de obrigações regulamentares. Concluiu-se que estes mercados não cumpriam os critérios necessários para serem passíveis de regulação *ex-ante*, pelo que, não havendo entidades com PMS, foi determinada a supressão das obrigações impostas às empresas do grupo PT na anterior análise de mercados. Com esta decisão deixaram de existir mercados retalhistas regulados *ex-ante*.
- Aprovação da decisão final relativa ao mercado grossista de originação de chamadas na rede telefónica pública num local fixo, nos termos da qual continuam impostas obrigações às empresas do grupo PT que atuam neste mercado, incluindo a obrigação de seleção e pré-seleção de chamadas e a oferta de realugar de linha de assinante (ORLA).
- Adoção, em simultâneo, de um sentido provável de decisão (SPD) relativo ao mercado grossista de terminação de chamadas na rede telefónica pública num local fixo (novo mercado 1) e ao modelo de custeio de terminação fixa. O SPD prevê a aplicação de um preço máximo de terminação das chamadas vocais em redes fixas, a aplicar pelos operadores fixos notificados com PMS, de 0,068 cêntimos de euro por minuto, independentemente da origem da chamada, com faturação ao segundo a partir do primeiro segundo.
- Adoção de um SPD relativo ao mercado de acesso de elevada qualidade grossista num local fixo (novo mercado 4), que considera o grupo PT como entidade com PMS em vários mercados e mantém a imposição de obrigações. Em relação ao mercado grossista de segmentos terminais de alto débito nas áreas competitivas e ao mercado grossista dos segmentos de trânsito constituídos pelas rotas C, foi considerado não serem os mesmos suscetíveis de regulação *ex-ante*, pelo que foi proposta a supressão das

¹ Registada em 29 de dezembro de 2014. Neste relatório optou-se por usar as designações PTC e MEO consoante o caso.

obrigações anteriormente impostas, após um período de transição. Este SPD analisou ainda outros aspectos relevantes para o mercado relacionados com obrigações impostas ao grupo PT, como a regulação dos preços de *backhaul* e dos circuitos CAM (Continente-Açores-Madeira) e as condições de acesso às estações de cabos submarinos.

- Monitorização das condições praticadas nas várias ofertas grossistas, com destaque para a decisão relativa à publicação dos níveis de desempenho na qualidade de serviço da oferta de referência de acesso a postos (ORAP).
- Realização, ao nível dos sistemas de custeio, de auditorias aos resultados do sistema de contabilidade analítica (SCA) da PTC relativos aos exercícios de 2010, 2011 e 2012, e início da auditoria relativa a 2013. Foi definida a taxa de custo de capital aplicável ao SCA da PTC para o exercício de 2014 e foi também aprovado um SPD sobre o modelo de custeio de terminação fixa, na sequência da consulta pública sobre as opções metodológicas a utilizar na concretização do modelo de custeio para o serviço de terminação de chamadas de voz em redes fixas individuais.
- Lançamento dos trabalhos para atualizar e rever o modelo de custeio de terminação móvel, tendo para o efeito sido feita adjudicação a entidade externa.
- Realização, na sequência de um pedido de intervenção da RTP – Rádio e Televisão de Portugal, de análise ao preço praticado pela PTC para a codificação, multiplexagem, transporte e difusão por rede de televisão digital terrestre (TDT) de canais televisivos de acesso não condicionado livre (Mux A) tendo a decisão da ANACOM sido no sentido de não intervir.
- Monitorização do cumprimento das prestações contratadas com os novos prestadores do SU das comunicações eletrónicas, a nível de preços, qualidade de serviço e informação divulgada.
- Lançamento, pela primeira vez, dos procedimentos conducentes à contribuição extraordinária para o fundo de compensação do SU (FCSU) das comunicações eletrónicas, com vista ao ressarcimento dos custos líquidos decorrentes da prestação do serviço universal (CLSU) da PTC relativos a 2007-2009, aprovados pela ANACOM em 2013. O fundo, criado pela Lei n.º 35/2012, de 23 de agosto, destina-se ao financiamento dos custos líquidos incorridos com a prestação do SU quando os mesmos sejam considerados um encargo excessivo.
- Aprovação dos CLSU de comunicações eletrónicas relativos ao período de 2010-2011, na sequência de auditoria aos valores finais apresentados pela PTC, e início dos procedimentos de auditoria para apuramento dos valores dos CLSU de 2012 e 2013.
- Aprovação do Regulamento n.º 495/2014, publicado em Diário da República a 3 de novembro, que define regras sobre o acesso dos utilizadores finais aos números do Plano Nacional de Numeração (PNN).
- Realização de consulta pública sobre o projeto de decisão relativo às regras de utilização partilhada dos números 16xy do PNN para serviços de apoio ao cliente.
- Aprovação da metodologia para a fixação e revisão das velocidades de referência associadas às obrigações de cobertura na faixa de frequências dos 800 MHz e às correspondentes obrigações de informação, bem como da metodologia para verificar o cumprimento das obrigações de cobertura e correspondentes obrigações de informação para os efeitos previstos no Regulamento n.º 560-A/2011, de 19 de outubro (leilão multifaixa).
- Conclusão de uma avaliação do mercado das comunicações móveis à luz das atribuições de espectro radioelétrico decorrentes do referido leilão multifaixa, em conformidade com o respetivo regulamento.
- Atribuição à PTC, no âmbito da TDT, de uma licença temporária de rede constituída por quatro novos emissores, para resolver problemas verificados na rede. Os problemas foram detetados pela rede de sondas que a ANACOM instalou em todo o território nacional e que monitoriza permanentemente a qualidade do sinal. A instalação dessa rede, que inclui 386 sondas, terminou em novembro de 2014. Há ainda a destacar a aprovação de um SPD relativo à definição das obrigações de cobertura digital terrestre a incluir no direito de utilização de frequências atribuído à PTC.
- Lançamento de uma consulta pública sobre o futuro da TDT, em articulação com a Entidade Reguladora para a Comunicação Social (ERC). Esta consulta visou equacionar cenários de evolução quanto à disponibilização de novos conteúdos e canais *free-to-air*, transmissão em alta definição (HD), entre outras matérias.
- Criação, em matéria de segurança das comunicações, de um centro de reporte de notificações (CRN), ao qual os operadores

devem notificar as violações de segurança ou perdas de integridade das redes. Essa informação tem de ser transmitida em tempo real e sempre que as falhas de segurança ou perdas de integridade causem perturbações graves no funcionamento das redes interligadas ou nos serviços prestados aos utilizadores. A análise das ocorrências reportadas ao CRN em 2014 permite concluir que 50% das mesmas se deveram a falhas no fornecimento de bens ou serviços de terceiros, correspondendo 23% a falhas de *hardware* e *software*, 18% a causas naturais e cerca de 9% a ataques maliciosos.

- Adjudicação, na sequência de concurso público, da conceção, desenvolvimento e implementação da plataforma tecnológica que suportará o sistema de informação centralizado (SIC), previsto no Decreto-Lei n.º 123/2009, de 21 de maio (repblicado pela Lei n.º 47/2013, de 10 de julho). Trata-se de um sistema agregador de informação sobre infraestruturas aptas a alojar redes de comunicações eletrónicas, que pretende assegurar o acesso aberto, eficaz e não discriminatório às infraestruturas e reduzir ou eliminar barreiras à sua construção.

- Adoção, no âmbito do sector postal, de um importante conjunto de decisões relativas ao serviço universal, incluindo a aprovação dos critérios de fixação dos preços do serviço postal universal a aplicar no triénio 2015-2017 e a fixação dos parâmetros de qualidade de serviço e dos objetivos de desempenho que os CTT devem cumprir nesse período, bem como a aprovação dos objetivos de densidade da rede postal e de ofertas mínimas de serviços, e a definição do conceito de encargo financeiro não razoável e da metodologia de cálculo dos custos líquidos do serviço postal universal. Foi também realizada auditoria aos indicadores de qualidade de serviço, de reclamações e pedidos de informação dos CTT, referentes aos anos 2012 e 2013.

- Definição das regras de elaboração do inventário do património afeto à concessão dos CTT e acompanhamento dos desenvolvimentos verificados ao nível do acesso à rede postal e a elementos da infraestrutura do prestador do serviço postal universal.

- Nos sistemas de custeio do sector postal salienta-se:

(i) a definição dos princípios para o desenvolvimento do SCA a ser implementado pelos CTT, visando a separação das contas entre cada um dos serviços e produtos que integram o serviço postal universal e os que não o integram;

(ii) o desenvolvimento da auditoria aos resultados de 2011 e 2012 do SCA dos CTT;

(iii) a realização da auditoria aos resultados de 2013 do SCA dos CTT.

No âmbito da sua atividade de supervisão, a ANACOM realizou em 2014 cerca de 1300 ações de fiscalização sobre o mercado, que incidiram sobre os sectores das comunicações eletrónicas e dos serviços postais, sobre o cumprimento das regras relativas a infraestruturas de telecomunicações em edifícios, urbanizações e conjuntos de edifícios (ITED/ITUR) e sobre o mercado de equipamentos. Na área de monitorização do espectro foram realizadas 1468 ações preventivas, que envolveram a verificação de situações de interferências e fiscalizações a estações e redes de radiocomunicações.

Em termos internacionais e, em particular, no contexto europeu, a atividade desenvolvida visa assegurar a defesa dos interesses nacionais e participar no desenvolvimento do mercado interno da UE.

Importa desde logo destacar a atividade desenvolvida pela ANACOM ao nível do BEREC, cuja vice-presidência em 2014 foi assegurada por Fátima Barros, presidente desta Autoridade. Nessa qualidade, a ANACOM coordenou a elaboração do programa de trabalho do BEREC para 2015 e assegurou a gestão da agência europeia de suporte ao BEREC (*Office*), em Riga, tendo participado em todas as reuniões ordinárias do BEREC, nas reuniões da rede de contactos e nas reuniões com a CE.

A ANACOM desempenhou igualmente um papel ativo nas duas reuniões plenárias do ERGP – tendo organizado uma delas, que decorreu em Lisboa – e em todos os grupos de trabalho.

Em 2014, a ANACOM exerceu a vice-presidência do Grupo de Reguladores Euro Mediterrânicos (EMERG), tendo assegurado com sucesso os contactos com a CE para a negociação de um novo quadro de financiamento comunitário do EMERG. Foi igualmente prioridade da ANACOM promover os contactos entre o BEREC e o EMERG.

Em matéria de gestão de espectro são de salientar as reuniões de preparação da Conferência Mundial das Radiocomunicações (WRC-15), da União Internacional das Telecomunicações (UIT), que terá lugar em novembro de 2015.

A ANACOM continuou a desempenhar as funções de secretariado na Associação de Reguladores de Comunicações e Telecomunicações da Comunidade dos Países de Língua Portuguesa (ARCTEL-CPLP). O mandato do grupo de trabalho de *roaming*, presidido pela ANACOM, foi prolongado por mais um ano.

Em assessoria ao Governo, a ANACOM também participou em diversos grupos de trabalho da UE, tanto da CE como do Conselho.

Ainda na vertente de assessoria ao Governo, a ANACOM foi solicitada a lançar, em 2014, uma consulta pública para avaliar a necessidade de manter no SU a disponibilização do serviço de lista telefónica completa e do serviço completo de informações de listas, bem como a forma como os mesmos devem ser assegurados no futuro.

Foram ainda apresentadas ao Governo diversas propostas de diplomas legais, pareceres e contributos para resposta do executivo a solicitações da CE e a perguntas parlamentares.

Além disso, em 2014 a ANACOM esteve por três vezes na Assembleia da República, para prestar esclarecimentos no âmbito de audições parlamentares.

O Conselho de Administração da ANACOM reuniu 54 vezes em 2014, tendo adotado 351 deliberações. Foram colocados em consulta pública e/ou audiência prévia 39 projetos de decisão.

1.2. Eficiência e sustentabilidade

Com o intuito de se tornar cada vez mais eficiente e sustentável em termos ambientais, a ANACOM tem levado a cabo diversos projetos.

Em 2014 importa referir duas importantes medidas que visam dotar a ANACOM de maior eficiência na sua relação com os utilizadores de espectro: o lançamento do portal de frequências eQNAF e do portal de licenciamento eLic.

Trata-se, em ambos os casos, de plataformas eletrónicas que facilitam o contacto direto entre a ANACOM e os seus clientes, simplificando

o processo e tornando-o mais célere, ao mesmo tempo que envolvem poupanças de recursos vários e melhoram a sustentabilidade ambiental, já que reduzem a utilização de papel.

O portal de frequências eQNAF, disponibilizado a 8 de janeiro de 2014, permite a pesquisa de informação sobre o quadro nacional de atribuição de frequências (QNAF), designadamente a consulta de informação relacionada com o planeamento e a utilização de frequências, bem como as atribuições e utilizações nacionais do espectro radioelétrico, as faixas de frequências reservadas e a disponibilizar, as utilizações de espectro isentas de licenciamento radioelétrico e os interfaces rádio.

Já através do portal de licenciamento eLic, disponibilizado a 30 de março, é possível submeter pedidos de licenciamento radioelétrico e consultar dados técnicos de rede ou de estação, licenças ativas e pedidos efetuados ou em curso.

Por outro lado, a ANACOM adotou um sistema de faturação eletrónica, emitida e recebida, com o qual pretende melhorar a eficiência e a eficácia deste serviço, ao mesmo tempo que reduz o consumo de papel e respetivos custos. Este sistema começou a funcionar em setembro de 2014.

Quanto ao Projeto de gestão ambiental, que foi lançado em 2010 e tem obtido resultados muito positivos, refletindo uma importante consciência ambiental, continuou em 2014 a dar bons resultados.

Na análise da evolução de 2013 para 2014, destacam-se as reduções dos consumos de energia, água e número de quilómetros percorridos (média por viatura) em 3%, 13% e 5%, respetivamente. Também os consumíveis de plástico sofreram uma redução de 5% face a 2013.

Cabe registar que continua a ser feita a recolha seletiva de todos os resíduos produzidos, sendo encaminhados para ecopontos apropriados, privilegiando-se a entrega na Entrejuda sempre que possível.

2. COMUNICAÇÃO COM AS ENTIDADES INTERESSADAS

A transparência é um dos pilares da regulação e é um dos princípios de gestão pelos quais a ANACOM pauta a sua atuação. Em conformidade, submete a consulta pública todas as suas decisões com impacto no mercado e nos vários agentes e publica as decisões que adota no seu sítio institucional.

A ANACOM dispõe de um conjunto de plataformas através das quais divulga informação relevante aos prestadores de serviços, aos consumidores, outros reguladores, Governo e outras entidades públicas.

• Consultas públicas

As consultas públicas são o instrumento por excelência de comunicação com o mercado. Através delas o regulador dá a conhecer as suas posições e recolhe contributos, antes de tomar decisões definitivas sobre qualquer matéria. Em 2014 foram submetidos a consulta pública e/ou audiência prévia 39 projetos de decisão.

• O sítio institucional

A ANACOM divulga ainda no seu sítio as consultas públicas, os contributos recebidos e os respetivos relatórios.

Em 7 de novembro de 2014 foi lançado o novo sítio da ANACOM, iniciativa inserida na celebração do seu 25.º aniversário como entidade reguladora do sector das comunicações eletrónicas e postais.²

Neste processo de renovação, que envolveu um esforço assinalável considerando nomeadamente as ambiciosas metas fixadas em termos de calendário e a sua dimensão, foram envolvidos, para além das equipas internas, diversos grupos de entidades destinatárias da informação da ANACOM, bem como o público em geral, através de um questionário *online* lançado para o efeito e da criação de *focus-group* internos e externos.

A renovação do sítio teve como objetivos torná-lo mais funcional, reduzir o volume e a estrutura da informação e a sua complexidade e simplificar o processo de gestão e publicação de conteúdos. A navegação passou a ser feita através de quatro grandes áreas: institucional, mercado, serviços e consumidor, com ligação direta para o portal do consumidor.

Pretendeu-se proporcionar uma experiência de utilização e visualização satisfatória para a generalidade dos utilizadores, através de um *design* adaptado a todo o tipo de dispositivos (computador, *tablet*, *smartphone*, entre outros) e de acordo com as melhores práticas em usabilidade e acessibilidade. Refletindo o compromisso com a população com necessidades especiais, e dando continuidade ao trabalho já realizado no passado, o novo sítio segue as boas práticas recomendadas internacionalmente em matéria de acessibilidade (WCAG 2.0 – nível AA).

A pesquisa também foi alvo de alterações com o objetivo de responder de forma mais célere e eficaz às necessidades dos utilizadores.

Em 2014, o número total de visitas ao sítio da ANACOM rondou as 790 240, originadas por 578 946 utilizadores. Foram feitas 2 347 430 visualizações aos conteúdos informativos. Os serviços disponibilizados registaram um total de 162 113 visitas.

• O portal do consumidor

Disponível em www.anacom-consumidor.com, o portal do consumidor da ANACOM é um interface de comunicação com os consumidores, no qual é divulgada informação, em linguagem simples e clara, sobre todos os assuntos que mais interessam aos utilizadores de serviços de comunicações. Designadamente, para os ajudar a conhecer os serviços existentes no mercado, como contratá-los, como resolver problemas com os prestadores ou como portar um número. O portal disponibiliza ainda informação sobre a existência de períodos de fidelização, tarifários, evolução de preços, estatísticas, entre outros temas que são importantes para habilitar os consumidores a fazerem escolhas mais esclarecidas.

Em 2014, o portal do consumidor registou um aumento significativo do número de utilizadores, com 928 343 visitas, mais 91% do que no ano anterior. O assunto mais procurado pelos utilizadores continuou a ser, à semelhança do ano anterior, “Mudar ou cancelar o contrato” e a página mais vista foi “Cancelar o contrato de televisão”.

• Newsletter Spectru

Outra das plataformas de comunicação da ANACOM é a Spectru, boletim mensal através do qual é divulgada informação sobre a

² Sob a designação de Instituto das Comunicações de Portugal (ICP), esta Autoridade iniciou a sua atividade em novembro de 1989.

atividade do regulador e o que de mais relevante se regista no sector das comunicações eletrónicas e postais, a nível nacional e internacional.

A *newsletter* tem duas versões eletrónicas, uma em português e outra em inglês, ambas disponibilizadas no sítio da ANACOM, onde pode ser subscrita gratuitamente.

A 31 de dezembro de 2014 estavam registados 2519 subscritores nacionais e estrangeiros.

- **Redes sociais**

A ANACOM mantém, desde 2009, uma conta na rede social Twitter – http://twitter.com/ICP_Anacom. Esta plataforma constitui um reforço da disseminação da informação diariamente publicada no sítio institucional.

2.1. A informação como forma de proteção dos consumidores

A atividade prosseguida pela ANACOM visa assegurar a defesa dos direitos e dos interesses dos utilizadores, zelando pela existência de mais e melhores ofertas, a preços adequados. Para habilitar os consumidores a fazerem as escolhas mais adequadas às suas necessidades, esta Autoridade disponibiliza um vasto conjunto de informação, através de vários suportes.

Em 2014 foram adotadas várias medidas com o intuito de proteger os consumidores:

- Em março a ANACOM lançou uma consulta pública sobre as opções em matéria da revisão da deliberação relativa às linhas de orientação sobre o conteúdo mínimo a incluir nos contratos para a prestação dos serviços de comunicações eletrónicas. Na sequência dos dados recolhidos nessa consulta, a ANACOM aprovou, em dezembro, um projeto de regulamento sobre a informação pré-contratual e contratual, processo que transitou para 2015. Pretende-se que as medidas nele consagradas assegurem uma melhor e mais clara informação dos utilizadores, designadamente criando uma ficha de informação simplificada (FIS) que substituirá a divulgação das atuais condições de oferta. Esta ficha veiculará, em linguagem simples e concisa, informação sobre cada oferta dirigida aos utilizadores finais. Antes da celebração do contrato a ficha deverá integrar todas as condições propostas ao interessado e, na vigência do contrato, será utilizada para transmitir informação sobre as condições contratuais. Relativamente aos períodos de fidelização, a FIS deverá conter a indicação concreta das

vantagens associadas a essa fidelização, bem como o correspondente valor e o prazo pelo qual essa vantagem é concedida.

- Em junho, a ANACOM proibiu aos prestadores de serviços de comunicações eletrónicas a utilização da expressão “tráfego ilimitado” ou “chamadas/SMS ilimitadas” quando se trate de ofertas de serviços de comunicações eletrónicas que têm limites. Só podem ser assim qualificadas as ofertas que sejam efetivamente disponibilizadas “sem limites” ou “sem restrições” ao longo de todo o período de duração do contrato. Determinou ainda que as condições de oferta devem incluir informação clara e transparente sobre eventuais medidas restritivas ou de condicionamento de tráfego que, com carácter excecional, possam existir (o que deverá ser expressamente mencionado). Nas ofertas de tráfego ilimitado só se admitem medidas restritivas de carácter excecional e que se destinem a evitar que seja esgotada a capacidade num segmento de rede. Terão de ser (i) adequadas, (ii) proporcionais, quanto ao fim, à medida em si e à respetiva duração e (iii) equitativas no tratamento dos diferentes utilizadores com o mesmo tarifário/pacote.

- A ANACOM tem apostado no desenvolvimento de ferramentas que melhorem os conhecimentos dos consumidores sobre as várias ofertas existentes no mercado e sobre as condições em que o serviço lhes é prestado, contribuindo assim para escolhas mais esclarecidas. Uma dessas ferramentas é o COM.escolha, que permite aos consumidores consultarem de forma simples e rápida tarifários e ofertas, bem como simularem consumos de Internet, telefone móvel ou fixo e televisão, isoladamente ou em pacote, para verificar quais as ofertas que se adequam melhor ao seu caso. Em 2014, a ANACOM implementou um conjunto de melhorias no comparador e simulador de tarifários, que apenas foram lançadas ao público já em 2015. Durante o ano, o comparador de tarifários registou um acréscimo de 30% no número de visitantes e mais de 330 mil páginas vistas.

- Outra das ferramentas da ANACOM que visa a defesa dos interesses e direitos dos consumidores é o NET.mede, um medidor de velocidade de acesso à internet que permite aos utilizadores ficarem a saber, em menos de 30 segundos, qual a velocidade do seu acesso à Internet e compará-la com a velocidade que têm contratada. Os resultados do teste permitem obter informação objetiva, que poderá ser importante na gestão da relação do consumidor com o seu prestador, questionando-o sobre a qualidade do serviço prestado. No termo do primeiro ano de existência, ou seja, no início de dezembro de 2014, o

NET.mede tinha recebido mais de 420 mil visitas, a que corresponderam mais de um milhão de páginas vistas.

- Para divulgar o NET.mede a ANACOM promoveu uma divulgação alargada através da distribuição de um folheto informativo, em ligação com a Direção Geral do Consumidor, nos centros de arbitragem de competência genérica e nas diferentes estruturas de informação autárquica que dão apoio aos consumidores. Foram feitos anúncios na imprensa, na Spectru e em sítios de entidades com quem a ANACOM tem um relacionamento privilegiado.

- A ANACOM desenvolveu uma ação de divulgação sobre *roaming* internacional para informar os consumidores sobre os preços máximos que os operadores passariam a aplicar, a partir de 1 de julho, às comunicações em *roaming* na UE e Espaço Económico Europeu (EEE). Esta ação de divulgação foi feita por via digital, nomeadamente através do sítio www.roaminglight.net.

- Em março, foi lançado um folheto informativo para divulgação do portal de frequências eQNAF, cuja divulgação incluiu anúncios na imprensa, na Spectru e em sítios de entidades com quem a ANACOM tem um relacionamento privilegiado.

- A ANACOM responde às reclamações e pedidos de informação dos utilizadores, promovendo o seu esclarecimento no contexto da situação descrita, quer quanto aos seus direitos, quer quanto aos passos a adotar para a resolução dos problemas apresentados. Estas solicitações são recebidas diretamente através de carta, fax, email, formulário eletrónico de reclamações (disponível no

portal do consumidor da ANACOM e no sítio institucional), ou indiretamente, através do preenchimento do livro de reclamações que os prestadores de serviços estão obrigados a disponibilizar nas suas lojas e cujos originais são remetidos à ANACOM. Em 2014, foram rececionadas 78 239 reclamações.

2.2. Responsabilização e transparência

Em matéria de transparência importa referir a realização em 2014, pela primeira vez na história da ANACOM, de uma consulta pública sobre as orientações estratégicas para o Plano Plurianual de Atividades 2015-2017.

Esta prática inovadora, que antecipou a regra que veio a ficar estabelecida nos novos estatutos da ANACOM, visou reforçar a transparência no mercado, aumentar a previsibilidade regulatória e promover um maior envolvimento de todos os interessados na definição dessas orientações, posicionando-se o mais próximo possível das necessidades do sector. Através desta consulta pública todos os que o entenderam puderam dar a sua opinião sobre as orientações estratégicas do plano, aumentando a transparência do processo face à situação existente, em que o plano de atividades era apreciado apenas pelo Conselho Consultivo da ANACOM (tal como ainda foi em 2014).

Além disso, e como habitualmente, a ANACOM enviou ao Governo, para ser também presente à Assembleia da República, o Relatório de Regulação, Supervisão e Outras Atividades relativo a 2013, o qual também obteve o parecer do Conselho Consultivo, nos termos dos estatutos então em vigor, bem como o Relatório e Contas de 2013, o Plano Plurianual 2015-2017 e o orçamento para 2015.