



REGULAÇÃO
E SUPERVISÃO

3. ANÁLISE DE MERCADOS

A 9 de outubro de 2014 entrou em vigor a Recomendação da CE³ relativa aos mercados relevantes de produtos e serviços no sector das comunicações eletrónicas suscetíveis de regulamentação *ex-ante* (daqui em diante designada por Recomendação da CE de 2014), que substituiu a Recomendação da Comissão 2007/879/CE, de 17 de dezembro de 2007 (doravante designada por Recomendação da CE de 2007).

De acordo com a nova Recomendação da CE de 2014, ao definir os mercados relevantes adequados às circunstâncias nacionais, as autoridades reguladoras nacionais (ARN) deverão analisar os seguintes mercados de produtos e serviços:

- Mercado 1 – Terminação grossista de chamadas em redes telefónicas públicas individuais num local fixo.
- Mercado 2 – Terminação grossista de chamadas de voz em redes móveis individuais.
- Mercado 3 a) – Acesso local grossista num local fixo.
- Mercado 3 b) – Acesso central grossista num local fixo para produtos de grande difusão.
- Mercado 4 – Acesso de elevada qualidade grossista num local fixo.

Com a adoção da Recomendação da CE de 2014, dois dos mercados previstos na Recomendação CE de 2007 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 – passando a Recomendação a contemplar unicamente mercados grossistas.

Não obstante os mercados relevantes enumerados na Recomendação em vigor, as ARN podem identificar mercados diferentes, fazendo o teste dos três critérios⁴.

3.1. Mercados retalhistas de acesso à rede telefónica pública num local fixo e mercados de serviços telefónicos em local fixo

A 14 de agosto de 2014, a ANACOM aprovou a decisão 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. Essa decisão foi precedida de uma consulta pública e de audiência prévia dos interessados, tendo sido submetida à apreciação da Autoridade da Concorrência (AdC) e notificada à CE, que não se opôs às suas conclusões.

Efetuada a análise, a ANACOM concluiu que o mercado de acesso à rede telefónica pública em local fixo e os mercados dos serviços telefónicos em local fixo e das chamadas para numeração não geográfica não são passíveis de regulação *ex-ante*.

Este entendimento está alinhado com a Recomendação da CE de 2007 (em vigor à data), já que os mercados retalhistas de serviços telefónicos em local fixo não estavam identificados como mercados relevantes para efeitos de regulação *ex-ante*. Quanto ao mercado retalhista de acesso à rede telefónica pública num local fixo, deixou de ser suscetível de regulação *ex-ante* com a Recomendação da CE de 2014.

No que se refere ao mercado de acesso à rede telefónica pública num local fixo, concluiu-se na análise não existirem indícios de barreiras à entrada relevantes, tendo-se no entanto salientado a importância da manutenção das obrigações de pré-seleção de chamadas e de disponibilização da ORLA, já que possibilitam a entrada e/ou a manutenção no mercado de operadores sem rede, ou com rede apenas em parte do território, com investimentos relativamente reduzidos.

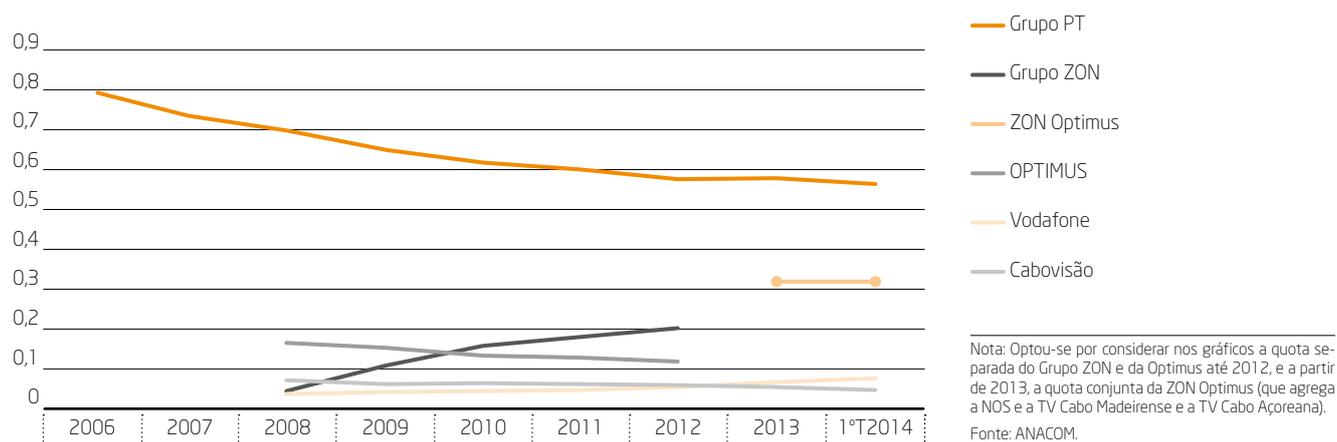
De realçar que a quota de mercado das empresas do grupo PT que até 2014 tinham PMS nestes mercados, tem vindo a diminuir, e que os operadores alternativos apresentam uma das quotas de mercado mais elevadas da UE – gráficos 1 e 2.

³ Recomendação 2014/710/UE, de 9 de outubro.

⁴ O primeiro critério diz respeito à presença de obstáculos fortes e não transitórios à entrada nesse mercado; o segundo critério prende-se com a eventual evolução da estrutura de um mercado para uma situação de concorrência efetiva no horizonte temporal relevante; o terceiro critério destina-se a avaliar se a aplicação do direito da concorrência, só por si, corrige ou não adequadamente as deficiências apresentadas pelo mercado.

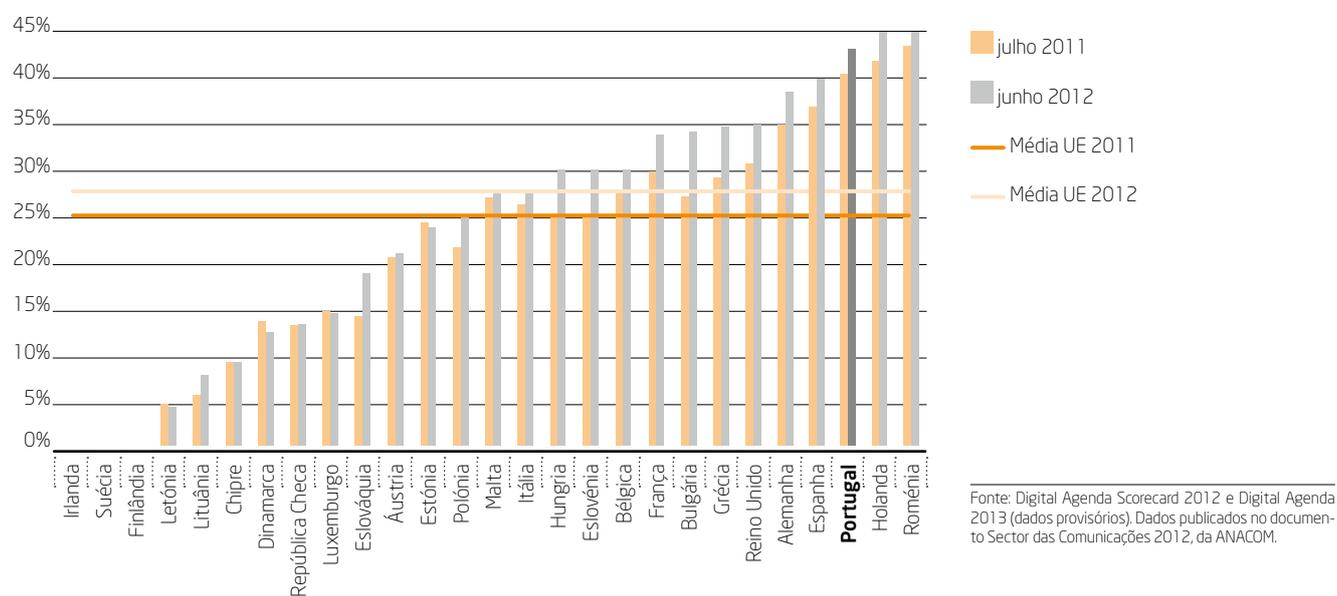
Quotas de mercado por operador (acessos equivalentes)

Gráfico 1.



Quota de assinantes de acesso direto dos prestadores alternativos na UE⁵

Gráfico 2.



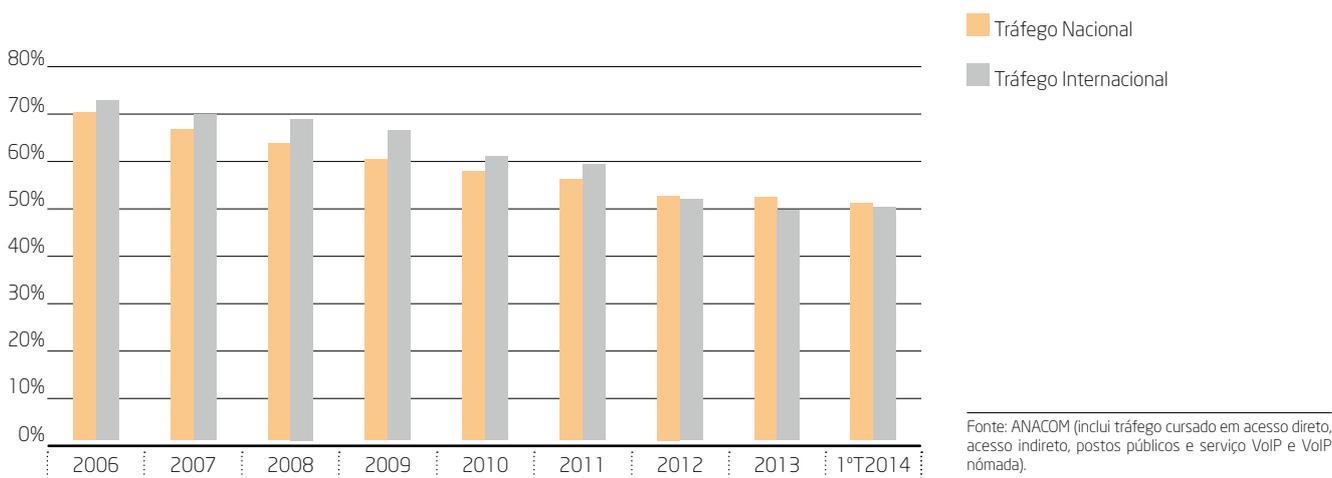
5 Note-se que posteriormente a esta análise foram publicados no Sector das Comunicações 2013 dados atualizados a junho de 2013, verificando-se que Portugal continua a manter quotas de assinantes de acesso direto dos prestadores alternativos das mais elevadas da UE

Nos mercados retalhistas dos serviços telefónicos prestados em local fixo também se assiste a uma redução da quota de mercado do grupo

PT, para 51% e 50% nos serviços telefónicos nacionais e internacionais, respetivamente, no final do 1.º trimestre de 2014 – gráfico 3.

Quotas de mercado do grupo PT no tráfego nacional e internacional

Gráfico 3.

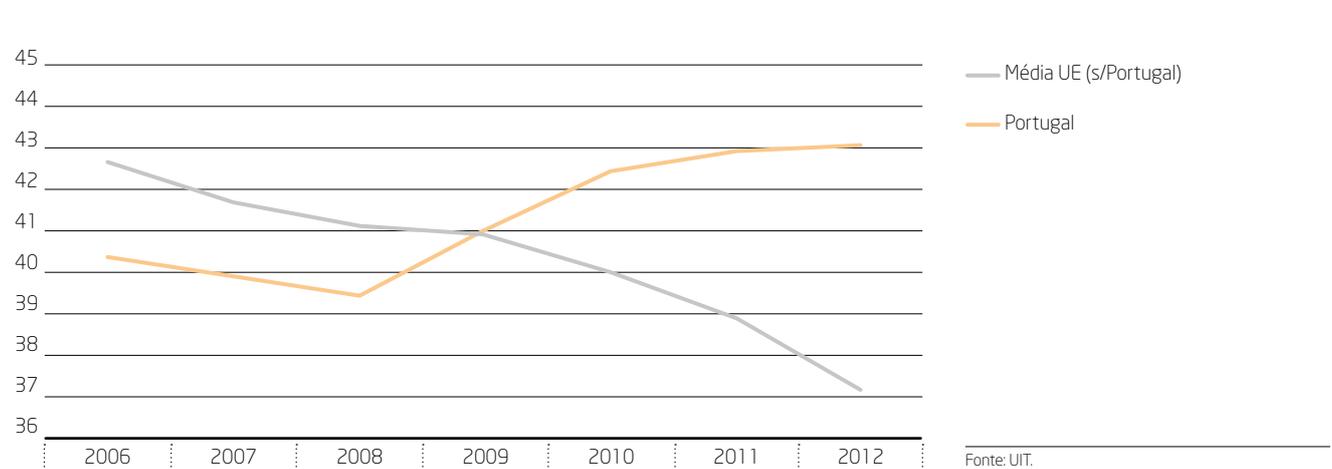


No que se refere ao mercado de serviços telefónicos destinados a números não geográficos publicamente disponíveis num local fixo, concluiu-se que a quota de mercado do grupo PT se reduziu significativamente – passou de valores superiores a 75% em 2004 para 39% – e existem outros operadores no mercado com peso significativo.

Foi também relevante para as conclusões alcançadas o facto de a oferta de acessos voz sobre o protocolo Internet (VoIP) estar a aumentar, normalmente integrada em pacotes de serviços com peso maioritário de operadores alternativos. Tal reflete-se na taxa de penetração do serviço telefónico em local fixo (STF), cuja evolução em Portugal tem sido contrária à verificada a nível europeu, conforme ilustrado no gráfico seguinte.

Evolução da taxa de penetração do STF em Portugal e na média da UE28

Gráfico 4.



Por último, foram relevadas as alterações decorrentes do processo de designação do(s) prestador(es) do serviço universal (PSU) concluído em 2013, que conduziram a que a NOS tenha ficado sujeita às obrigações do SU – designadamente a obrigação de disponibilizar um tarifário regulado relativo ao acesso e serviço telefónico em local fixo. Na análise efetuada considerou-se que tais alterações permitiriam manter uma pressão competitiva sobre o grupo PT, mesmo na ausência de obrigações específicas sobre a empresa.

A análise efetuada, atendendo a todos os aspetos acima referidos, permitiu concluir que os mercados retalhistas em causa não reuniam as condições para serem suscetíveis de regulação *ex-ante*. Assim, a ANACOM concluiu que nestes mercados não existiam operadores com PMS, pelo que foram suprimidas as obrigações impostas às empresas do grupo PT no âmbito da anterior análise de mercados.

Em qualquer caso, relevou-se que o grupo PT continuaria sujeito a obrigações regulamentares *ex-ante* noutros mercados, tendo de manter um SCA, de separação de contas e de orientação de preços para os custos. Particularizou-se ainda a questão das obrigações de seleção e de pré-seleção de chamadas e de disponibilização de uma ORLA, realçando-se que, dada a sua importância estruturante para assegurar a concorrência nos mercados retalhistas, a sua imposição seria avaliada no âmbito do mercado grossista de originação de chamadas na rede telefónica pública em local fixo, no âmbito do qual essas obrigações foram impostas.

3.2. Mercado grossista de originação de chamadas na rede telefónica pública num local fixo

A ANACOM aprovou, a 14 de agosto de 2014 e em conjunto com a decisão a que se refere o ponto anterior, a decisão sobre o mercado grossista de originação de chamadas de voz na rede telefónica pública a partir de um local fixo. Esta decisão foi sujeita ao procedimento de consulta pública e de audiência prévia dos interessados, bem como a parecer da AdC, que não se opôs ao proposto pela ANACOM. O projeto de decisão foi notificado à CE, que não se opôs à sua aprovação.

Este é um mercado nacional constituído pelos serviços de originação de chamadas de voz na rede telefónica pública a partir de um local fixo, para números geográficos (através do acesso indireto) e não geográficos, e pelos serviços de originação de chamadas no acesso ao serviço de Internet por chamada, entregues nos vários níveis de rede e independentemente da tecnologia de transporte e do interface de interligação utilizado.

A análise desenvolvida, relativa às condicionantes à concorrência efetiva entre empresas, conduziu à conclusão de que as empresas do grupo PT que atuam neste mercado detêm PMS.

Esta conclusão é sustentada, entre outras razões, no reconhecimento da importância que o serviço grossista de originação de chamadas fornecido pela PTC tem para alguns operadores presentes no mercado retalhista, nomeadamente atendendo a que lhes permite prestar um serviço retalhista na totalidade do território nacional, que seria inviável assegurar se suportado apenas na sua própria rede de comunicações eletrónicas.

De facto, a garantia da presença em vários pontos do território é especialmente importante para os operadores alternativos que têm clientes do segmento empresarial, localizados em vários sítios, e que só permanecem como clientes desses operadores na medida em que lhes seja permitido aceder, desde qualquer ponto do território, ao serviço telefónico prestado em local fixo por um único operador, vinculado por um único contrato.

Adicionalmente, releva-se que as conclusões da análise do mercado do acesso retalhista à rede telefónica pública em local fixo e dos mercados retalhistas do serviço telefónico prestado em local fixo apontam para que os mercados em causa estejam a caminhar para uma situação de concorrência efetiva, no curto/médio prazo. Esta conclusão é suportada no facto de continuar a existir regulação do mercado grossista de originação de chamadas em local fixo.

Existindo PMS neste mercado, a ANACOM analisou as obrigações regulamentares em vigor para aferir se deveriam ser mantidas, alteradas ou suprimidas e avaliou a necessidade de impor obrigações adicionais. Desta análise resultou a imposição das seguintes obrigações ao grupo PT:

- dar resposta aos pedidos razoáveis de acesso;
- não discriminação na oferta de acesso de interligação e na respetiva prestação da informação;
- transparência na publicação de informações, incluindo a manutenção da oferta de referência de interligação;
- controlo de preços (aplicável aos serviços de originação de chamadas e de faturação e cobrança, à pré-seleção e à ORLA) e contabilização dos custos;
- separação de contas.

Foi ainda determinado, no quadro da obrigação de acesso, impor a obrigação de seleção e pré-seleção⁶ e a disponibilização de uma ORLA⁷, obrigações que antes eram impostas no âmbito dos mercados retalhistas de banda estreita.

A manutenção da obrigação de seleção e pré-seleção, agora imposta no mercado grossista da originação de chamadas, foi considerada essencial por garantir aos operadores sem infraestrutura própria, ou àqueles que, dispondo de infraestrutura própria não têm uma presença em todo o território nacional, a possibilidade de manter e/ou angariar mais clientes, suportando a prestação dos serviços retalhistas na rede do operador com PMS.

Apesar de considerar necessário manter a obrigação de seleção e pré-seleção de chamadas, a ANACOM reconheceu que estes serviços têm perdido peso na introdução de concorrência no serviço telefónico prestado em local fixo, justificando-se remover a obrigação de *win-back* imposta ao grupo PT – a empresa estava impedida de realizar ações de recuperação dos clientes durante um período de guarda de 4 meses.

Quanto à obrigação de apresentar a ORLA, entende-se que esta apresenta vantagens a nível da integração do acesso e serviços que são relevantes para as empresas beneficiárias. Permite a oferta de um pacote de serviços, o que torna a sua oferta comercial mais atrativa e com maior valor acrescentado.

Os preços da ativação da pré-seleção devem continuar a ser fixados com base no princípio da orientação para os custos, enquanto os preços da mensalidade da ORLA devem continuar a atender ao princípio do *retail minus*.

No que respeita aos serviços de originação grossista para números não geográficos, a ANACOM reconheceu que se trata de uma matéria que carece de reflexão adicional. Em 2014 foram identificados os elementos necessários para prosseguir com a análise, além de ter sido recolhida informação junto das entidades relevantes para o efeito. O processo prosseguirá em 2015.

3.3. Mercados grossistas de terminação de chamadas na rede telefónica pública num local fixo

A ANACOM aprovou, a 10 de julho de 2014 e em conjunto com o SPD relativo ao modelo de custeio de terminação fixa, o SPD relativo à

definição do mercado grossista de terminação de chamadas na rede telefónica pública num local fixo, à avaliação de PMS nesse mercado e à imposição, manutenção, alteração ou supressão de obrigações regulamentares. O SPD foi submetido a consulta pública e a audiência prévia das entidades interessadas e foi consultada a AdC.

O SPD relativo ao modelo de custeio de terminação fixa foi precedido de consulta pública sobre as opções metodológicas a considerar no desenvolvimento e implementação do modelo. Este modelo de custeio determina que o preço máximo de terminação das chamadas vocais em redes fixas, a aplicar pelos operadores fixos com PMS, seja de 0,068 cêntimos de euro por minuto, independentemente da origem da chamada, com faturação ao segundo a partir do primeiro segundo.

Quanto ao SPD relativo à definição do mercado, foi solicitada aos operadores informação sobre interligação IP para dar resposta aos reparos feitos pela CE em 2013. Recorde-se que, em 2013, a ANACOM adotou um projeto de decisão que foi notificado à CE, mas que acabou por ser retirado na sequência de uma carta de comentários em que a Comissão manifestava sérias dúvidas quanto à compatibilidade do SPD com o direito comunitário, sobretudo pela falta de imposição de acesso para interligação em Protocolo Internet (IP) aos operadores com PMS.

Note-se ainda que, em 2013, a ANACOM aprovou uma decisão urgente e provisória sobre estes mercados determinando, nesse contexto, que os preços de terminação fixa fossem fixados com base num *benchmark* de preços *Long Run Incremental Costs* (LRIC) “puro”.

De acordo com o SPD aprovado em julho de 2014, este mercado é nacional e corresponde à terminação de chamadas num local fixo em cada uma das redes individuais, nos vários níveis de rede e independentemente da tecnologia de transporte e do interface de interligação utilizado. Concluiu-se que todos os operadores que prestam o serviço de terminação de chamadas vocais em redes telefónicas públicas individuais num local fixo PMS neste mercado, incluindo os operadores que têm recursos de numeração geográfica e nomádica (gama 30).

Neste contexto, a ANACOM analisou as obrigações regulamentares em vigor para aferir se as mesmas deveriam ser mantidas, alteradas ou suprimidas e avaliou a necessidade de impor obrigações adicionais

⁶ Consiste na disponibilização por parte de uma empresa (a empresa que fornece o acesso direto) aos seus assinantes da possibilidade de aceder aos serviços telefónicos prestados em local fixo fornecidos por outra empresa (a empresa que fornece o acesso indireto) que com ela esteja interligada, através do encaminhamento das suas chamadas desde o ponto terminal em que a chamada é originada até ao ponto de interligação do operador de acesso indireto selecionado e com o qual o cliente não está diretamente ligado.

⁷ A ORLA consiste numa oferta grossista, a um preço determinado, do direito de faturação da linha telefónica da PTC, permitindo a outras empresas legalmente habilitadas o estabelecimento de uma oferta retalhista própria que integre o realugar da linha com serviços de tráfego telefónico.

nestes mercados grossistas. Dessa análise resultou que as obrigações a impor aos operadores com PMS seriam as seguintes:

- Dar resposta a pedidos razoáveis de acesso e permitir o acesso à rede em condições justas e razoáveis, tanto para a interligação *time division multiplexing* (TDM) como para interligação IP. Salva-se que a disponibilização da interligação IP não pode levar a que seja retirado o acesso à interligação TDM, nos casos em que esta já tenha sido acordada.
- Não discriminação na oferta de acesso de interligação e na respetiva prestação de informação, sendo de sublinhar que no âmbito desta obrigação deixa de ser imposta a obrigação de disponibilizar uma oferta de interligação por capacidade (IpC)⁸.
- Transparência na publicação de informação, incluindo, no caso da PTC, a manutenção da oferta de referência de interligação (ORI).
- Controlo de preços, os quais são orientados para os custos do operador eficiente. Com base nos resultados do modelo de custeio LRIC “puro” desenvolvido pela ANACOM, o preço máximo do serviço de terminação é fixado em 0,068 cêntimos de euro⁹.
- Separação de contas e de contabilização de custos, obrigação aplicável unicamente à PTC.

Em relação ao processo de migração para interligação em IP, e considerando a informação sobre esta matéria recolhida na consulta, a ANACOM considerou necessário acautelar que possam existir operadores que, a muito curto prazo, não estejam preparados para enviar/receber a totalidade do tráfego em IP¹⁰. Por isso considerou no SPD que a PTC deve integrar na sua ORI os aspetos relevantes relativos à arquitetura de interligação em IP e submeter-lhe para análise uma proposta que deverá contar com o contributo dos outros prestadores de serviços (OPS). O objetivo é determinar o início do

período de transição com vista à disponibilização da interligação IP e o prazo máximo para a sua disponibilização.

A adoção de decisão sobre este mercado está prevista para 2015.

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

A ANACOM iniciou em 2014 a revisão da análise dos mercados grossistas de terminação de chamadas de voz em redes móveis individuais (mercado 2 da Recomendação da CE de 2014¹¹) e o processo de revisão do modelo de custeio assente numa metodologia de BU-LRIC “puro”.

A decisão final mais recente da ANACOM sobre esta matéria data de 30 de abril de 2012 e determinou a fixação de um preço máximo para a terminação de chamadas em rede móvel na ordem dos 1,27 cêntimos por minuto, a vigorar a partir de 31 de dezembro de 2012, tendo sido estabelecido um *glide-path* para atingir o valor definido. O preço máximo final foi fixado para todos os operadores com PMS nestes mercados, em conformidade com a Recomendação da CE de 7 de maio de 2009¹² sobre o tratamento regulamentar das tarifas de terminação de chamadas nas redes fixas e móveis na UE. Esse preço foi fixado com base nos resultados de um modelo ascendente LRIC “puro” desenvolvido para o mercado nacional, tendo Portugal passado a aplicar um dos preços mais baixos no conjunto dos países europeus.

A ANACOM entende que a imposição de preços grossistas de terminação ao nível do custo incremental de um operador eficiente permite criar condições acrescidas de concorrência. Sobretudo porque contribui para a redução do nível de diferenciação de preços retalhistas entre as chamadas terminadas na mesma rede e as chamadas inter-redes, situação que, apesar de mais atenuada, continua a caracterizar o mercado nacional.

Importa acompanhar e rever, se necessário e na base do modelo de custeio devidamente atualizado, os preços de terminação móvel, agora mais próximos da média europeia em virtude de mais países terem passado a aplicar preços LRIC “puro” (ver gráfico seguinte)¹³.

8 Esta modalidade de interligação perdeu relevância desde que os preços de terminação passaram a ser fixados com base no *benchmark* de preços LRIC “puro”.

9 Preço por segundo desde o primeiro segundo, sem custo de ativação e idêntico independentemente do nível de interligação.

10 Nomeadamente por ausência de equipamentos adequados, havendo também que ter em conta os custos envolvidos na migração.

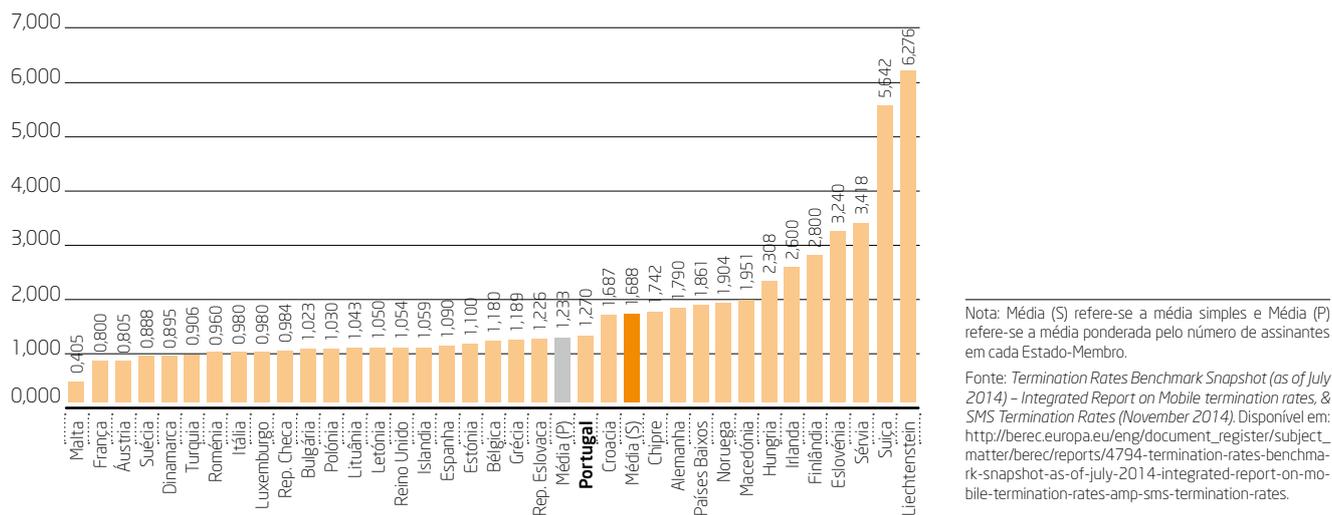
11 Equivalente ao mercado 7 Recomendação da CE.

12 Recomendação da Comissão de 7 de maio de 2009, sobre o tratamento regulamentar das tarifas da terminação de chamadas em redes fixas e móveis na UE (2009/396/CE).

13 Note-se que, em abril de 2015, foram aprovados dois sentidos prováveis de decisão: um referente aos mercados grossistas de terminação de chamadas de voz em redes móveis e outro relativo ao modelo de custeio de terminação móvel – especificação da obrigação de controlo de preços.

Preços de terminação móvel por país (julho de 2014)

Gráfico 5.



3.5. Mercados de acesso local grossista num local fixo e de acesso central grossista num local fixo para produtos de grande difusão

A este nível são de destacar os importantes investimentos que continuaram a ser feitos no reforço da cobertura de novas redes de acesso (NRA) e o acordo de partilha de fibra celebrado entre a PTC e a Vodafone. Este acordo abrange a partilha da rede de fibra ótica em 900 mil casas (cerca de 450 mil casas a cada uma das partes), envolvendo para o efeito um modelo de expansão da rede em cerca de 350 mil casas. Em termos práticos, o acordo confere a cada uma das partes um efetivo controlo sobre as infraestruturas de rede PON pertencentes à outra.

No contexto destes mercados importa ainda referir a conclusão, em maio de 2014, da operação de concentração Kento*Unitel*Sonaecom/ZON*Optimus¹⁴, iniciada em 2013 através da fusão por incorporação da ZON na Optimus – Telecomunicações, S. A. (Optimus). A entidade resultante da fusão adotou a designação NOS Comunicações.

Relembra-se que, no âmbito desta operação de concentração, a AdC impôs condições e obrigações destinadas a garantir o cumprimento de compromissos assumidos pelas notificantes, com vista a assegurar a manutenção da concorrência efetiva, nomeadamente nas áreas onde a Optimus – Telecomunicações, S. A. (Optimus) tinha acesso a redes de fibra ótica.

Por outro lado, em 2013 ocorreu também a operação de aquisição pela Altice Holdings (que controla a sociedade Cabovisão, através da sua subsidiária Altice Portugal) do controlo exclusivo da Winreason – holding detentora de participações sociais em diversas sociedades, incluindo a OniTelecom – Infocomunicações, S. A. (Onitelem)¹⁵.

Ao longo de 2014 foi ainda anunciada a intenção de venda da PT Portugal à Altice, operação cuja conclusão transitou para 2015¹⁶.

Estes movimentos de concentração do mercado observados em 2013 e reforçados em 2014, cujo impacto será mais visível ao longo de 2015, levaram à suspensão da análise dos mercados de acesso local

14 Operação de concentração que consiste na aquisição pela Eng.ª Isabel dos Santos, indiretamente, através do conjunto das sociedades, respetivamente, Kento Holding Limited e Unitel International Holdings, BV, bem como pela Sonaec SGPS, S.A., indiretamente, através da sociedade Sonaecom, SGPS, S.A., do controlo conjunto, através de uma empresa-comum-veículo, sobre a ZON, tal como esta última resultará, depois de incorporar, por fusão, a Optimus que, por sua vez, ficará igualmente sujeita ao referido controlo conjunto.

15 Esta aquisição foi possível mediante a aquisição da totalidade das ações representativas do respetivo capital social e respetivas subsidiárias, uma vez que a mesma não era suscetível de criar entraves significativos à concorrência efetiva nos mercados relevantes identificados entre a Cabovisão e a OniTelecom – Infocomunicações, S. A. (Onitelem).

16 Segundo o comunicado disponível no sítio da Portugal Telecom, foi aprovada na assembleia geral de acionistas, realizada a 22 de janeiro de 2015 a venda da totalidade do capital social da PT Portugal, SGPS, S.A., pela Oi, S.A., à Altice, S.A.

grossista num local fixo e de acesso central grossista num local fixo para produtos de grande difusão, dadas as suas implicações na dinâmica concorrencial dos mercados relevantes.

Em resultado do investimento crescente em NRA, em dezembro de 2014 cerca de 46,4% dos acessos em banda larga tinham débito igual ou superior a 30 Mbps, quando no final de 2010 apenas 9,3% dos acessos em banda larga tinham velocidades de acesso dessa grandeza. No final de 2014, existiam cerca de 4,1 milhões de alojamentos cablados por redes de distribuição por cabo com tecnologia DOCSIS 3.0, cerca de 3,5 milhões de alojamentos cablados em fibra (FTTH) e cerca de 1,6 milhões de clientes que utilizam serviços NRA suportados em acessos FTTH e *Data Over Cable Service Interface Specification (DOCSIS) 3.0*¹⁷.

A nível do mercado grossista mantêm-se as tendências observadas nos anos anteriores: os OPS recorrem cada vez menos à oferta do lacete local (OLL) e à oferta grossista Rede ADSL PT e mantêm uma

procura contínua ao acesso a infraestrutura física, nomeadamente a condutas e a postes no âmbito oferta de referência de acesso às condutas (ORAC) e de oferta de referência de acesso a postos (ORAP), tendo em vista a instalação das suas próprias redes de fibra ótica.

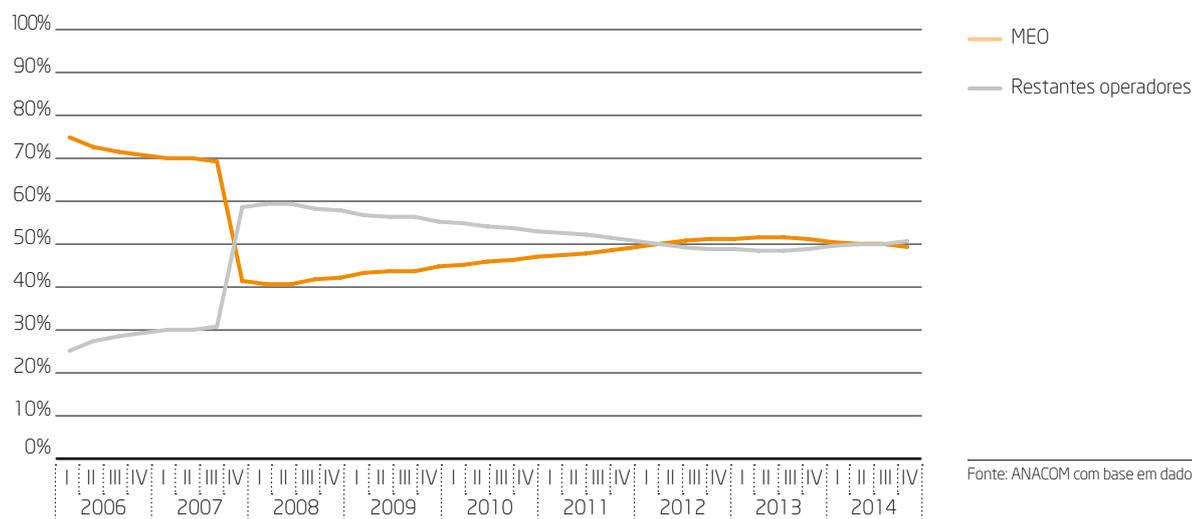
Em 2014, ao contrário do que se tinha observado em 2013, foi retomada a tendência de redução dos acessos suportados na OLL, como se detalha na secção relativa a esta oferta.

Manteve-se também a tendência de redução da quota de mercado do grupo PT no serviço de acesso em banda larga no retalho, passando de 51,3% em dezembro de 2012 para 50,5% em dezembro de 2013 e para 48,5% em dezembro de 2014.

Note-se que, em 2012 e 2013, o grupo PT tinha um número de acessos fixos de banda larga maior do que o número de acessos do conjunto dos operadores alternativos (*vide* gráfico seguinte), situação que se inverteu no segundo trimestre de 2014.

Evolução da distribuição dos acessos fixos de banda larga por operador em Portugal

Gráfico 6.

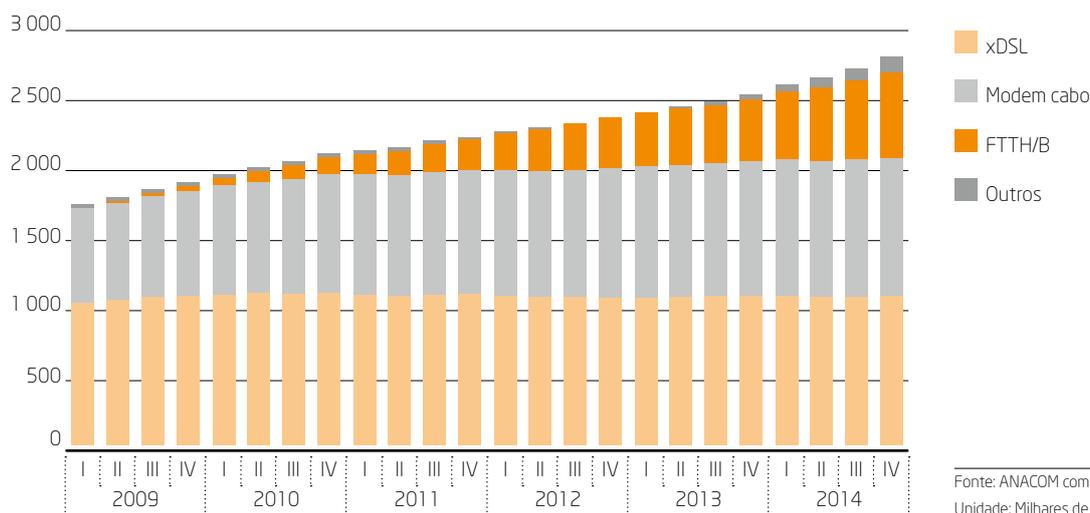


Em termos globais, existiam em Portugal, no 4º trimestre de 2014, cerca de 2,8 milhões de clientes com acesso à Internet fixa, mais 0,3 milhões de clientes face a 2013.

¹⁷ Note-se que estes valores poderão incluir duplicações.

Evolução dos acessos fixos de banda larga por tecnologia em Portugal

Gráfico 7.



A principal tecnologia de acesso à Internet em banda larga fixa continua a ser o ADSL (39% do total), seguindo-se o modem por cabo (36%) e a fibra ótica – FTTH/B (22%). A fibra ótica está a ganhar importância face às outras tecnologias, como se vê no gráfico anterior.

Em termos líquidos, em 2014 os acessos em fibra ótica aumentaram em 163 mil, ou 36%, face ao registado em 2013. É expectável que o peso dos acessos linha de subscrição digital assimétrica (ADSL) no total de acessos em banda larga continue a cair, muito embora ainda tenha um papel fundamental nas áreas onde não existem redes de cabo ou de fibra ótica.

Não obstante até à data não se terem incluído os acessos em banda larga móvel na definição dos mercados relevantes de acesso em banda larga, é relevante conhecer a evolução destes acessos, nomeadamente os acessos suportados em placas/modem.

O número de utilizadores que efetivamente utilizaram Internet em banda larga móvel foi de 4,8 milhões, dos quais 669 mil através de placas/modem, o que se traduz numa redução de 11,9% face ao período homólogo (passando de 759 mil utilizadores para 669 mil).

Note-se que o tráfego gerado pelos acessos móveis com ligação através de placas/modem, que representa cerca de 74% do total do tráfego de acesso à Internet em banda larga móvel, tem vindo a aumentar, traduzindo-se num crescimento homólogo de 46%.

3.6. Mercado de acesso de elevada qualidade grossista num local fixo

Em dezembro de 2014, a ANACOM aprovou o SPD relativo ao mercado de acesso de elevada qualidade grossista num local fixo (circuitos alugados grossistas), à avaliação de PMS nesse mercado e à imposição, manutenção, alteração ou supressão de obrigações.

No contexto desta análise foram identificados como relevantes, para efeitos de regulação *ex-ante* e de acordo com os princípios do direito da concorrência, os seguintes mercados grossistas:

- segmentos terminais de circuitos alugados de capacidade inferior ou igual a 2 Mbps, sem distinção de tecnologia e abrangendo todo o território nacional;
- segmentos terminais de circuitos alugados de capacidade superior a 2 Mbps (circuitos alugados de alto débito), sem distinção de tecnologia e abrangendo as áreas não competitivas (áreas NC);
- segmentos de trânsito, sem distinção de capacidade e de tecnologia, constituídos pelas rotas não competitivas (rotas NC), com exceção dos circuitos CAM e de *backhaul*;
- segmentos de trânsito, sem distinção de capacidade e de tecnologia, constituídos pelos circuitos CAM e de *backhaul*.

Analisados esses mercados, e tendo em máxima conta as linhas de orientação da CE relativas à análise e avaliação do PMS no âmbito do quadro regulamentar comunitário para as redes e serviços de comunicações eletrónicas, a ANACOM concluiu que o grupo PTC detém PMS nos mercados relevantes identificados. Por conseguinte, propôs impor várias obrigações de acesso à rede e utilização de recursos de rede específicos, bem como obrigações de não discriminação, transparência, separação de contas e controlo de preços, contabilização de custos e reporte financeiro. À semelhança do concluído na análise anterior para o mercado das rotas competitivas (rotas C), a ANACOM concluiu nesta análise que o mercado grossista de segmentos terminais de alto débito nas áreas competitivas (áreas C) não é suscetível de regulação *ex-ante*.

Nesta conformidade, e no que respeita ao mercado grossista de segmentos terminais de alto débito nas áreas competitivas (áreas C), foi proposto que as obrigações impostas na anterior análise de mercados (acesso à rede e utilização de recursos de rede específicos, não discriminação, transparência, separação de contas e controlo de preços, contabilização de custos e reporte financeiro) sejam suprimidas, após um período de transição de 12 meses, a contar da data da

aprovação da decisão final relativa à análise de mercados. Durante o período de transição, a PTC não poderá agravar as condições das ofertas de referência de circuitos alugados (ORCA) e a oferta de referência de circuitos Ethernet (ORCE) nos segmentos terminais de alto débito nas áreas C, mantendo-se em vigor as atuais condições.

À luz do mesmo SPD, o mercado grossista dos segmentos de trânsito constituídos pelas rotas C (exceto circuitos CAM e de *backhaul*) não é suscetível de regulação *ex-ante*, pelo que as obrigações vigentes devem ser suprimidas após um período transitório de 6 meses, a contar da data de aprovação da decisão final relativa à análise de mercados.

Este SPD aborda ainda diversos aspetos relevantes para o mercado e relacionados com as obrigações impostas ao grupo PT, como a regulação dos preços de *backhaul*, dos circuitos CAM e as condições de acesso às estações de cabos submarinos.

O SPD em causa foi submetido a audiência prévia dos interessados bem como a procedimento geral de consulta. A decisão final está prevista para 2015.

4. PREÇO PARA CODIFICAÇÃO, MULTIPLEXAGEM, TRANSPORTE E DIFUSÃO POR REDE DE TELEVISÃO DIGITAL TERRESTRE (TDT)

A ANACOM aprovou, por deliberação de 2 de maio de 2014, a decisão final relativa ao preço praticado pela PTC para codificação, multiplexagem, transporte e difusão por rede de TDT de canais televisivos de acesso não condicionado livre (MUX A). Esta deliberação decorre de um pedido de intervenção submetido pela Rádio e Televisão de Portugal (RTP) à ANACOM, para mediação imediata na determinação do preço exigido pela PTC relativo àqueles serviços.

Analisada a matéria, a ANACOM decidiu não intervir na revisão do preço em causa. Esta decisão teve em conta a existência de

contratos celebrados entre a PTC e os operadores de televisão, incluindo a RTP, e o facto de, à luz dos elementos disponíveis, não se poder concluir de modo inequívoco que o preço praticado é excessivo. A circunstância de a AdC, que é a entidade competente para atestar da eventual existência de abuso de posição dominante por parte da PTC, não ter identificado matéria que carecesse da sua intervenção também contribuiu para a decisão da ANACOM.

A ANACOM reavaliará a matéria em 2015.

5. OFERTAS REGULADAS

5.1. Oferta de referência de interligação (ORI)

Em 2014, a ORI manteve-se sem alterações. Conforme já referido, em 2014 foi colocado em consulta pública e submetido a audiência prévia dos interessados o modelo de custeio de terminação fixa desenvolvido especificamente para o mercado português. A definição do preço máximo de terminação a aplicar terá por base esse modelo.

5.1.1. Preços de originação de chamadas

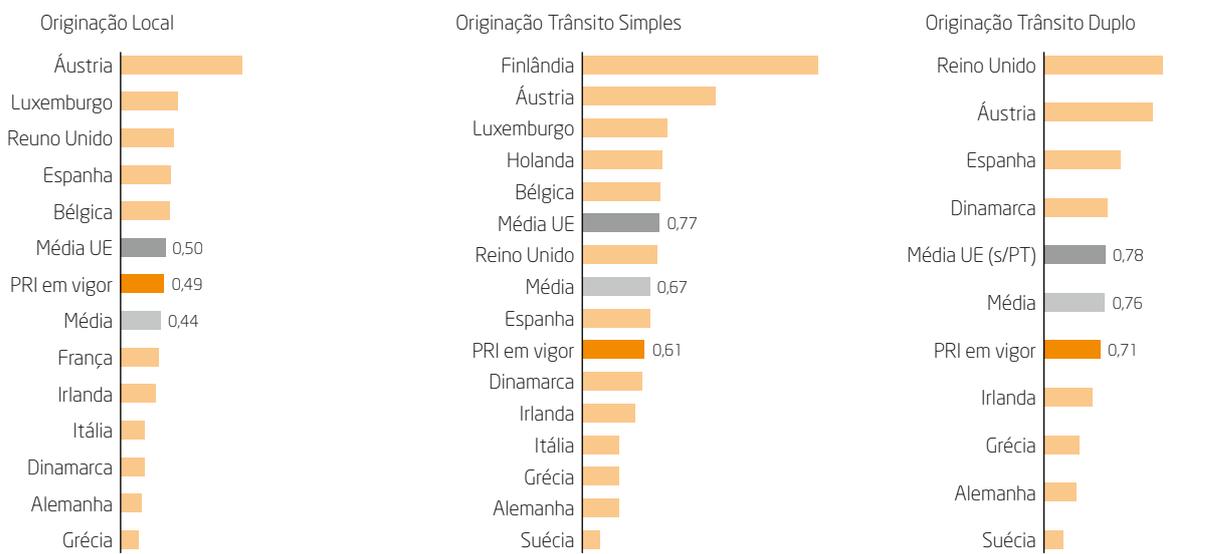
No que respeita aos preços da ORI aplicáveis aos serviços de originação de chamadas na rede fixa, em 2014 não houve reavaliação dos preços máximos. Durante o ano decorreu a análise do mercado grossista de originação de chamadas em local fixo e, nesse âmbito, foi determinado que se iria avaliar a situação específica da originação para números não geográficos, trabalho iniciado no segundo semestre de 2014.

Comparando os preços de originação que constam na ORI e os preços de originação impostos aos operadores com PMS nos Estados-Membros da UE15, verifica-se que Portugal está na média europeia no que respeita aos preços de originação grossista nos vários níveis de originação. No nível local, aquele em que a maioria do tráfego é cursado, o preço situa-se precisamente na média da UE15 (sem Portugal). Quanto à originação em trânsito simples e duplo, os preços encontram-se ligeiramente abaixo da média comunitária.

No geral, os preços máximos praticados em 2014 para o serviço de originação situavam-se próximos da média dos preços praticados na UE15.

Comparações europeias - preços de interligação fixa (originação de chamadas)¹⁸

Gráfico 8.



Fonte: Cálculo ANACOM com base em informação da Cullen International publicada em 19 de dezembro de 2014.

Unidade: Preços por minuto em cêntimos de euro sem IVA para uma chamada de três minutos.

¹⁸ Os valores apresentados para cada um dos países foram obtidos aplicando o perfil de tráfego de interligação registado pela PTC em 2014 ao tarifário de interligação em vigor para cada um dos Estados-Membros. Quando necessário, foi usada a taxa de câmbio publicada pelo Banco de Portugal à data de 30 de dezembro de 2014.

5.1.2. Preços de terminação de chamadas

Em relação aos preços máximos de terminação das redes, na tabela seguinte é feita uma comparação dos preços, à data de 1 de janeiro de 2015, nos países que já notificaram o preço de terminação LRIC “puro” à CE, em conformidade com o estabelecido na já mencionada Recomendação da CE sobre terminações de 2009¹⁹, e relativamente aos quais a CE não iniciou um procedimento de investigação (fase II). Foi também condição

para a inclusão na tabela terem em vigor, na data da comparação, preços LRIC “puro”. Portugal ocupa a 14.^a posição na ordenação de preços, ligeiramente acima da média.

Os países da UE que não foram incluídos na tabela não têm ainda em vigor preços estabelecidos com base na metodologia de custeio LRIC “puro”, pelo que, na generalidade, aplicam preços de terminação mais elevados do que os que aqui se referem.

Benchmark LRIC «puro» em 1 de janeiro de 2015

Tabela 1.

| Estado-Membro | Preço por minuto em cêntimos de euro | Data de aplicação dos preços |
|-------------------------------------|--------------------------------------|------------------------------|
| Reino Unido | 0,0436 | 01.01.2014 |
| Malta | 0,0443 | 01.07.2013 |
| Croácia | 0,0645 | 01.01.2015 |
| Dinamarca | 0,0672 | 01.01.2013 |
| Suécia | 0,0723 | 01.01.2014 |
| Itália | 0,750 | 01.07.2014 |
| França | 0,0790 | 01.01.2015 |
| Espanha | 0,0817 | 01.11.2014 |
| Grécia | 0,0820 | 01.01.2015 |
| Irlanda | 0,0850 | 01.07.2014 |
| Média dos preços LRIC puro (sem PT) | 0,0974 | |
| República Checa | 0,1083 | 01.04.2014 |
| Áustria | 0,1110 | 01.11.2013 |
| Portugal | 0,1114 | 01.10.2013 |
| Eslováquia | 0,1234 | 01.08.2013 |
| Hungria | 0,1255 | 01.01.2014 |
| Roménia | 0,1400 | 01.04.2014 |
| Bulgária | 0,2556 | 01.07.2013 |

Pressupostos:

Casos da Dinamarca e da Áustria: 50% tráfego em HN e 50% em HE; DMC = 3 minutos no caso da Dinamarca;

Caso da Suécia: Usado o perfil de distribuição entre TS e TD divulgado pelo regulador sueco;

Caso da Itália: Preço LRIC “puro” aplicável a partir de julho de 2014, o qual tem em conta o processo de migração de TDM para IP (assume que 66% do tráfego é cursado em IP);

Caso da Croácia: Usado o perfil de distribuição entre TS e TD divulgado pelo regulador croata na falta de dados desse país, o perfil da PTC em 2013 para a distribuição do tráfego nos vários níveis de rede. De notar que este regulador estabeleceu um *glide-path* desde 01.01.2014 o qual termina com a aplicação do preço LRIC “puro” a partir de 01.01.2015;

Quando necessário, foi usada a taxa de câmbio publicada pelo Banco de Portugal à data de 02.01.2015.

Fonte: CE; notificações e cálculos ANACOM.

19 Recomendação 2009/396/CE, de 7 de maio.

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

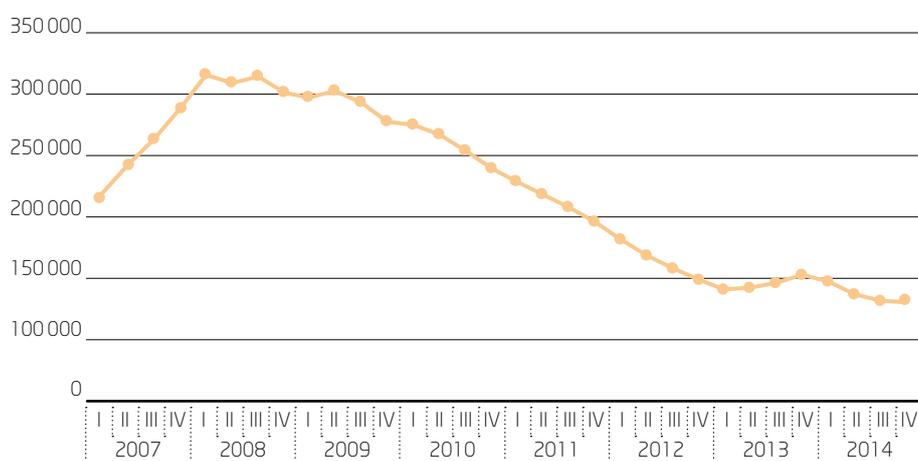
Em 2014 registou-se uma redução de 14,6% da procura de acessos suportados na OLL, ao contrário do que se verificara em 2013. Esta descida poderá dever-se ao facto de os principais utilizadores desta oferta estarem a investir em NRA (nomeadamente a Vodafone e usarem

a OLL apenas de forma complementar, ou por terem sido integrados noutros operadores, nomeadamente em operadores de redes de cabo com cobertura nas áreas onde estão coinstalados (e.g. ex-Optimus).

Esta tendência de decréscimo de acessos suportados na OLL regista-se desde o segundo trimestre de 2008.

Evolução do número de lacetes desagregados

Gráfico 9.



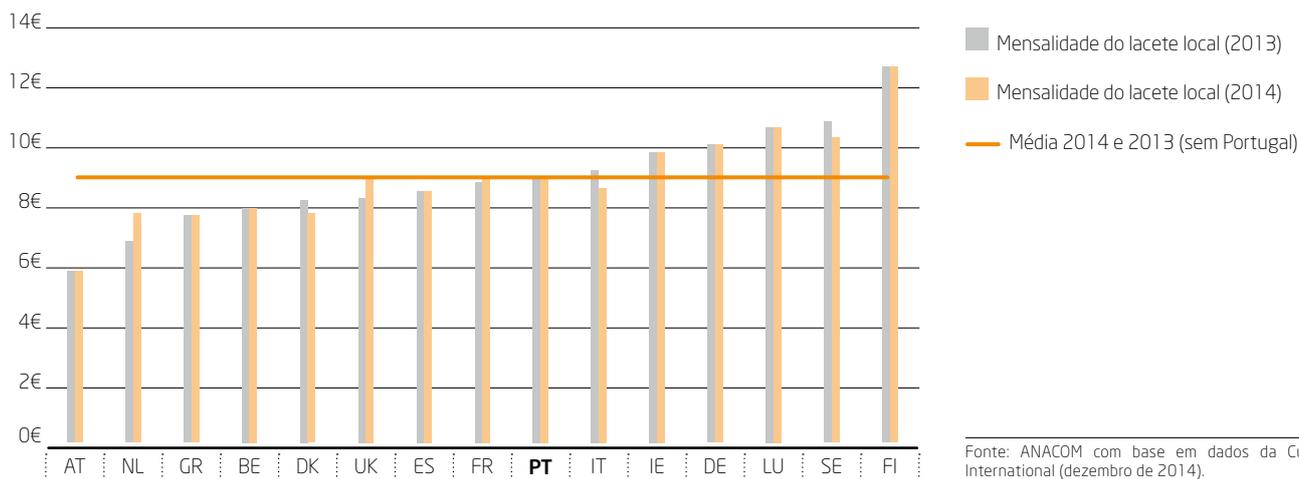
Fonte: ANACOM com base em dados da PTC.

Em 2014 a ANACOM continuou a acompanhar as condições praticadas em Portugal:

- (a) Os preços de instalação e mensalidade do lacete local comparam favoravelmente com os preços praticados noutros países europeus - *vide* gráficos 10 e 11. Note-se que entre 2013 e 2014 a média das mensalidades do lacete local praticadas nos países da UE15 (sem Portugal) não sofreu alterações.

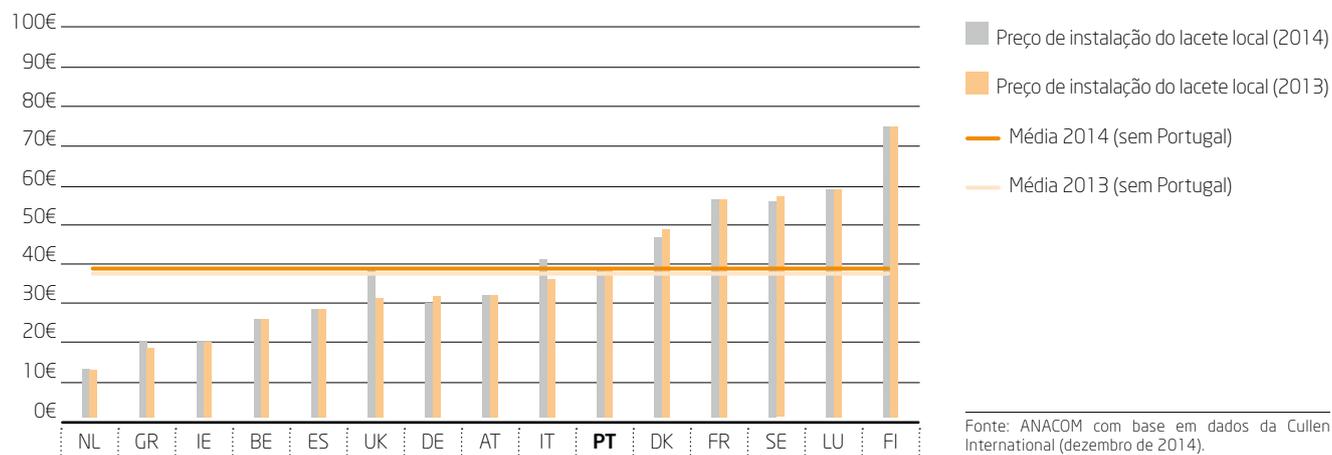
Mensalidade do lacete local (acesso completo) - comparação UE 15

Gráfico 10.



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

Gráfico 11.

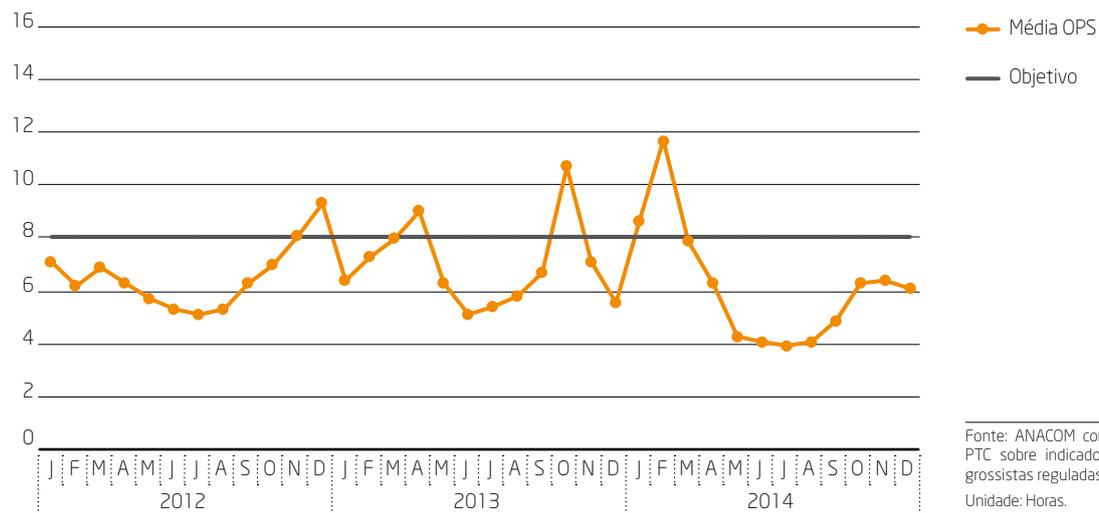


(b) Quanto à qualidade de serviço, conclui-se que, em geral, a PTC tem cumprido os prazos de reparação de avarias – gráficos 12 e 13. O cumprimento do prazo de fornecimento não é passível de verificação uma vez que é comum, segundo a empresa, os operadores

acordarem uma data de instalação além do objetivo a que está sujeita (7 dias úteis). É de registar que esses prazos não se afastam significativamente do objetivo – gráfico 14.

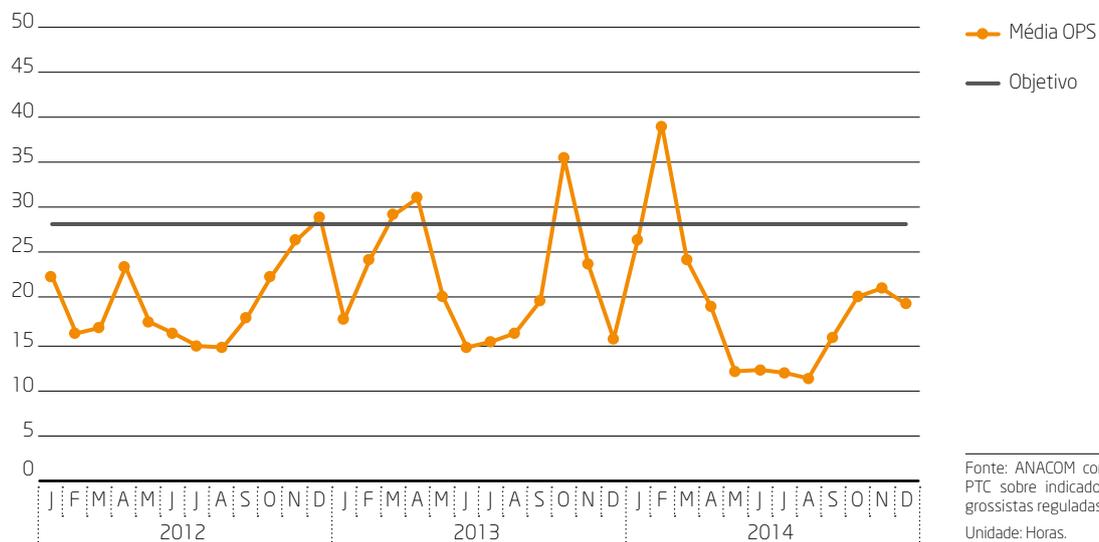
Serviço de acesso ao lacete local - prazo médio de reparação de avarias (8 horas - 100%)

Gráfico 12.



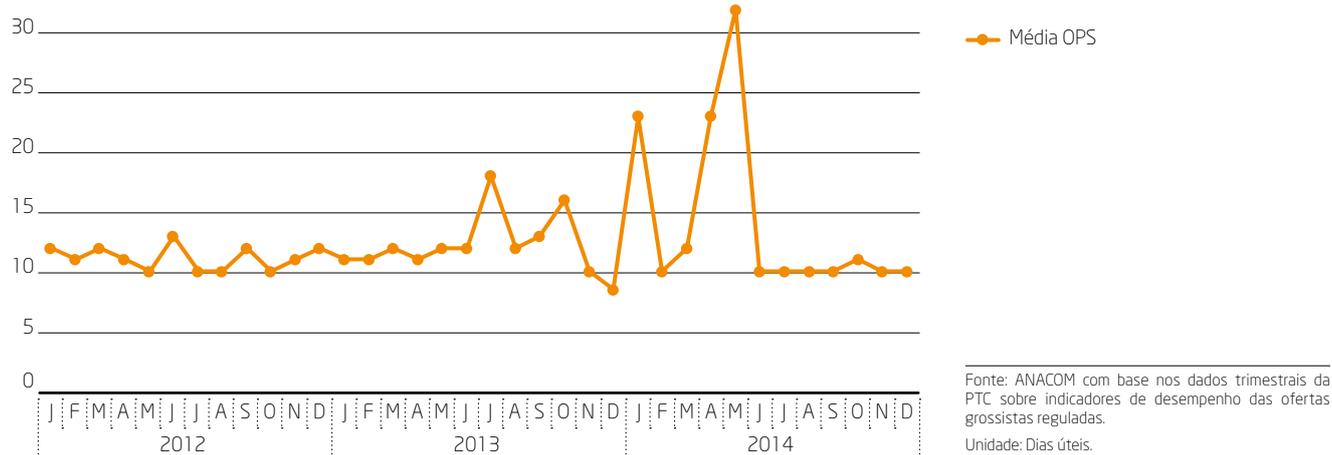
Serviço de acesso ao lacete local - prazo médio de reparação (28 horas - 95%)

Gráfico 13.



Prazo de fornecimento de lacete sem portabilidade - máximo

Gráfico 14.



5.3. Oferta Rede ADSL PT

A natureza complementar (e mesmo residual) da oferta grossista Rede ADSL PT é atestada pela redução do número de acessos dos operadores alternativos suportados nesta oferta grossista, tendência verificada desde o final de 2007. De facto, esta oferta, que em parte já não é regulada desde o início de 2010²⁰, é essencialmente utilizada por alguns OPS a nível do mercado empresarial, o que lhes permite disponibilizar ofertas integradas a clientes que têm instalações dispersas no território nacional.

No final de 2014 existiam cerca de 20 mil acessos dos operadores alternativos suportados na oferta Rede ADSL PT, menos 17% que

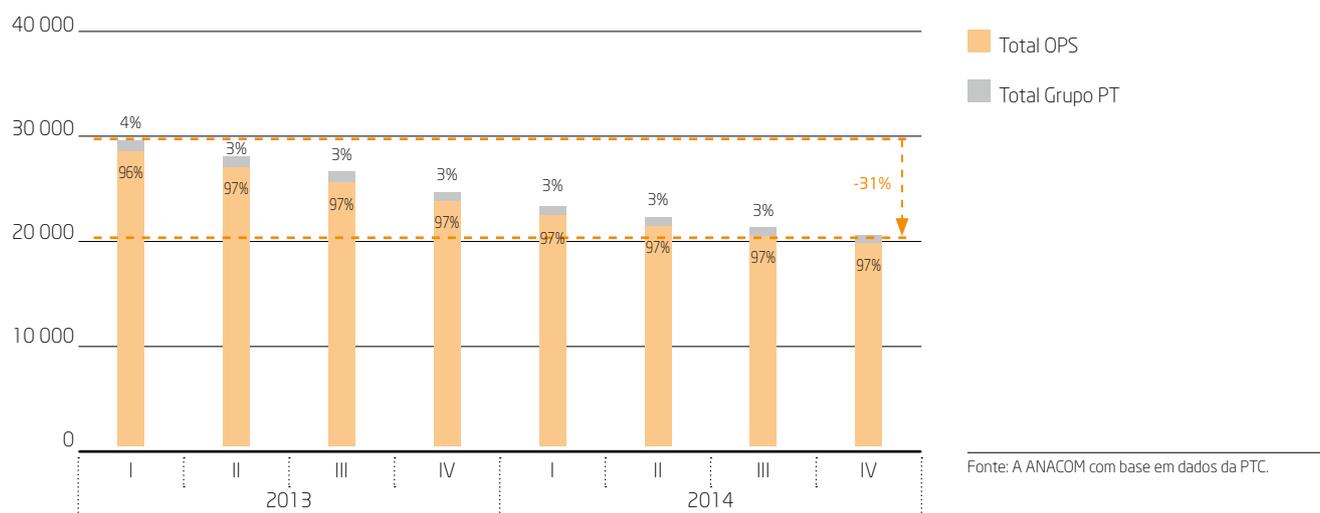
em 2013. Se nos reportarmos ao início de 2013 a redução é de 31%, conforme se pode verificar no gráfico abaixo.

Esta redução de acessos, tal como na oferta de referência para acesso ao lacete local (ORALL), explica-se pelo aumento do investimento dos operadores alternativos em rede própria, em linha com a teoria da escada de investimento que sustenta que os operadores iniciam a atividade através de ofertas com um investimento mais reduzido – caso da oferta Rede ADSL PT – e vão investindo cada vez mais em rede própria, chegando mais perto do utilizador com a sua própria infraestrutura.

²⁰ A oferta Rede ADSL PT é disponibilizada comercialmente pela PTC nas designadas áreas competitivas do mercado de fornecimento grossista de acesso em banda larga, sendo regulada *ex-ante* nas restantes áreas do território nacional.

Evolução dos acessos dos OPS suportados na oferta Rede ADSL PT

Gráfico 15.

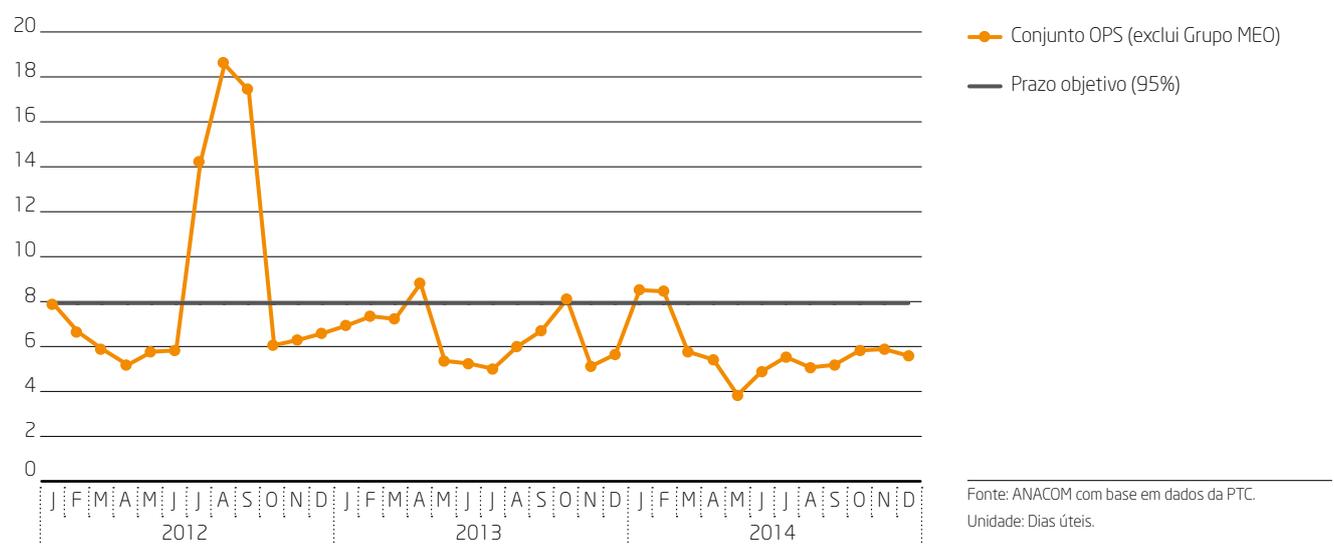


A ANACOM tem mantido a monitorização das condições desta oferta, sobretudo na qualidade de serviço. Os gráficos seguintes ilustram a evolução de indicadores de qualidade de serviço relacionados com o prazo de reparação de avarias, concluindo-se que em 2014 a PTC

cumpriu, de uma forma geral, e para o conjunto dos OPS, os objetivos definidos, com exceção de dois meses (janeiro e fevereiro). A evolução foi positiva face a 2012 e 2013.

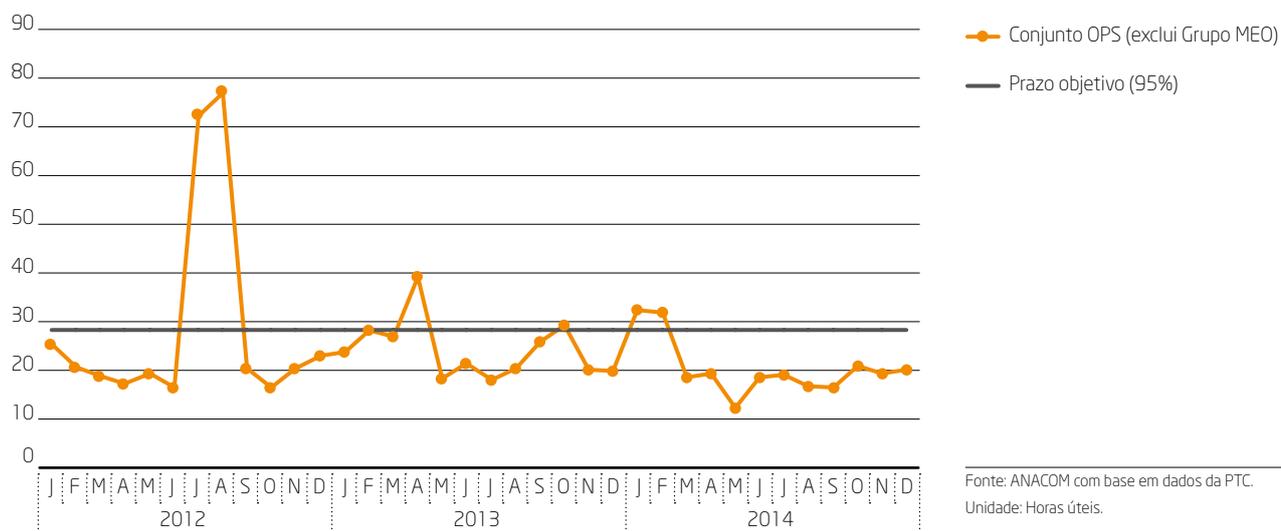
Evolução do tempo médio útil de reposição do serviço na oferta Rede ADSL PT

Gráfico 16.



Evolução do tempo máximo útil de reposição do serviço na oferta Rede ADSL PT

Gráfico 17.



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

As ofertas de referência de circuitos alugados (ORCA e ORCE) têm sido utilizadas pelos operadores alternativos para complementar as suas redes ou interligar a sua rede com a rede de outros operadores, nomeadamente com a rede da PTC.

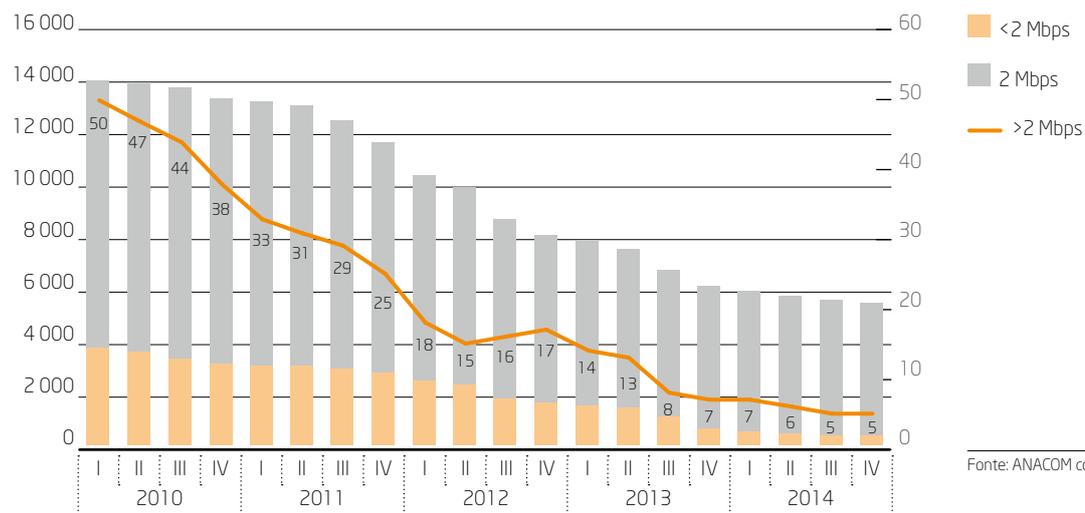
Com o aumento do investimento dos OPS em rede própria, a necessidade de recorrerem a circuitos alugados da PTC tem vindo a

diminuir, pelo menos em determinadas áreas ou rotas. No caso dos circuitos Ethernet a procura continua a aumentar, em linha com o que se verificou em 2012 e 2013.

No gráfico 18 apresenta-se a evolução dos circuitos alugados ao abrigo da oferta de referência de circuitos alugados (ORCA), observando-se uma quebra significativa, independentemente da capacidade dos circuitos.

Evolução dos circuitos alugados ao abrigo da ORCA discriminados por classes de capacidade

Gráfico 18.

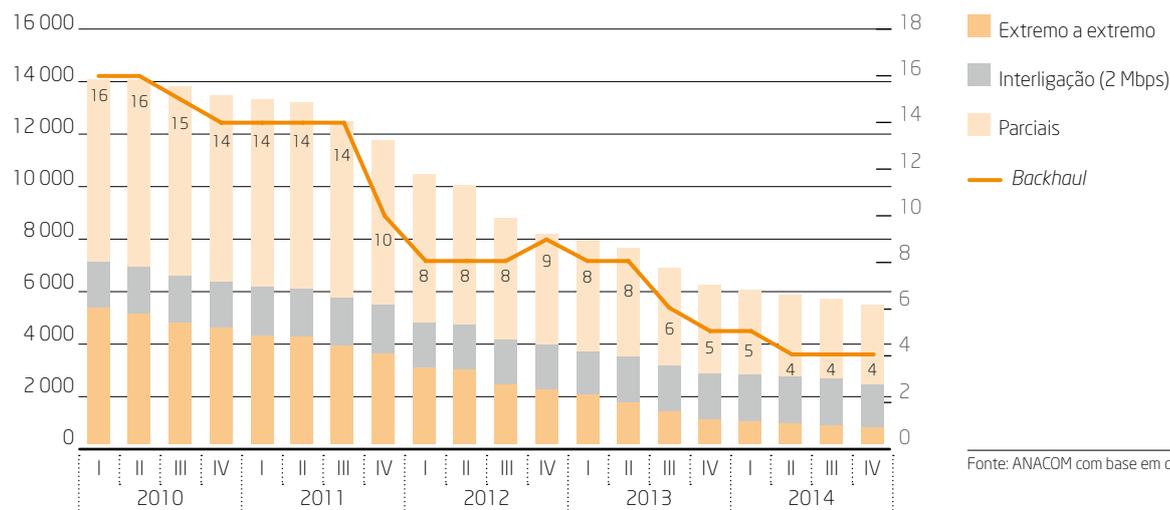


No gráfico 19 apresenta-se a evolução dos circuitos alugados ao abrigo da ORCA discriminados por tipo de circuito, observando-se

uma diminuição nos vários tipos, exceto no caso dos circuitos para interligação, que têm vindo a aumentar desde o início de 2012.

Evolução dos circuitos alugados ao abrigo da ORCA discriminados por tipo de circuito

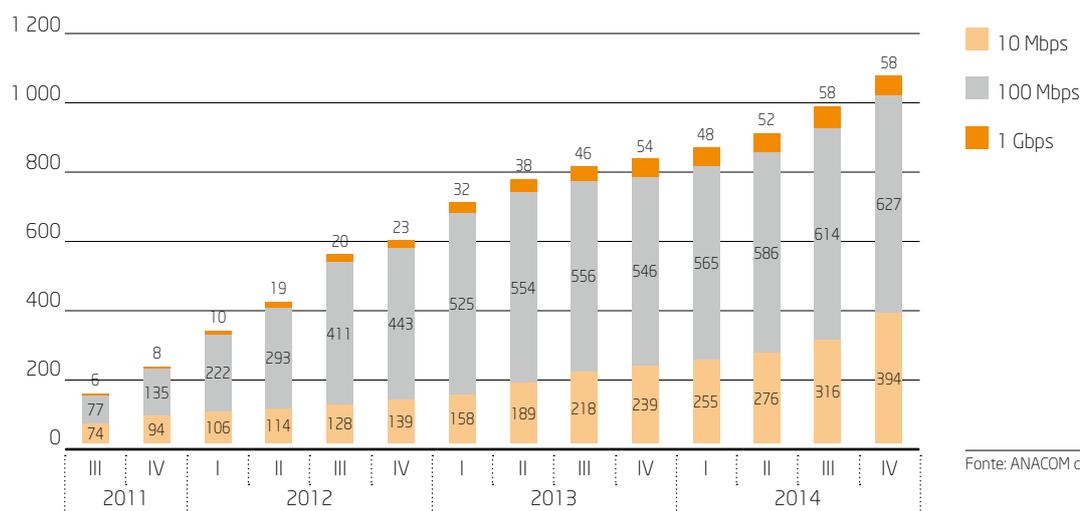
Gráfico 19.



Na ORCE (ver gráfico 20), como referido, verifica-se uma clara tendência de crescimento em qualquer das capacidades contratadas, sobretudo nos circuitos de 10 Mbps.

Evolução dos circuitos alugados ao abrigo da ORCE, discriminados por classes de capacidade

Gráfico 20.



Fonte: ANACOM com base em dados da PTC.

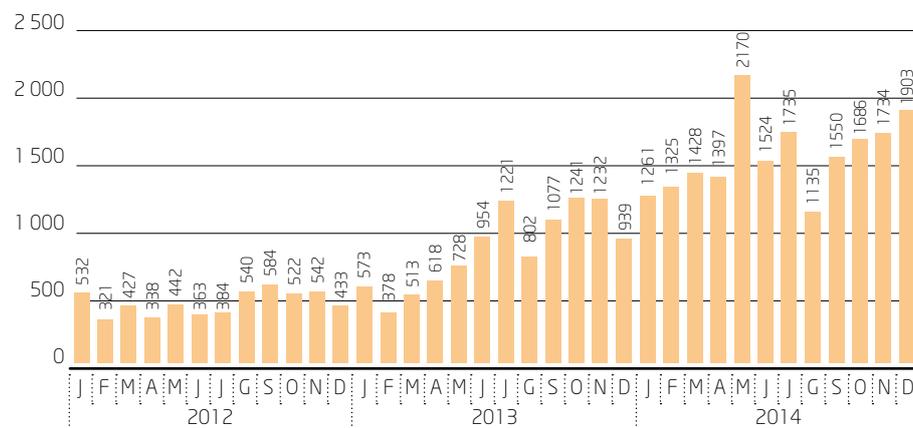
5.5. Oferta de referência de acesso a condutas (ORAC)

Em 2014 continuou a verificar-se um aumento do interesse no acesso às condutas da PTC, sobretudo devido a investimentos de outro(s) operador(es) em redes de fibra ótica.

O número mensal de respostas a pedidos de instalação de cabos nas condutas da PTC foi superior ao de 2013. Em julho, o número de respostas já tinha ultrapassado o do conjunto do ano de 2013 – gráfico 21.

Número de respostas a pedidos de instalação de cabos nas condutas da PTC

Gráfico 21.



Fonte: ANACOM com base em dados da PTC. Unidade: Respostas a pedidos de informação.

Não obstante haver já uma cobertura significativa do território nacional com infraestruturas alternativas à do operador histórico, nomeadamente redes de distribuição por cabo e redes

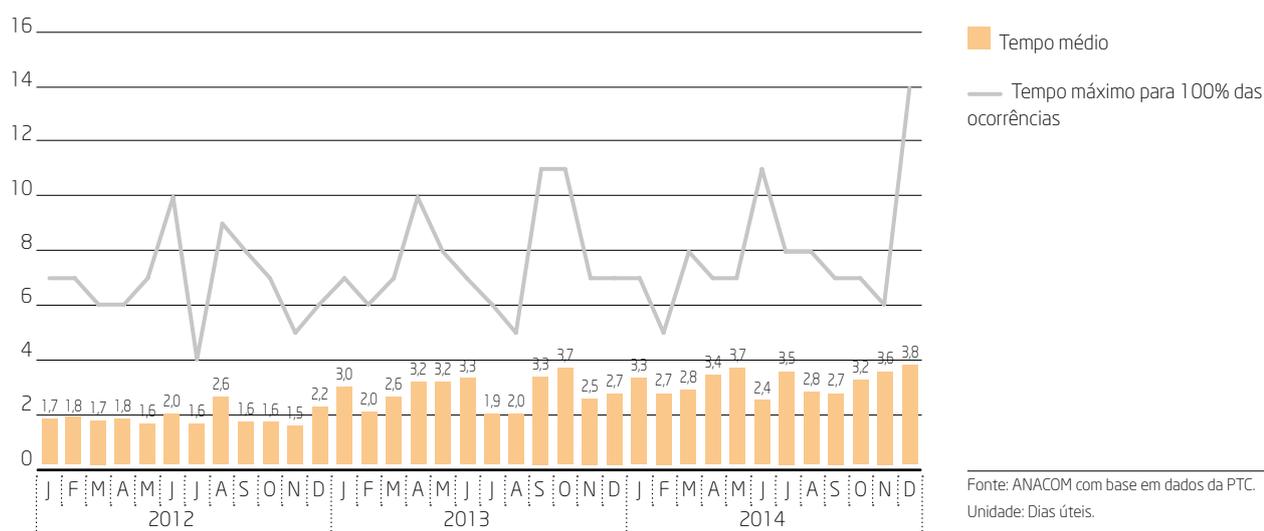
suportadas em fibra ótica, esta elevada utilização da ORAC indicia que os operadores alternativos continuam a expandir as suas redes.

Relativamente à qualidade de serviço desta oferta, o indicador mais relevante será o tempo de resposta a pedidos de instalação. Verifica-se que o nível objetivo, que é no máximo de 5 dias úteis para a totalidade dos casos, não tem sido cumprido pela PTC (ver gráfico 22). No entanto, isso não significa necessariamente que exista um incumprimento generalizado deste prazo – uma vez que este indicador de qualidade de serviço está definido para 100% dos casos, os seus valores referem-se assim ao pior caso existente²¹.

Importa assim verificar que o prazo médio de resposta para 100% dos casos esteve sempre abaixo dos 4 dias úteis em 2014, ou seja, foi sempre inferior ao prazo objetivo definido na oferta. Releva-se a este propósito que, à semelhança das restantes ofertas grossistas, estão definidas compensações em caso de incumprimento dos objetivos definidos na ORAC.

Prazos de resposta a pedidos de instalação de cabos nas condutas da PTC

Gráfico 22.



Fonte: ANACOM com base em dados da PTC.
Unidade: Dias úteis.

Em 2014, manteve-se o foco na verificação e confirmação de que a informação constante na Extranet ORAC (referente à existência de câmaras de visita, traçados de condutas, ramais de acesso e níveis de ocupação das condutas) estava atualizada e correta. Foram realizadas várias ações de fiscalização e, em alguns casos, identificou-se a necessidade de melhorar a informação disponibilizada na Extranet.

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

À semelhança da ORAC, a oferta de referência de acesso a postes (ORAP) tem permitido que os operadores alternativos instalem os seus cabos utilizando a infraestrutura da PTC, designadamente os seus postes.

A ORAP está definida para permitir uma utilização integrada com a ORAC, garantindo uma continuidade na instalação da infraestrutura própria dos operadores beneficiários, nomeadamente através da transição entre infraestruturas subterrâneas e aéreas.

Neste contexto, a ORAP assume primordial importância nas zonas rurais, permitindo uma expansão das redes dos operadores alternativos, com impactos positivos no desenvolvimento da sociedade de informação e no combate à infoexclusão.

Em 11 de dezembro de 2014, a ANACOM aprovou uma decisão relativa à publicação dos níveis de desempenho na qualidade de serviço da

²¹ Ou seja, no limite pode existir apenas uma situação em que o tempo de resposta exceda os 5 dias úteis e, como se apresentou no gráfico 21, as respostas a pedidos de instalação ascenderam a alguns milhares em 2014.

ORAP, por considerar que se trata de informação relevante para fazer o acompanhamento de mercado e para os clientes desta oferta. Até aí, e apesar de a ORAP prever parâmetros e níveis de qualidade de serviço, não estava sujeita às mesmas obrigações de publicação das restantes ofertas grossistas.

5.7. Oferta de referência de realugar da linha de assinante (ORLA)

O número de acessos analógicos com ORLA ativa continuou a decrescer em 2014, tendência que remonta ao final de 2010 e que reflete a redução da prestação do STF na modalidade de acesso indireto.

A ORLA é uma oferta grossista que, a um preço determinado, permite o direito de faturação da linha telefónica da PTC a outras

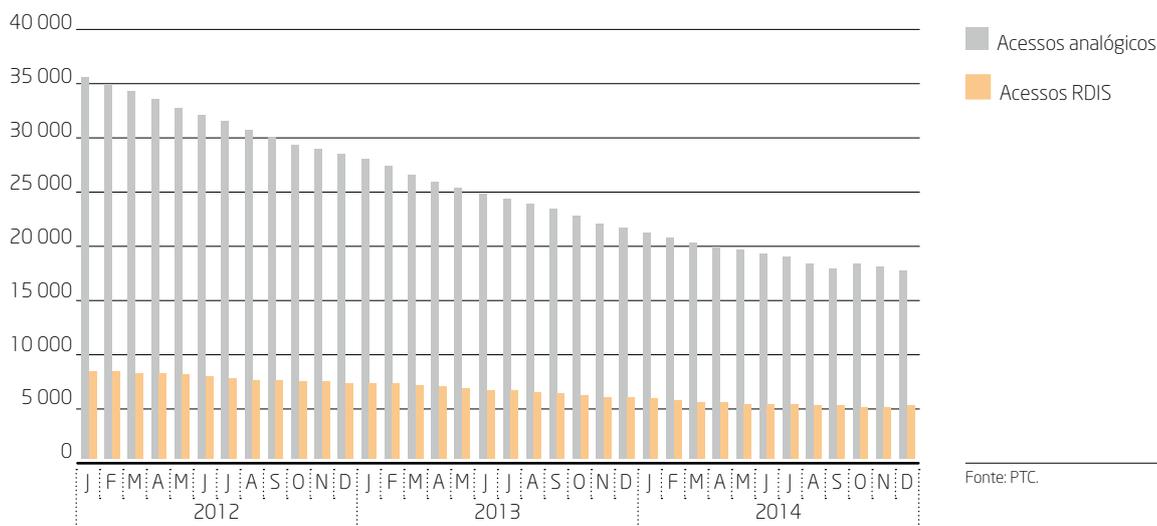
empresas legalmente habilitadas. É utilizada pelos prestadores que não têm infraestrutura própria, ou que a têm, mas não em todo o país, e que assim podem disponibilizar ofertas agregadas em todo o território.

Em 2014, os acessos analógicos caíram 18%, para 17 563 acessos; e os acessos de rede digital com integração de serviços (RDIS) básicos e *plus* caíram 13% - no final de 2014 existiam 4936 acessos RDIS não equivalentes.

O gráfico seguinte mostra a evolução do número de acessos com ORLA ativa desde 2012.

Evolução do número de acessos analógicos e RDIS (básicos e *plus*) com ORLA ativa

Gráfico 23.



Fonte: PTC.

Em agosto de 2014 a PTC alterou a ORLA ao abrigo de um esclarecimento da ANACOM de 2012. Nos termos desse esclarecimento, a empresa poderia descontinuar o desconto de 50% disponibilizado no retalho aos assinantes reformados e pensionistas, no âmbito do SU e, se o fizesse, não teria de refletir aquele desconto a nível grossista.

Assim, depois de agosto de 2014, o benefício relativo aos reformados e pensionistas cujo agregado familiar auferia um rendimento mensal igual ou inferior ao ordenado mínimo nacional passou a ser aplicável apenas aos acessos STF com ORLA ativa que já usufruíam desse desconto e a novas solicitações de ativação de ORLA sobre acessos STF com o plano reformados da PTC.

6. SISTEMAS DE CUSTEIO

6.1. Sistema de contabilidade analítica (SCA) da PTC

6.1.1. SCA da PTC referente aos exercícios de 2010, 2011 e 2012

No âmbito da legislação aplicável, compete à PTC dispor de um SCA para efeitos regulatórios que agregue todas as informações sobre custos e sua forma de tratamento, respeitando os princípios, determinações e recomendações definidos e emitidos pela ANACOM.

À ANACOM compete aprovar o SCA implementado pela PTC, examinar a sua correta aplicação e publicar anualmente uma declaração de conformidade do SCA e dos resultados obtidos.

Neste contexto, a ANACOM adjudicou, por concurso público, a auditoria aos resultados do SCA da PTC relativos aos exercícios de 2010, 2011 e 2012 à SVP Advisors, atual Axon Partners Group Consulting, S.L. (AXON)²².

Por deliberação de 21 de março de 2014, a ANACOM aprovou o envio à PTC dos relatórios finais das referidas auditorias e deliberou ouvir a empresa, ao abrigo dos artigos 100.º e 101.º do Código do Procedimento Administrativo, sobre as determinações e recomendações a emitir pela ANACOM com vista ao aperfeiçoamento e reformulação do seu SCA.

Tendo em conta as conclusões da auditoria, bem como a materialidade das reservas identificadas e respetivos impactos, a ANACOM determinou à PTC, por deliberação de 22 de maio de 2014, a reformulação dos resultados do SCA dos exercícios de 2010, 2011 e 2012 e a sua reapresentação a esta Autoridade. Essa reapresentação teria de ser feita no prazo máximo de 25 dias úteis a contar da notificação da decisão final, no que respeita aos resultados do SCA da PTC de 2010 e 2011; e até 30 de setembro de 2014, no que respeita aos resultados do SCA da PTC de 2012.

A auditoria aos resultados reformulados do SCA de 2010 e 2011 decorreu em julho e as decisões finais foram aprovadas a 7 de agosto de 2014.

Os resultados reformulados do SCA da PTC referentes ao exercício de 2012 foram submetidos no dia 30 de setembro de 2014, tendo a respetiva auditoria decorrido durante o mês de outubro.

Por deliberação de 6 de novembro de 2014, a ANACOM tomou conhecimento das conclusões do relatório de auditoria aos resultados reformulados relativo ao exercício de 2012 e da respetiva declaração de conformidade, tendo deliberado ouvir a PTC sobre a declaração de conformidade e as determinações e recomendações a emitir. A decisão final foi aprovada em 30 de dezembro de 2014.

Adicionalmente, a PTC, enquanto concessionária do serviço público de telecomunicações, deveria assegurar, *inter alia*, a prestação do serviço fixo de telex, do serviço de difusão e de distribuição de sinal de telecomunicações de difusão, do serviço telegráfico e, transitoriamente, até à transferência para outra entidade, do serviço móvel marítimo.

As margens de exploração negativas decorrentes do cumprimento da obrigação de prestação dos referidos serviços devem ser anualmente compensadas pelo Estado. Para isso, a ANACOM submete as margens de exploração negativas à Inspeção-Geral de Finanças (IGF), precedidas de auditorias efetuadas por entidade independente por si designada. Assim, a par da auditoria global aos resultados do SCA de 2010, 2011 e 2012, a ANACOM também adjudicou à AXON a auditoria aos resultados dos serviços de telex, telegráfico, teledifusão terrestre e móvel marítimo, referentes aos exercícios de 2010, 2011 e 2012, a qual foi realizada em simultâneo com as auditorias anteriormente referidas.

Por deliberação de 28 de agosto de 2014, a ANACOM tomou conhecimento das conclusões constantes do relatório de auditoria aos resultados reformulados dos quatro serviços obrigatórios e das respetivas declarações de conformidade, referentes a 2010 e 2011, e deliberou ouvir a PTC sobre o SPD a emitir. A decisão final foi aprovada por esta Autoridade em 23 de outubro de 2014.

No que respeita aos resultados reformulados dos quatro serviços obrigatórios referentes a 2012, a ANACOM, por deliberação de 11 de dezembro de 2014, tomou conhecimento das conclusões do

²² Por deliberação de 6 de setembro de 2012.

relatório de auditoria e da respetiva declaração de conformidade e deliberou ouvir a PTC sobre o respetivo SPD²³.

6.1.2. SCA da PTC referente ao exercício de 2013

A ANACOM aprovou, por deliberação de 22 de maio de 2014, o lançamento de um concurso público internacional para realização de auditoria aos resultados do SCA e às estimativas dos CLSU apresentadas pela PTC, ambos relativos a 2013. Por decisão de 24 de julho foi aprovada a adjudicação à AXON e os trabalhos iniciaram-se em setembro de 2014.

6.1.3. Decisão quanto à taxa de custo de capital da PTC, aplicável para o exercício de 2014

O artigo 74º, n.º 2, da Lei n.º 51/2011, de 13 de setembro²⁴, prevê que, ao impor as obrigações de amortização de custos e controlo de preços, incluindo a obrigação de orientação dos preços para os custos e a obrigação de adotar sistemas de contabilização de custos, a ARN deve ter em consideração o investimento realizado pelo operador, permitindo-lhe uma taxa razoável de rentabilidade sobre o capital investido, tendo em conta os riscos a ele associados.

Por deliberação de 5 de dezembro de 2013, a ANACOM definiu a metodologia de cálculo da taxa de custo de capital da PTC, aplicável a partir do exercício de 2012.

De acordo com essa deliberação, a atualização da taxa aplicável a cada exercício deve ser realizada até ao final do primeiro semestre do ano em questão, atendendo à disponibilidade dos elementos necessários para o cálculo. Caso se verifique que existe algum critério e/ou alguma fonte de informação que não possa ser atualizado, justifica-se a sua substituição – que poderá ser espoletada por ambas as partes, até ao final do primeiro quadrimestre do ano em questão – e posterior submissão a audiência prévia. Caso contrário, apenas se procederá a uma atualização do cálculo com periodicidade anual.

Neste contexto, não tendo sido espoletada qualquer revisão metodológica por qualquer uma das partes, e atendendo à necessidade de calcular a taxa de custo de capital aplicável ao exercício de 2014 foi contratada a Mazars & Associados, SROC (Mazars) para apuramento dos parâmetros para o cálculo da referida

taxa. Com base no relatório emitido pela Mazars foi aprovada a taxa de custo de capital de 10,42%, aplicável ao SCA da PTC para o exercício de 2014.

6.2. Modelos de custos incrementais de longo prazo de comunicações eletrónicas

6.2.1. Modelo de custeio de terminação fixa

A ANACOM aprovou, por deliberação de 10 de julho de 2014, o SPD relativo ao modelo de custeio de terminação fixa, que foi submetido a audiência prévia e consulta pública. Este modelo de custeio determina que o preço máximo de terminação das chamadas vocais em redes fixas, a aplicar pelos operadores fixos notificados com PMS dez dias após a aprovação da decisão final, é de 0,068 cêntimos de euro por minuto, independentemente da origem da chamada, com faturação ao segundo a partir do primeiro segundo.

Esta decisão foi precedida de consulta pública sobre as opções metodológicas a considerar no desenvolvimento e implementação do modelo.

Estas medidas enquadram-se no cumprimento da Recomendação da CE sobre terminações de 2009²⁵.

6.2.2. Modelo de custeio de terminação móvel

O plano estratégico da ANACOM para o triénio 2014-2016 contempla, em 2014, a revisão dos mercados relevantes à luz do atual e do novo quadro regulamentar da UE, com eventual atualização das obrigações associadas (ação estratégica 1.5). Nesse sentido, para concretizar a obrigação de controlo de preços, a ANACOM adjudicou, em 23 de outubro de 2014, a atualização e revisão do modelo de custeio de terminação móvel, coerente e compatível com a Recomendação da CE sobre terminações, à empresa Analysys Mason Limited, responsável pela construção do modelo atual. Os trabalhos para atualização e revisão do modelo de custeio de terminação móvel iniciaram-se a 26 novembro, tendo já em 2015 sido lançada consulta pública sobre o modelo devidamente atualizado.

6.3. SCA dos CTT - Correios de Portugal

A Lei de Bases dos Serviços Postais²⁶ confere à ANACOM, enquanto entidade reguladora do sector postal²⁷, a competência de aprovar e

23 A decisão final correspondente foi adotada em 01.04.2015.

24 Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro, republicada pela Lei n.º 51/2011, de 13 de setembro, com as alterações decorrentes da Lei n.º 10/2013, de 28 de janeiro, da Lei n.º 42/2013, de 3 de julho, do Decreto-Lei n.º 35/2014, de 7 de março, e da Lei n.º 82-B/2014, de 31 de dezembro.

25 Recomendação 2009/396/CE, de 7 de maio.

26 Lei n.º 17/2012, de 26 de abril, alterada pelo Decreto-Lei n.º 160/2013, de 19 de novembro + Lei n.º 16/2014, de 4 de abril.

27 Artigo 8.º, n.º 2, da Lei n.º 17/2012, de 26 de abril.

fiscalizar a correta aplicação²⁸ do SCA de que os CTT estão obrigados²⁹ a dispor enquanto prestador do serviço universal (PSU) postal, devendo publicar anualmente uma declaração de conformidade do referido SCA e dos resultados obtidos.

No âmbito do quadro regulamentar associado ao sector postal, a ANACOM definiu os 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, de forma a permitir, nomeadamente, o cálculo do CLSU, bem como a separação entre os custos associados às diversas

operações integrantes do serviço postal (aceitação, tratamento, transporte e distribuição).

6.3.1. SCA dos CTT referente aos exercícios de 2011 e 2012

Em 2014 foi concluída a auditoria aos resultados de 2011 e 2012 do SCA dos CTT, transitando para 2015 a decisão final correspondente.

6.3.2. SCA dos CTT referente ao exercício de 2013

Em 2014 decorreu a auditoria aos resultados de 2013 do SCA dos CTT. A conclusão do relatório está prevista para 2015, após o que será adotada a decisão final.

28 Artigo 16.º, n.º 4, da Lei n.º 17/2012, de 26 de abril.

29 Artigo 15.º, n.º 1, da Lei n.º 17/2012, de 26 de abril.

7. SERVIÇO UNIVERSAL (SU)

7.1. Serviço universal das comunicações eletrónicas

7.1.1. Prestador(es) do serviço universal (PSU)

Em fevereiro de 2014, o Governo assinou os contratos para a prestação do SU das comunicações eletrónicas com os prestadores designados por concurso público:

- Com a NOS, para a disponibilização do acesso à rede de comunicações pública e prestação do serviço telefónico acessível ao público através daquela ligação, durante cinco anos.
- Com a PTC, para a prestação do serviço de postos públicos (PP), durante cinco anos.

Em virtude de o concurso público para a disponibilização de um serviço de lista telefónica completa e serviço completo de informações de listas ter ficado deserto, o Governo acabaria por atribuir esta componente à PTC, por ajuste direto, em novembro de 2013, por um período de um ano, podendo ser prorrogável por mais seis meses.

A PTC iniciou a prestação do serviço de disponibilização de uma lista telefónica completa e de um serviço completo de informações de listas a 20 de fevereiro de 2014 e a oferta de PP no quadro do concurso a 9 de abril de 2014. A NOS iniciou a prestação do serviço de ligação a uma rede de comunicações pública em local fixo e de serviços telefónicos acessíveis ao público a 1 de junho de 2014.

Para garantir a adequada divulgação ao público da informação relevante sobre as alterações verificadas na prestação do SU, a ANACOM adotou várias medidas, nomeadamente:

- Divulgação de nota de imprensa sobre a matéria junto dos media.
- Publicação no seu sítio e no portal do consumidor de perguntas frequentes (FAQ) sobre o SU, cujas respostas pretendem esclarecer as dúvidas dos consumidores.
- Envio de um email a um conjunto alargado de entidades que se relacionam diretamente com os consumidores (centros de

arbitragem, centros de informação autárquica ao consumidor, associações de consumidores e Direção Geral do Consumidor [DGC]), através do qual se prestou informação sobre as alterações em causa e se solicitou a respetiva colaboração na sua divulgação.

- Contactos com a NOS e com a PTC para assegurar a coerência de toda a informação divulgada sobre esta mudança de prestador do SU do STF. Neste âmbito, a NOS divulgou no seu sítio perguntas frequentes e publicou a informação necessária sobre a prestação do SU. A PTC também atualizou o seu sítio e, nas faturas de junho dirigidas aos clientes abrangidos pela componente do SU do STF, informou que tinha deixado de ser responsável pelo serviço universal de telefone fixo a 1 de junho de 2014³⁰.

Adicionalmente, a ANACOM acompanhou de forma ativa a forma como o SU estava a ser prestado pela NOS e pela PTC, tendo ocorrido uma iteração constante com os prestadores do SU. Em particular, foram determinadas correções à informação constante nos respetivos sítios a respeito das ofertas para necessidades especiais (prestadas pela NOS no âmbito do STF e prestadas pela PTC no âmbito do serviço de informações de listas), tarifários (NOS e PTC, respetivamente no âmbito do serviço fixo de telefone (SFT) e PP), retificações e sugestões em relação à lista telefónica completa (e.g. páginas introdutórias das listas).

É ainda de relevar que, em 26 de março de 2014, a PTC requereu, em conformidade com o previsto na cláusula 14.^a do contrato relativo à disponibilização de uma lista telefónica completa e de um serviço de informações de lista, autorização para proceder à subcontratação das Página Amarelas para a prestação do SU de lista telefónica completa. Com efeito, nos termos da referida cláusula, a subcontratação carece de autorização do contraente público, devendo ser precedida de parecer prévio da ANACOM. A ANACOM transmitiu o seu parecer favorável ao Governo.

7.1.2. Acesso e serviço telefónico em local fixo (STF) (tarifário)

Em 1 de junho de 2014, a NOS passou a ser o prestador do STF no âmbito do SU, estando obrigada ao cumprimento do contrato assinado com o Estado em 19 de fevereiro de 2014.

³⁰ De referir que a PTC decidiu também proceder à publicação de um anúncio na imprensa escrita, o que ocorreu a 2 de junho em certos jornais nacionais, e continuou, ao longo dos dias seguintes, noutros jornais, nacionais e regionais. Nesse anúncio a PTC referia explicitamente que "A PT Comunicações deixou de ser responsável pelo serviço universal de telefone fixo a 1 de junho de 2014 mas o seu serviço e tarifário mantêm-se e não têm qualquer alteração".

Enquanto PSU, a NOS tem a obrigação de satisfazer todos os pedidos razoáveis, mantendo-se, tal como no passado, a disponibilidade de acesso a uma rede de comunicações pública num local fixo e aos serviços telefónicos acessíveis ao público através daquela rede a toda a população, a um preço acessível e com uma qualidade especificada.

Relativamente ao sistema de preços do SU, foi mantido o princípio da não discriminação na sua aplicação, garantindo-se a igualdade de

tratamento a todos os utilizadores nas mesmas circunstâncias, bem como o princípio da uniformidade geográfica.

O tarifário aplicado pela NOS a partir de 1 de junho a todos os clientes do SU permite assegurar a acessibilidade dos preços, consubstanciando-se nos valores apresentados na tabela seguinte.

Tarifário do SU aplicado pela NOS em vigor desde 1 de junho de 2014 - chamadas terminadas em redes fixas

Tabela 2.

| Valores sem IVA | Primeiro minuto | | Restantes minutos | |
|------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| | Dias úteis 09h-21h | Restantes horários | Dias úteis 09h-21h | Restantes horários |
| Rede fixa NOS | 0,0700 | 0 | 0,0318 | 0 |
| Outras redes fixas* | 0,0700 | 0,0700 | 0,0371 | 0,0100 |
| Orange (rede fixa) | 0,0700 | 0,0700 | 0,0277 | 0,0084 |
| Instalação | 71,83 € | | | |
| Assinatura | 12,66 € | | | |
| Redes móveis nacionais | 0,0693 | | 0,0693 | |

* Todos os operadores exceto a Orange.

Fonte: NOS. Valores em euros e sem IVA. Taxação ao segundo após o primeiro minuto.

7.1.3. Parâmetros e níveis de qualidade de serviço

Conforme referido, os novos prestadores de SU iniciaram a sua atividade em 2014. Como tal, a PTC só se manteve como PSU durante uma parte do ano³¹, razão pela qual apenas reportou níveis de

qualidade de serviço relativamente a esse período – ver nas tabelas seguintes os objetivos fixados e os níveis de desempenho realizados em 2013 e em 2014.

³¹ No quadro do contrato assinado com o Governo em 20 de fevereiro de 2014, a PTC iniciou a prestação do serviço de lista telefónica completa e serviço completo de informações de listas nesse mesmo dia e a prestação da oferta de PP a 9 de abril de 2014. A disponibilização do acesso à rede de comunicações pública e a prestação do serviço telefónico acessível ao público através daquela ligação pela NOS teve início a 1 de junho de 2014.

Parâmetros de qualidade de serviço do SU

Tabela 3.

| Parâmetros de qualidade de serviço do SU | Objetivo | Ano 2013 | Ano 2014 (acumulado até maio de 2014) |
|--|----------|-----------|--|
| PQS1. Prazo de fornecimento da ligação inicial | | | |
| (a) Demora no fornecimento das ligações, quando o cliente não define uma data objetivo (dias) | | | |
| (a1) que corresponde ao percentil 95% das instalações mais rápidas | 21 | 11 | 11 |
| (a2) que corresponde ao percentil 99% das instalações mais rápidas | 43 | 26 | 27 |
| (b) Percentagem de pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o cliente, quando o cliente define uma data objetivo | 85% | 95% | 91% |
| (c) Rácio entre o número de ligações iniciais fornecidas com marcação pelo cliente da data objetivo e o número total de ligações iniciais fornecidas | n.a. | 14% | 12% |
| PQS2. Taxa de avarias por linha de acesso | | | |
| Número total de avarias participadas por acesso | 0,10 | 0,13 | 0,06 |
| | n.a. | 156 517 | 68 113 |
| PQS3. Tempo de reparação de avarias (horas) | | | |
| (a) Tempos de reparação de avarias na rede de acesso local | | | |
| (a1) que correspondem ao percentil 80% das reparações mais rápidas | 72 | 61 | 77 |
| (a2) que correspondem ao percentil 95% das reparações mais rápidas | 165 | 150 | 210 |
| (b) Tempos de reparação de outras avarias | | | |
| (b1) que correspondem ao percentil 80% das reparações mais rápidas | 47 | 64 | 68 |
| (b2) que correspondem ao percentil 95% das reparações mais rápidas | 108 | 148 | 171 |
| (c) Percentagem de avarias reparadas dentro do prazo de reparação de avarias estabelecido pelo PSU como objetivo para oferta aos seus clientes | 80% | 74% | 68% |
| PQS4. Tempo de resposta para os serviços de telefonista | | | |
| (a) Tempo médio de resposta para serviços de telefonista (segundos) | 11,0 | 14,0 | 17,0 |
| (b) Percentagem de chamadas para os serviços de telefonista atendidas até 20 segundos pelo operador humano | 80% | 96% | 93% |
| PQS5. Chamadas não concretizadas | | | |
| (a) N.º de chamadas elegíveis para o cálculo do PQS5 | | 1 244 819 | 507 337 |
| - chamadas nacionais | n.a. | | |
| - chamadas internacionais | n.a. | | |
| (b) Percentagem de chamadas nacionais não concretizadas | n.a. | 0,12% | 0,06% |
| (c) Percentagem de chamadas internacionais não concretizadas | n.a. | | |

| Parâmetros de qualidade de serviço do SU | Objetivo | Ano 2013 | Ano 2014 (acumulado até maio de 2014) |
|---|----------|----------|--|
| PQS6. Tempo de estabelecimento de chamadas | | | |
| (a) Número total de chamadas elegíveis para o cálculo do PQS6 de: | | | |
| - chamadas nacionais | n.a. | n.d. | |
| - chamadas internacionais | n.a. | n.d. | |
| (b) Tempo de estabelecimento de chamada para chamadas nacionais (segundos) | | | |
| (b1) que correspondem ao percentil 100% das chamadas mais rápidas | n.a. | n.d. | |
| (b2) que correspondem ao percentil 95% das chamadas mais rápidas | n.a. | n.d. | |
| (c) Tempo de estabelecimento de chamada para chamadas internacionais (segundos) | | | |
| (c1) que correspondem ao percentil 100% das chamadas mais rápidas | n.a. | n.d. | |
| (c2) que correspondem ao percentil 95% das chamadas mais rápidas | n.a. | n.d. | |
| PQS7. Tempo de resposta para os serviços informativos | | | |
| (a) Tempo médio de resposta do serviço Informativo (segundos) | 5,0 | 0 | 0* |
| (b) Percentagem de chamadas para os serviços informativos atendidas até 20 segundos pelo operador humano ou por sistemas equivalentes de resposta | 95% | 100% | 100%* |
| PQS8. Percentagem de telefones públicos de moedas e cartão em boas condições de funcionamento | | | |
| Percentagem de dias completos durante os quais os PP existentes se encontram em condições de funcionamento relativamente ao número potencial de dias de serviço do parque médio de PP | 96% | 96% | 96% |
| PQS9. Queixas sobre incorreções nas faturas | | | |
| Percentagem de faturas reclamadas relativamente ao número total de faturas emitidas | 0,04% | 0,03% | 0,03% |

Fonte: PTC - Informação no âmbito da deliberação da ANACOM de 30 de abril de 2006, que estabelece os parâmetros de qualidade de serviço e os objetivos de desempenho aplicáveis ao SU.

Nota: *Valores acumulados do 1.º trimestre de 2014.

A PTC invocou o impacto das condições climatéricas adversas na sua infraestrutura, no período compreendido entre o Natal de 2013 e o final de fevereiro de 2014, para solicitar, para efeitos de cálculo do PQS2 (taxa de avarias) e do PSQ3 (tempo de reparação

de avarias), a não consideração dos valores associados aos meses de janeiro e fevereiro. Neste contexto, apresentou para os indicadores destes parâmetros medições anuais expurgadas desses meses.

Parâmetros de qualidade de serviço do SU, expurgados das medições de janeiro e fevereiro de 2014

Tabela 4.

| Parâmetros de qualidade de serviço do SU | Objetivo | Ano 2014 (acumulado até maio de 2014) |
|--|----------|--|
| PQS2. Taxa de avarias por linha de acesso | 0,10 | 0,03 |
| Número total de avarias participadas por acesso | n.a. | |
| PQS3. Tempo de reparação de avarias (horas) | | |
| (a) Tempos de reparação de avarias na rede de acesso local | | |
| (a1) que correspondem ao percentil 80% das reparações mais rápidas | 72 | 43 |
| (a2) que correspondem ao percentil 95% das reparações mais rápidas | 165 | 101 |
| (b) Tempos de reparação de outras avarias | | |
| (b1) que correspondem ao percentil 80% das reparações mais rápidas | 47 | 30 |
| (b2) que correspondem ao percentil 95% das reparações mais rápidas | 108 | 80 |
| (c) Percentagem de avarias reparadas dentro do prazo de reparação de avarias estabelecido pelo PSU como objetivo para oferta aos seus clientes | 80% | 82% |

Fonte: PTC - Informação no âmbito da deliberação da ANACOM de 30 de abril de 2006, que estabelece os parâmetros de qualidade de serviço e os objetivos de desempenho aplicáveis ao SU.

Os contratos celebrados em 2014 entre os prestadores de SU e o Estado português mantêm os objetivos de desempenho que estavam fixados anteriormente. Em conformidade, a PTC e a NOS remeteram, respetivamente, os níveis de desempenho para a prestação da oferta do serviço completo de informações de listas e para a disponibilização do acesso à rede de comunicações pública e prestação do serviço telefónico em local fixo.

A PTC solicitou, nos termos do contrato para a prestação do serviço de disponibilização de PP, uma alteração à data de início de recolha de dados para medição do parâmetro de qualidade de serviço. A ANACOM deferiu o pedido, pelo que ainda não estão disponíveis medições do parâmetro de qualidade desse serviço.

7.1.4. Serviço de postos públicos (tarifário e parque)

A PTC continuou a disponibilizar a oferta de PP no âmbito do SU, mas agora na sequência de concurso público. Os PP continuam a

permitir o estabelecimento das chamadas locais, nacionais e internacionais, respeitando a acessibilidade dos preços, e a possibilitar o acesso gratuito ao número de emergência nacional e a outros números de emergência, bem como ao serviço de informações de listas.

De notar que o parque de PP a manter anualmente pela PTC enquanto PSU corresponde à aplicação do critério de um posto público por freguesia e mais um posto público para cada uma das freguesias com mais de 1000 habitantes e ainda mais 32% de PP instalados em locais de interesse social³², o que resulta num universo total de 8222 PP. Do parque total de PP, 5% tem de estar adaptado para deficientes com cadeiras de rodas.

Na tabela seguinte sintetiza-se o parque de PP que a PTC tem obrigação de disponibilizar, desagregado por distrito.

³² Constituem locais de interesse social aeroportos, estabelecimentos de ensino, estabelecimentos prisionais, estações de metropolitano, hospitais e centros de saúde, terminais ferroviários, terminais rodoviários, tribunais e lojas do cidadão.

Parque de PP que a PTC se encontra obrigada a disponibilizar

Tabela 5.

| Zonas | Distritos | Parque definido no contrato (freguesias) | Parque definido em locais de interesse social | Parque total |
|--------------|------------------|--|---|--------------|
| Norte | Braga | 765 | | |
| | Porto | 688 | | |
| | Viana do Castelo | 362 | | |
| | Bragança | 317 | | |
| | Vila Real | 319 | | |
| | Aveiro | 384 | | |
| | Guarda | 365 | | |
| | Viseu | 478 | | |
| | Subtotal | 3 678 | 1 177 | 4 855 |
| Centro | Castelo Branco | 198 | | |
| | Coimbra | 320 | | |
| | Leiria | 266 | | |
| | Lisboa | 425 | | |
| | Santarém | 308 | | |
| | Subtotal | 1 517 | 485 | 2 002 |
| Sul e Ilhas | Madeira | 95 | | |
| | Açores | 237 | | |
| | Portalegre | 124 | | |
| | Évora | 130 | | |
| | Setúbal | 154 | | |
| | Beja | 144 | | |
| | Faro | 150 | | |
| | Subtotal | 1 034 | 331 | 1 365 |
| TOTAL | | 6 229 | 1 993 | 8 222 |

Fonte: ANACOM.

Em 31 de dezembro de 2014, de acordo com os dados transmitidos pela PTC, o parque de postos públicos afeto ao SU era de 5885 PP, 28% abaixo do parque total definido, situação esta que se encontra em apreciação em sede própria.

No que respeita ao tarifário a praticar, o contrato celebrado entre o Estado e o prestador do SU estabelece que o serviço deve ser

disponibilizado garantindo a acessibilidade dos respetivos preços para os utilizadores finais, assegurando que estes possam usufruir de um meio para aceder a uma rede de comunicações pública e efetuar chamadas telefónicas através da mesma.

O sistema de preços da oferta de PP baseia-se nos princípios da não discriminação na sua aplicação, garantindo a igualdade de tratamento

a todos os utilizadores em igualdade de circunstâncias e da uniformidade geográfica.

Em julho de 2014, a PTC apresentou à ANACOM uma proposta de alteração do tarifário das comunicações efetuadas a partir de PP, para entrar em vigor a 1 de agosto de 2014. A PTC considerou que esta alteração era necessária à luz dos princípios de não discriminação e

de uniformidade tarifária, sendo motivada pela evolução do valor da taxa de IVA aplicável em cada uma das regiões do território nacional e pela evolução do perfil de tráfego com origem em PP.

A proposta de tarifário da PTC apresenta alterações face ao tarifário inicial definido no contrato, ao nível do preço do impulso, nas regiões autónomas, e das temporizações do impulso, em todas as regiões.

Tarifário de PP proposto pela PTC para vigorar a partir de 1 de agosto de 2014

Tabela 6.

| Região | Continente | | Região Autónoma da Madeira | | Região Autónoma dos Açores | |
|--------------------------|-------------|--------------|----------------------------|--------------|----------------------------|--------------|
| | Fixo - Fixo | Fixo - Móvel | Fixo - Fixo | Fixo - Móvel | Fixo - Fixo | Fixo - Móvel |
| Tráfego | | | | | | |
| Impulso (euros) | 0,0569 | 0,0569 | 0,0574 | 0,0574 | 0,0593 | 0,0593 |
| Preço inicial (impulsos) | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| Tempo inicial (segundos) | 60 | 30 | 60 | 30 | 60 | 30 |
| Temporização (segundos) | 22,1 | 9,1 | 22,4 | 9,2 | 23,4 | 9,6 |

Fonte: PTC.

Preços sem IVA. Tráfego – tarifação por impulso.

Por deliberação de 25 de setembro de 2014, a ANACOM não se opôs ao tarifário proposto pela PTC, considerando que o mesmo não punha em causa o cumprimento do *price cap* aplicável, nem os princípios da não discriminação e da uniformidade tarifária definidos no contrato de prestação do SU de oferta de PP. Notou ainda a ANACOM que a aplicação do tarifário proposto pela PTC consubstanciava variações globais negativas dos preços médios por minuto para a totalidade do território nacional, na ordem dos -0,7%.

A proposta de alteração do tarifário apresentada pela PTC foi remetida ao Conselho Consultivo da ANACOM que ratificou o parecer da respetiva comissão especializada em 6 de outubro, o qual era no sentido de não haver inconveniente na aplicação do tarifário.

7.1.5. Determinação dos custos líquidos da prestação do serviço universal (CLSU)

Em 2014, em matéria de CLSU, a ANACOM focou-se na verificação da conformidade do apuramento dos CLSU finais referentes ao período 2010-2011, iniciando também os procedimentos relativos à verificação do apuramento dos CLSU de 2012 e de 2013.

Quanto aos CLSU de 2010-2011, a PTC, em 19 de agosto de 2013, tinha submetido à ANACOM as suas estimativas para esses exercícios,

as quais foram submetidas a procedimento de auditoria com o objetivo de verificar a conformidade do cálculo apresentado com a metodologia definida, atento o previsto no artigo 96.º da LCE.

Finalizada a auditoria, realizada pela AXON em colaboração com a Grant Thornton, a ANACOM aprovou, em 21 de março de 2014, o SPD sobre os resultados da mesma, o qual foi submetido a audiência prévia das entidades interessadas e a procedimento geral de consulta.

Analisados os contributos recebidos na consulta, a decisão final foi aprovada em 12 de junho de 2014 e determinou que: (i) a PTC procedesse à resubmissão de novas estimativas dos CLSU de 2010-2011, depois de aprovadas as decisões da ANACOM quanto à conformidade dos resultados reformulados de 2010 e 2011 do SCA, de forma a refletir as alterações efetuadas ao SCA para os anos referidos; e (ii) as estimativas dos CLSU a apresentar fossem submetidas a novo procedimento de auditoria para verificar a conformidade dos valores resubmetidos com as alterações efetuadas ao SCA.

As decisões relativas aos resultados reformulados de 2010 e 2011 do SCA da PTC foram adotadas em 7 de agosto de 2014 e a empresa apresentou, dentro do prazo, novas estimativas dos CLSU de 2010-2011.

As referidas estimativas foram sujeitas a novo procedimento de auditoria, igualmente realizado pela AXON. Os auditores consideraram que, com exceção das situações relativas à reconciliação de valores usados no apuramento dos CLSU face à informação constante no SCA da PTC, e que poderão estar a subvalorizar o valor dos CLSU, os valores resubmetidos pela PTC em 13 de agosto de 2014 estão de acordo com os princípios, critérios e condições estipulados pela ANACOM.

Neste contexto, e na sequência de novo procedimento de consulta pública e de audiência prévia, a ANACOM aprovou, em 20 de novembro de 2014, a decisão sobre os resultados finais da auditoria aos CLSU resubmetidos pela PTC e determinou os valores finais de CLSU relativos aos exercícios de 2010 e 2011, que são os da tabela seguinte.

Valores finais dos CLSU relativos aos exercícios de 2010 e 2011

Tabela 7.

| | 2010 | 2011 |
|------|-----------------|-----------------|
| CLSU | 23 522 982,66 € | 23 527 625,33 € |

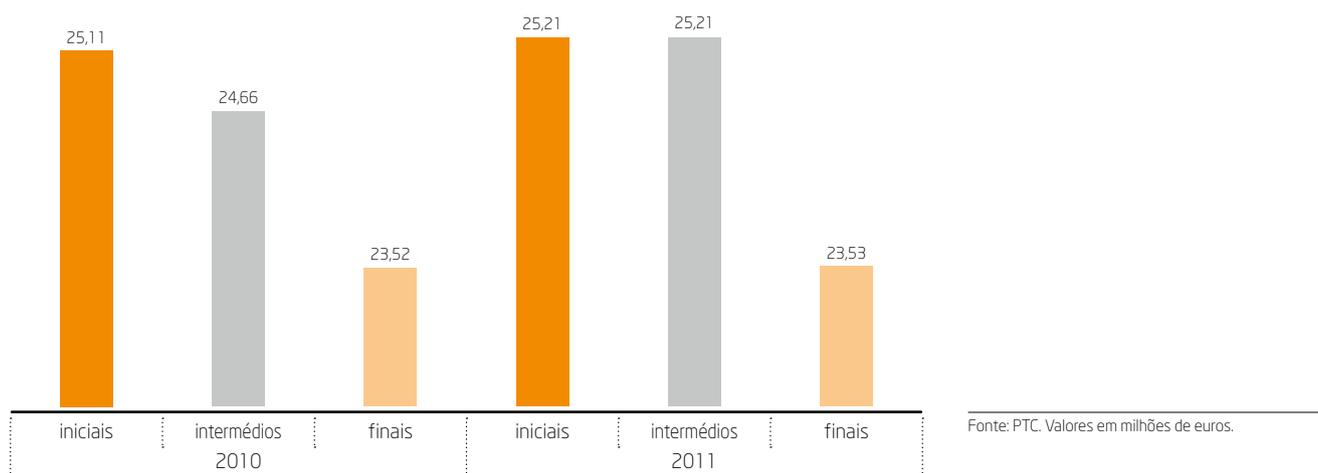
Fonte: ANACOM.

Conforme se pode ver na tabela acima, foi apurado para o período 2010-2011 um montante total de CLSU de 47,05 milhões de euros, menos cerca de 3,3 milhões de euros, ou 6,5%, do que o valor inicialmente apresentado pela PTC.

No gráfico seguinte apresentam-se os CLSU inicialmente transmitidos pela empresa, os valores recalculados na sequência do relatório preliminar da auditoria da AXON e os valores finais apresentados, na sequência da decisão da ANACOM de 12 de junho 2014.

Estimativas de CLSU referentes aos anos 2010-2011

Gráfico 24.



Relativamente ao peso de cada componente no valor dos custos líquidos (diferença entre custos evitáveis e receitas perdidas), verifica-se que, à semelhança dos anos anteriores, a componente relativa aos descontos a reformados e pensionistas é a que assume maior

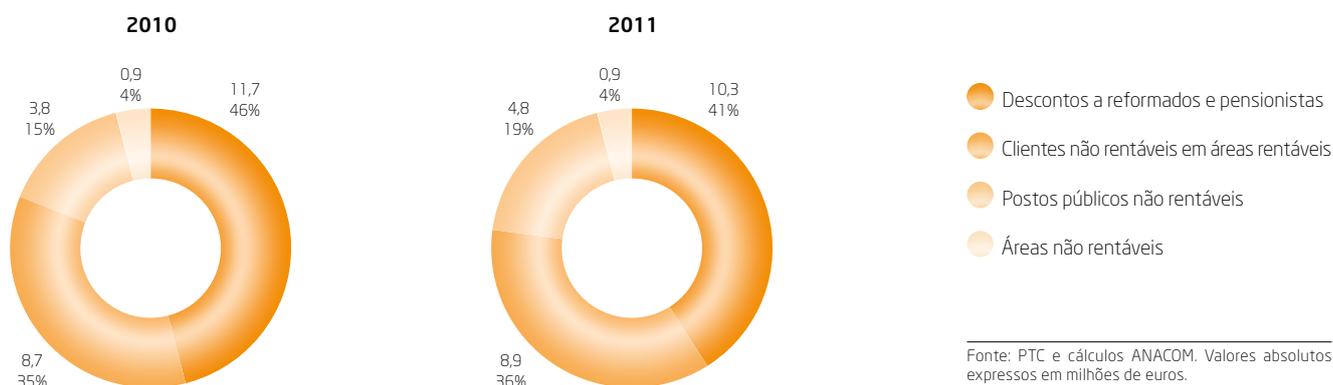
peso, acima dos 40% nos dois anos, seguida da componente relativa aos clientes não rentáveis em áreas rentáveis, que assume um peso na ordem dos 35%.

Já no que se refere às outras duas componentes, a relativa a PP não rentáveis assume um peso na ordem dos 15% a 19%, notando-se

que a componente associada às áreas não rentáveis é a que assume um menor peso – na ordem dos 4%.

Custos líquidos antes de benefícios indiretos por componente relativos a 2010-2011

Gráfico 25.

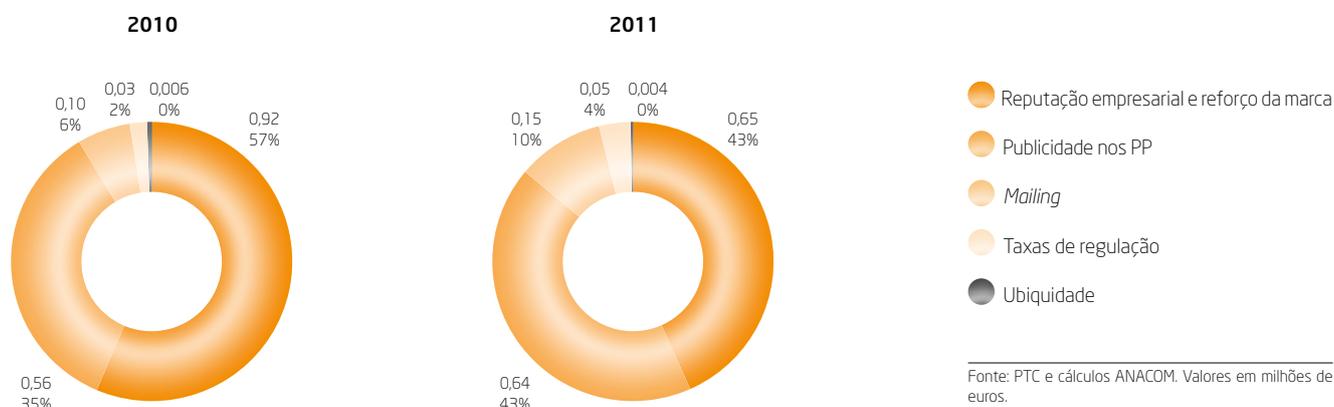


Quanto aos benefícios indiretos, em 2010-2011 verifica-se uma significativa diminuição do peso que o valor dos benefícios indiretos tem assumido na diminuição do valor total de custos – 6% em 2010-2011, contra cerca de 17% no período 2007-2009. Para esta circunstância contribuiu a redução do benefício da reputação empresarial e reforço da marca.

No gráfico seguinte apresenta-se o valor de cada um dos benefícios indiretos em 2010 e 2011. A reputação empresarial e reforço da marca continua a ser o benefício que assume maior expressão no total dos benefícios, com um peso de 57% em 2010 e de 43% em 2011, seguido do benefício relativo à “publicidade nos postos públicos”.

Valores finais dos benefícios indiretos por tipo de benefício relativos a 2010-2011

Gráfico 26.



No que respeita aos valores dos CLSU de 2012, foi iniciado em 2014 o trabalho de auditoria às estimativas apresentadas pela PTC em 31 de outubro de 2013. É expectável que a ANACOM aprove o SPD sobre os resultados da auditoria no primeiro semestre de 2015.

Quanto aos CLSU de 2013, a PTC transmitiu as estimativas em 31 de outubro de 2014 e a auditoria iniciou-se no final de 2014. A decisão final deverá ser aprovada em 2015.

7.1.6. Mecanismos de financiamento do serviço universal (SU)

A Lei n.º 35/2012, de 23 de agosto, procedeu à criação do fundo de compensação do SU de comunicações eletrónicas previsto na Lei das Comunicações Eletrónicas (LCE), destinado ao financiamento dos CLSU.

O fundo deve ser acionado para a compensação dos CLSU incorridos até ao início da prestação do SU pelo(s) prestador(es) designados por concurso, sempre que: (i) se verifique a existência de custos líquidos, na sequência de auditoria, que sejam considerados excessivos pela ANACOM; e (ii) o PSU solicite ao Governo a compensação dos custos líquidos.

Tendo-se verificado o cumprimento destas condições no que respeita aos CLSU aprovados pela ANACOM em 2013, relativos ao período de 2007-2009, esta Autoridade deu início ao correspondente procedimento de ressarcimento.

Nos termos da referida Lei n.º 35/2012, as empresas que oferecem redes de comunicações públicas e/ou serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público no território nacional devem enviar à ANACOM, até 30 de junho de cada ano, declaração relativa ao ano civil anterior, com o valor do volume de negócios e demais informação que permita apurar o volume de negócios elegível com vista à identificação das empresas obrigadas a contribuir para o Fundo de Compensação e calcular o valor dessa contribuição.

Com base nas declarações recebidas, a ANACOM decidiu, em 24 de julho de 2014, que deveriam ser auditadas as 10 empresas com o maior valor de rendimentos relevantes e aquelas que apresentavam variações de rendimentos relevantes significativas face a 2012. No total foram auditadas 21 empresas. Note-se que o valor de volume de negócios elegível das empresas auditadas representou mais de 99% do valor de volume de negócios elegível do sector e incluiu todas as empresas que ficaram sujeitas ao pagamento da contribuição extraordinária.

A ANACOM adjudicou à empresa BDO & Associados a auditoria ao volume de negócios declarado pelos operadores de redes e prestadores de serviços de comunicações eletrónicas, auditoria esta que conduziu à revisão de alguns dos valores do volume de negócios elegível.

Quanto às empresas que não foram sujeitas a auditoria, a ANACOM procedeu a uma verificação da consistência e correção dos valores reportados nas respetivas declarações³³ e, em relação a algumas empresas que não remeteram qualquer informação, foram fixados valores de volume de negócios elegível em conformidade com o valor comunicado para efeitos do lançamento e liquidação da taxa anual a que se refere o artigo 105.º, n.º 1, alínea b), da LCE.

Decorrente das auditorias e das análises efetuadas por esta Autoridade, e cumprindo o disposto na Lei n.º 35/2012, em 19 de dezembro de 2014 a ANACOM aprovou o SPD relativo à identificação das entidades obrigadas a contribuir para o fundo de compensação do SU de comunicações eletrónicas e à fixação do valor das contribuições referentes aos CLSU de 2007-2009³⁴ o qual inclui, *inter alia*:

- Entidades obrigadas a contribuir para o fundo de compensação relativamente aos CLSU de 2007-2009.
- Volume de negócios elegível para cálculo das contribuições devidas ao fundo de compensação.
- Valor das contribuições de cada entidade.
- Valor da compensação a pagar ao PSU.

Tendo em conta os dados apurados, e atendendo a que as entidades obrigadas a contribuir para o fundo de compensação são as empresas que registaram um volume de negócios elegível no sector das comunicações eletrónicas igual ou superior a 1% do volume de negócios elegível global do sector, a ANACOM concluiu que, em relação aos CLSU aprovados em 2013, as empresas obrigadas a contribuir para o fundo de compensação são a NOS, NOS Madeira, NOS Açores, PTC, MEO, Vodafone, Cabovisão e Onitecom.

O valor dos CLSU relativos aos exercícios de 2007-2009, aprovados em 2013, é de 66 810 982,35 euros, constando na tabela seguinte o valor das contribuições de cada empresa/entidade.

³³ Em resultado dessas análises foi efetuada a correção de uma declaração de volume de negócios.

³⁴ Em 29 de janeiro de 2015 foi adotada a correspondente decisão final.

Valor das contribuições das entidades obrigadas a contribuir para o fundo de compensação

Tabela 8.

| Empresas e entidades | Contribuição (euros) |
|--|----------------------|
| Grupo Cabovisão/Onitecom/Knewon | 2 833 078,25 |
| Cabovisão – Televisão por Cabo, S.A. | 1 545 083,78 |
| ONITELECOM – Infocomunicações, S.A. | 1 287 994,47 |
| Knewon, S.A. | 0,00 |
| Grupo PT (atual MEO) | 31 741 141,80 |
| MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A. ⁽¹⁾ | 11 442 934,71 |
| PT Comunicações, S.A. ⁽¹⁾ | 20 298 207,09 |
| Grupo NOS | 18 615 290,04 |
| Optimus Comunicações, S.A. ⁽²⁾ | 9 318 647,90 |
| ZON TV Cabo Açoreana, S.A. ⁽³⁾ | 256 081,94 |
| ZON TV Cabo Madeirense, S.A. ⁽⁴⁾ | 396 472,27 |
| ZON TV Cabo Portugal, S.A. ⁽²⁾ | 8 644 087,93 |
| Vodafone | 13 621 472,26 |
| Vodafone Portugal – Comunicações Pessoais, S.A. | 13 621 472,26 |
| TOTAL | 66 810 982,35 |

Fonte: Informações das empresas, relatórios de auditoria e cálculos da ANACOM.

⁽¹⁾ Em 29.12.2014 foi registada a fusão por incorporação da MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A. na PT Comunicações, S.A. tendo a empresa resultante dessa fusão assumido a partir dessa data a designação social MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A.

⁽²⁾ Corresponde atualmente à NOS Comunicações, S.A.

⁽³⁾ Corresponde atualmente à NOS Açores Comunicações, S.A.

⁽⁴⁾ Corresponde atualmente à NOS Madeira Comunicações, S.A.

Conforme se pode verificar, o grupo PT, que inclui o PSU do período de 2007 a 2009, é o grupo que suportará a maior parte do valor dos CLSU de 2007-2009 (quase 50%), sendo o valor remanescente suportado pelas restantes entidades constantes da tabela.

Após o pagamento das contribuições de cada entidade, o ressarcimento do valor devido à PTC deve ser efetuado até ao final do primeiro trimestre de 2015.

7.2. Serviço postal universal

7.2.1. Quadro regulamentar dos serviços postais

A Assembleia da República procedeu, através da Lei n.º 16/2014, de 4 de abril, à segunda alteração à Lei Postal (Lei n.º 17/2012, de 26 de abril), da qual decorrem as seguintes mudanças:

- Passam a poder ser chamados a contribuir para o fundo de compensação dos CLSU postal os prestadores de serviços postais que ofereçam serviços que, do ponto de vista do utilizador, demonstrem permutabilidade em grau suficiente com aqueles serviços, tendo em conta a utilização a que se destinam, as tarifas aplicáveis e as respetivas características, designadamente o seu valor acrescentado. Esses serviços não têm, porém, que ter todas as características do serviço postal universal, sobretudo no que respeita à frequência de entrega ou à cobertura de todo o território nacional.

- A ANACOM passa a poder definir os termos e condições de acesso às redes postais dos prestadores de serviços postais e aos elementos da infraestrutura postal ou serviços por si prestados, quando o considere necessário para assegurar a prestação do serviço postal universal em todo ou parte do território nacional.

- Agiliza-se o mecanismo de resolução administrativa de litígios, estipulando-se um prazo mais curto, de 40 dias úteis, para decisão de litígios cuja resolução assuma urgência manifesta, relacionada com a necessidade de assegurar a prestação do serviço postal universal.

7.2.2. Preços do serviço postal universal

Compete à ANACOM, no âmbito do artigo 14.º da Lei Postal, verificar o cumprimento das propostas de preços apresentadas pelos CTT, enquanto prestador do serviço postal universal, face às regras de fixação dos preços do serviço postal universal que em cada momento estejam em vigor.

Por deliberação de 27 de março de 2014, a ANACOM não se opôs à entrada em vigor, a partir do dia 1 de abril de 2014, do tarifário dos serviços postais reservados (serviço de citações e notificações postais). A variação média anual dos preços, correspondente a um aumento nominal de 0,3%, cumpriu a variação média anual de preços permitida para 2014, ou seja, 0,4%.

Na mesma data, a ANACOM não se opôs à entrada em vigor do tarifário (excluindo o correio em quantidade) dos serviços não reservados que integram o serviço postal universal, onde se destaca:

- a nível das correspondências, um aumento global médio dos preços, em 7 de abril de 2014, de 3,1%, correspondente a uma variação média anual dos preços de 4,1%;
- a nível das encomendas, um aumento do preço, em 7 de abril de 2014, de cerca de 4,2% no serviço nacional e de 1,3% no serviço internacional, correspondentes, em termos médios anuais, a uma variação de 6,4% e 1%, respetivamente.

Na mesma deliberação, a ANACOM determinou ainda que a supressão da aplicação do tarifário regime especial aos envios para Timor-Leste, pretendida pelos CTT, deveria ser objeto de uma adequada ação de divulgação e só seria efetivada quatro meses após a realização da mesma. Os CTT decidiram suprimir apenas o regime especial para Timor-Leste na oferta do serviço de correio económico internacional, com efeitos a partir de 2015.

Por deliberação de 15 de maio de 2014, esta Autoridade não se opôs à entrada em vigor, a partir de 1 de junho de 2014, do tarifário do serviço de jornais, publicações periódicas e não periódicas e livros, onde se destacam as seguintes alterações:

- aumento médio anual de 4,5% dos preços do correio editorial não bonificado do serviço nacional, correspondente a um aumento médio pontual dos preços de 7,7% a 1 de junho de 2014;
- aumento médio anual de 6,4% dos preços do correio editorial bonificado do serviço nacional, correspondente a um aumento médio pontual dos preços de 8% a 1 de junho de 2014.

As três propostas de preços acima referidas foram analisadas pela ANACOM à luz das regras do convénio de preços do serviço postal universal, celebrado entre esta Autoridade e os CTT em 10 de julho de 2008, que estava transitoriamente em vigor ao abrigo do n.º 7 do artigo 57.º da Lei Postal.

As referidas propostas de preços foram enviadas pela ANACOM para parecer do Conselho Consultivo desta Autoridade, tendo o mesmo ratificado os pareceres das respetivas comissões especializadas em 6 de outubro de 2014.

Por deliberação de 21 de novembro de 2014, a ANACOM aprovou, ao abrigo e para os efeitos do n.º 3 do artigo 14.º da Lei Postal, os critérios de fixação dos preços do serviço postal universal, prestado pelos CTT, a aplicar no triénio 2015-2017³⁵.

Estes critérios substituem as regras de fixação de preços constantes do referido convénio de preços.

Dos critérios definidos, destaca-se:

- Os preços dos serviços que integram o serviço postal universal obedecem aos princípios da acessibilidade a todos os utilizadores, da orientação para os custos (devendo incentivar uma prestação eficiente do serviço postal universal), da transparência e da não discriminação.

³⁵ Recordar-se que, conforme referido no Relatório de Regulação, Supervisão e Outras Atividades relativo a 2013, por deliberação de 29 de julho de 2013 a ANACOM aprovou um SPD sobre os critérios de fixação dos preços do serviço postal universal, prestado pelos CTT, tendo-o submetido a audiência prévia dos interessados, a procedimento de consulta pública e a audição das organizações representativas dos consumidores, bem como a parecer do Conselho Consultivo da ANACOM. As alterações entretanto introduzidas à Lei Postal pelo Decreto-Lei n.º 160/2013, de 19 de novembro, por terem tido impacto no regime de preços do serviço postal universal, nomeadamente no que respeita ao período mínimo de vigência das regras e em especial ao âmbito de aplicação do n.º 3 do artigo 14.º, tornaram necessária a extinção do referido procedimento, o que foi efetivado por deliberação da ANACOM, de 1 de agosto de 2014, em simultâneo com a aprovação do SPD que deu origem à decisão final de 21 de novembro de 2014, que aprovou o regime de preços.

- Aplicação do princípio da uniformidade tarifária, com a aplicação de um preço único em todo o território, aos envios de correspondência no serviço nacional com peso inferior a 50 gramas, remetidos por utilizadores do segmento ocasional.
- A variação média anual ponderada dos preços do cabaz formado pelos serviços de correspondências, encomendas, livros, jornais e publicações periódicas não pode ser superior, em termos nominais, ao valor da inflação prevista no Orçamento de Estado acrescida de 1,6 pontos percentuais. Verificando-se desvios face à inflação e às estimativas de tráfego inicialmente previstas, estas passam a ser incorporadas na variação máxima de preços do ano seguinte. Os desvios verificados face às estimativas de tráfego são apenas parcialmente incorporados na variação máxima de preços do ano seguinte, criando-se assim um incentivo para o prestador de serviço postal universal ser mais eficiente, ao mesmo tempo beneficiando também os utilizadores.
- A variação média anual ponderada dos preços dos serviços postais reservados (serviço de citações e notificações postais) não pode ser superior, em termos nominais, ao valor da inflação prevista no Orçamento de Estado deduzida de 3,5 pontos percentuais. Também neste caso se incorporam, na variação máxima de preços do ano seguinte, os desvios verificados face à inflação e (parcialmente) face às estimativas de tráfego inicialmente previstas.
- Atendendo ao princípio da acessibilidade de preços e como forma de proteção dos utilizadores, a variação média anual do preço de um envio de correio não prioritário/normal com peso até 20 gramas, no serviço nacional, pago através de selos e franquias nos estabelecimentos postais, isto é, aplicável ao segmento ocasional de utilizadores, não pode ser superior, em termos nominais, a 7,5%.
- Os CTT devem publicitar de forma adequada e fornecer regularmente aos utilizadores e aos prestadores de serviços postais informações precisas e atualizadas sobre os preços, descontos e condições associadas dos serviços que integram o serviço postal universal. A divulgação e publicitação da informação devem ser efetuadas, no mínimo, no sítio dos CTT, para além de estar disponível em qualquer ponto de prestação de serviços.

Por outro lado, no âmbito e ao abrigo do artigo 14.ºA da Lei Postal, os CTT comunicaram à ANACOM, em dezembro de 2013 e em março de 2014, alterações aos preços especiais aplicáveis ao correio normal em quantidade. As alterações aos preços especiais caracterizaram-se essencialmente pelo aumento médio anual de 4,6% dos preços dos envios do correio normal nacional em quantidade, e pelo aumento médio anual de 4,3% do preço dos envios de correio normal internacional em quantidade, neste último caso incorporando também a supressão da modalidade de serviço “Económico”.

Relativamente a estes serviços, que também integram o serviço postal universal, a lei estabelece que os preços especiais e condições associadas dos serviços postais que integram a oferta do serviço postal universal, aplicados pelos prestadores de serviço postal universal, nomeadamente para serviços às empresas, a remetentes de envios em quantidade ou a intermediários responsáveis pelo agrupamento de envios de vários utilizadores, devem obedecer aos princípios da transparência e não discriminação, tendo também em conta os custos evitados em relação ao serviço normalizado que oferece as quatro operações integradas no serviço postal³⁶. Os preços especiais e respetivas condições devem ainda ser aplicados de igual modo, independentemente do tipo de beneficiário, e ser aplicados a utilizadores que efetuem envios em condições similares, em especial os utilizadores individuais e as pequenas e médias empresas.

A intervenção da ANACOM, que tem lugar *ex-post*, isto é, após a entrada em vigor dos respetivos preços, circunscreve-se à verificação dos princípios referidos. Não se aplicam a estes preços especiais os critérios de fixação dos preços do serviço postal universal, para o triénio 2015-2017, definidos pela ANACOM na aludida decisão de novembro de 2014.

7.2.3. Qualidade do serviço postal universal

O Convénio de qualidade do serviço postal universal (Convénio de qualidade), de 10 de julho de 2008, com as alterações que lhe foram introduzidas em 10 de setembro de 2010, celebrado entre a ANACOM e os CTT, fixa e publica os parâmetros e níveis mínimos de qualidade de serviço associados à prestação do serviço postal universal, que os CTT se obrigam a prestar. Em 2014 este Convénio ainda estava transitoriamente em vigor, ao abrigo do n.º 7 do artigo 57.º da Lei Postal.

36 Aceitação, tratamento, transporte e distribuição.

A ANACOM avaliou assim o cumprimento, pelos CTT, dos dez indicadores de qualidade de serviço (IQS) definidos no Convénio de qualidade, bem como do indicador global de qualidade de serviço (IG),

o qual é calculado em função dos níveis de qualidade de serviço atingidos pelos CTT para cada um dos aludidos IQS (ver tabela seguinte).

Indicadores de qualidade de serviço definidos no Convénio de qualidade

Tabela 9.

| Indicadores de qualidade de serviço | Convénio de Qualidade | | | Qualidade de serviço observada em 2014 (a) |
|--|-----------------------|----------------|------------|--|
| | IR (%) | Valor definido | | |
| | | Mínimo | Objetivo | |
| IQS1 Demora de encaminhamento no correio normal (D+3) | 45,0 | 95,5% | 96,3% | 97,6% |
| IQS2 Demora de encaminhamento no correio azul - Continente (D+1) | 15,0 | 93,5% | 94,5% | 95,3% |
| IQS3 Demora de encaminhamento no correio azul - CAM (D+2) | 4,0 | 84,0% | 87,0% | 93,3% |
| IQS4 Correio normal não entregue até 15 dias úteis (por cada mil cartas) | 5,0 | 2,3‰ | 1,4‰ | 0,9‰ |
| IQS5 Correio azul não entregue até 10 dias úteis (por cada mil cartas) | 3,0 | 2,5‰ | 1,5‰ | 0,9‰ |
| IQS6 Demora de encaminhamento de jornais e publicações periódicas (D+3) | 11,0 | 95,5% | 96,3% | 97,9% |
| IQS7 Demora de encaminhamento no correio transfronteiriço intracomunitário (D+3) | 3,5 | 85,0% | 88,0% | 90,8% |
| IQS8 Demora de encaminhamento no correio transfronteiriço intracomunitário (D+5) | 3,5 | 95,0% | 97,0% | 98,4% |
| IQS9 Demora de encaminhamento na encomenda normal (D+3) | 5,0 | 90,5% | 92,0% | 94,3% |
| IQS10 Tempo em fila de espera no atendimento (% de eventos até 10 minutos) | 5,0 | 75,0% | 85,0% | 91,1% |
| IG - INDICADOR GLOBAL DE QUALIDADE DE SERVIÇO (b) | N/A | N/A | N/A | 237 |

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

IR - Importância relativa.

N/A - Não aplicável.

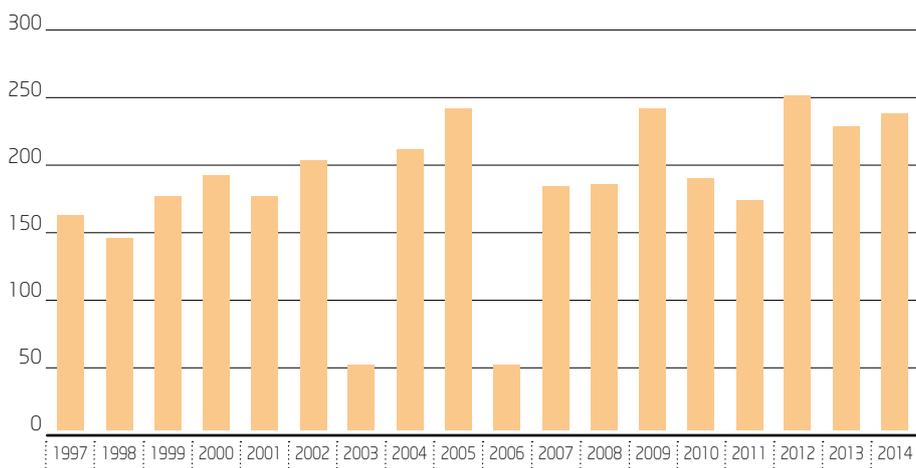
Fonte: (a) CTT. Valores ainda não auditados. (b) Cálculo ANACOM.

Em 2014, todos os IQS atingiram os seus respetivos valor objetivo e mínimo. Por isso, e como o IG superou o valor de 100, não houve lugar à aplicação de qualquer medida sancionatória aos CTT. A tabela acima mostra os valores anuais dos IQS e do IG atingidos pelos CTT no ano 2014.

Da análise do gráfico 27 nota-se uma tendência ascendente do valor do IG, entre 1997 e 2014.

Indicador global da qualidade de serviço

Gráfico 27.



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

Fonte: Cálculos ANACOM.

Por deliberação de 30 de dezembro de 2014, a ANACOM fixou, nos termos do artigo 13º, n.º 1, da Lei Postal, os parâmetros de qualidade de serviço e os objetivos de desempenho associados à prestação do serviço postal universal, que os CTT devem cumprir no triénio 2015-2017.

Com a fixação destas regras, o Convénio de qualidade deixou de vigorar em 1 de janeiro de 2015.

Ao abrigo das novas regras continuam a aplicar-se, no triénio 2015-2017, os indicadores de qualidade de serviço e respetivos

valores mínimo e objetivo que vigoravam no Convénio de qualidade, introduzindo-se um indicador novo, que visa medir a demora de encaminhamento no correio registado. Este novo indicador aplicar-se-á a partir de 2016, inclusive, tendo os seus valores mínimo e objetivo sido definidos por decisão final de 13 de março de 2015.

A ANACOM monitoriza também os indicadores de reclamações e pedidos de informação no âmbito da prestação dos serviços postais que integram o serviço postal universal. Em 2014, os CTT responderam a 58 276 reclamações, com um prazo médio de resposta de 24,4 dias, e a 85 339 pedidos de informação.

Reclamações e pedidos de informação registados em 2014

Tabela 10.

| Categoria | Reclamações | | | Pedidos de informação | | Processos recebidos no ano |
|----------------------|--------------------|---|--|-----------------------|--|----------------------------|
| | Respondidas no ano | Respondidas no ano em que originaram pagamento de indemnizações | Tempo médio de resposta (dias de calendário) | Respondidos no ano | Tempo médio de resposta (dias de calendário) | |
| Total | 58 276 | 10 585 | 24,4 | 85 339 | 12,6 | 144 229 |
| Nacional | 30 603 | 1 785 | 7,9 | 50 686 | 2,3 | 81 205 |
| Internacional | 27 673 | 8 800 | 42,7 | 34 653 | 27,6 | 63 024 |

Fonte: CTT.

A ANACOM assegura ainda, de forma independente do prestador de serviço postal universal, o controlo dos níveis de qualidade de serviço efetivamente oferecidos. Em 2014 decorreu uma auditoria aos indicadores de qualidade de serviço, de reclamações e pedidos de informação dos CTT, referentes a 2012 e 2013, cujas conclusões são divulgadas em 2015.

7.2.4. Objetivos de densidade de rede e ofertas mínimas de serviços

Por deliberação de 28 de agosto de 2014 foram aprovados os objetivos de densidade da rede postal e de ofertas mínimas de serviços, ao abrigo da base XV da concessão do serviço postal universal, na redação introduzida pelo Decreto-Lei n.º 160/2013, de 19 de novembro.

Os referidos objetivos foram fixados para um período de três anos, de 1 de outubro de 2014 a 30 de setembro de 2017, dizendo respeito a:

- densidade dos estabelecimentos postais;
- densidade dos marcos e caixas de correio;
- ofertas mínimas de serviços, incluindo regras sobre períodos mínimos de funcionamento dos estabelecimentos postais.

Apresentam-se, nas tabelas seguintes, os valores dos indicadores no final de 2014, com base na informação reportada pelos CTT.

Conforme ilustrado na tabela 11, os CTT atingiam os objetivos definidos para a densidade dos estabelecimentos postais.

Valores dos objetivos de densidade dos estabelecimentos postais

Tabela 11.

| Objetivos de densidade dos estabelecimentos postais | | Valor no final de 2014 |
|---|---|------------------------|
| 1. | A nível nacional, a concessionária assegura que o número médio de habitantes por estabelecimento postal é inferior ou igual a 4600 habitantes. | 4559 |
| 2. | A nível nacional, a concessionária assegura um estabelecimento postal a uma distância máxima de 6000 metros do local de residência para 95% da população. | 96,7% |
| 3. | A nível de áreas urbanas, que inclui as áreas predominantemente urbana e medianamente urbana, a concessionária assegura um estabelecimento postal a uma distância máxima de 4000 metros do local de residência para 95% da população. | 95,8% |
| 4. | A nível de área rural, que inclui a área predominantemente rural, a concessionária assegura um estabelecimento postal a uma distância máxima de 11 000 metros do local de residência para 95% da população. | 96,8% |
| 5. | Em freguesias com mais de 20 000 habitantes, a concessionária assegura pelo menos um estabelecimento postal que preste a totalidade dos serviços concessionados e um estabelecimento postal adicional, com idêntica prestação de serviços, por cada acréscimo de 20 000 habitantes. | 100% |
| 6. | Em freguesias com população residente superior a 10 000 habitantes e igual ou inferior a 20 000 habitantes, a concessionária assegura pelo menos um estabelecimento postal que preste a totalidade dos serviços concessionados. | 100% |

Fonte: CTT e ANACOM.

No mesmo período, os CTT atingiram também a totalidade dos objetivos definidos para a densidade dos marcos e caixas de correio (tabela 15).

Valores dos objetivos de densidade dos marcos e caixas de correio

Tabela 12.

| Objetivos de densidade dos marcos e caixas de correio | | Valor no final de 2014 |
|---|---|------------------------|
| 1. | A nível nacional, a concessionária assegura que o número de habitantes por ponto geográfico de acesso a marco ou caixa de correio é inferior ou igual a 1160 no 4.º trimestre de 2014. | 1117 |
| 2. a) | A concessionária assegura que o número de habitantes por ponto de acesso a marco ou caixa de correio é inferior ou igual, em área predominantemente urbana, a 1767 habitantes por marco ou caixa de correio | 1723 |
| 2. b) | A concessionária assegura que o número de habitantes por ponto de acesso a marco ou caixa de correio é inferior ou igual, em área medianamente urbana, a 881 habitantes por marco ou caixa de correio | 832 |
| 2. c) | A concessionária assegura que o número de habitantes por ponto de acesso a marco ou caixa de correio é inferior ou igual, em área predominantemente rural, a 492 habitantes por marco ou caixa de correio | 455 |
| 3. | A nível nacional, a percentagem de freguesias com pelo menos um marco ou uma caixa de correio é, no mínimo, de 92,5% no 4.º trimestre de 2014. | 99,7% |

Fonte: CTT e ANACOM.

Relativamente aos indicadores sobre ofertas mínimas de serviços (tabela 13), no final de 2014 os CTT atingiam os valores objetivo definidos, com exceção do indicador referente aos estabelecimentos

postais, por concelho, com abertura ao público por um período inferior a cinco dias úteis e/ou 15 horas semanais (indicador 8.b).

Valores dos indicadores de ofertas mínimas de serviços

Tabela 13.

| Indicadores de ofertas mínimas de serviços | | Valor no final de 2014 |
|--|--|---|
| 1. | A concessionária deve assegurar a prestação de um serviço de envio para cegos. | É oferecido um produto específico, os cecogramas. |
| 2. a) | A prestação da totalidade dos serviços concessionados é assegurada por um estabelecimento postal, no mínimo, em cada concelho. | 100% |
| 3. | A percentagem de estabelecimentos postais que prestam a totalidade dos serviços concessionados destinados ao segmento ocasional face à totalidade de estabelecimentos postais, é no mínimo de 75%. Para este efeito, consideram-se estabelecimentos postais que prestam a totalidade dos serviços concessionados destinados ao segmento ocasional os estabelecimentos postais que prestam o cabaz de serviços habitualmente mais utilizado pelo segmento ocasional de utilizadores, o que inclui os seguintes serviços: correio normal, correio azul, correio verde, correio registado, valor declarado, livros e encomendas, serviço de vales postais (emissão e pagamento) e cobranças. | 77,6% |
| 4. a) | A distância máxima a um estabelecimento postal que ofereça a totalidade dos serviços concessionados destinados ao segmento ocasional é, a nível nacional, 8500 metros para 97,5% da população. | 97,6% |
| 4. b) | A distância máxima a um estabelecimento postal que ofereça a totalidade dos serviços concessionados destinados ao segmento ocasional é, a nível das áreas urbanas, 5500 metros do local de residência para 97,5% da população. | 97,5% |
| 4. c) | A distância máxima a um estabelecimento postal que ofereça a totalidade dos serviços concessionados destinados ao segmento ocasional é, a nível das áreas rurais, 15 000 metros do local de residência para 97,5% da população. | 98% |
| 5. | A distância máxima a um estabelecimento postal que ofereça a totalidade dos serviços concessionados destinados ao segmento ocasional é no máximo de 30 000 metros, para a totalidade da população. | 29 231 metros |
| 6. | Nas zonas rurais, para a população que se encontre a uma distância superior a 10 000 metros do estabelecimento postal mais próximo, os carteiros executam também operações de atendimento ambulante, que compreendem, designadamente, a venda de selos e envelopes pré-franquiados, a aceitação de correspondência não registada e registada e o pagamento de vales ao domicílio. | Segundo os CTT, foram identificadas as zonas que se encontram a mais de 10000 metros de um estabelecimento postal de modo a garantir o atendimento ambulante dos carteiros. |
| 7. | A percentagem de estabelecimentos postais que prestam o serviço de citações e notificações postais face à totalidade dos estabelecimentos postais é no mínimo, de 50%. | 54,3% |
| 8. | Em razão da existência de horários mais limitados de alguns postos de correio em funcionamento em pequenos aglomerados populacionais e sem possibilidade de funcionamento em local alternativo, admite-se o funcionamento de estabelecimentos postais em horário reduzido. A este respeito, define-se o seguinte: | |
| 8. a) | O número de estabelecimentos postais com abertura ao público por um período inferior a 5 dias úteis e/ou a 15 horas semanais não é superior a 1,5% da totalidade de estabelecimentos postais. | 1,1% |
| 8. b) | O número de estabelecimentos postais com abertura ao público por um período inferior a 5 dias úteis e/ou 15 horas semanais não é superior a 20% dos estabelecimentos postais em cada concelho. | <308 concelhos |

Fonte: CTT e ANACOM.

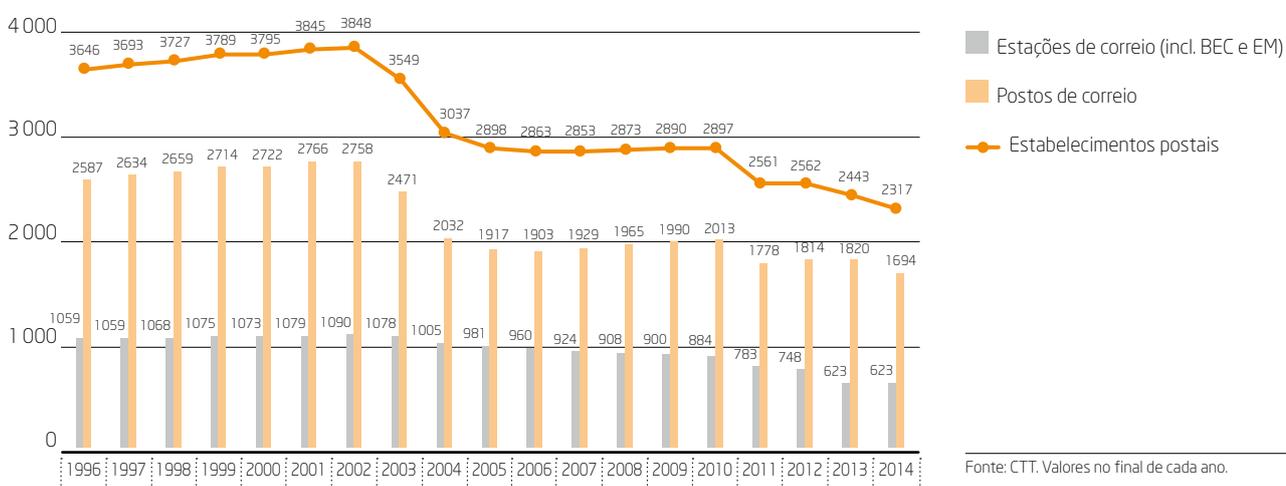
Entre o final de 2013 e o final de 2014, verificou-se uma redução de 5,2% no número total de estabelecimentos postais (gráfico seguinte), evolução que decorreu de:

- abertura de uma estação de correio;

- encerramento de uma estação móvel de correio;
- abertura de 34 postos de correio;
- encerramento de 160 postos de correio.

Evolução do número de estabelecimentos postais

Gráfico 28.

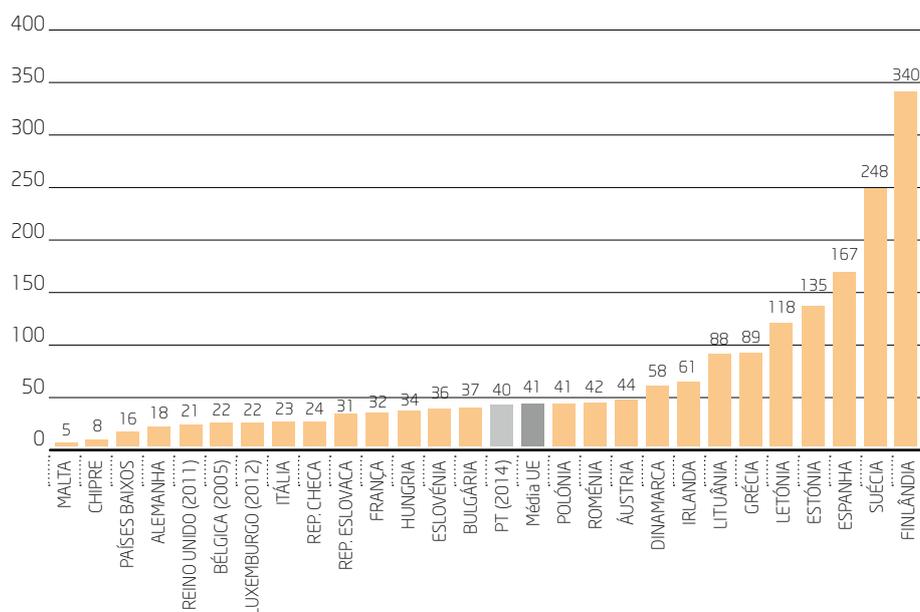


Portugal compara favoravelmente com a média da UE (excluindo Portugal), quer em termos de índice de cobertura, quer em termos de índice de densidade, tendo em conta os dados disponíveis na União

Postal Universal (UPU) sobre a rede de estabelecimentos postais fixos dos prestadores de serviço postal universal nos Estados-Membros da UE, referentes a 2013 (gráficos 29 e 30).

Cobertura de estabelecimentos postais fixos nos Estados-Membros da UE em 2013 (km² por estabelecimento postal)

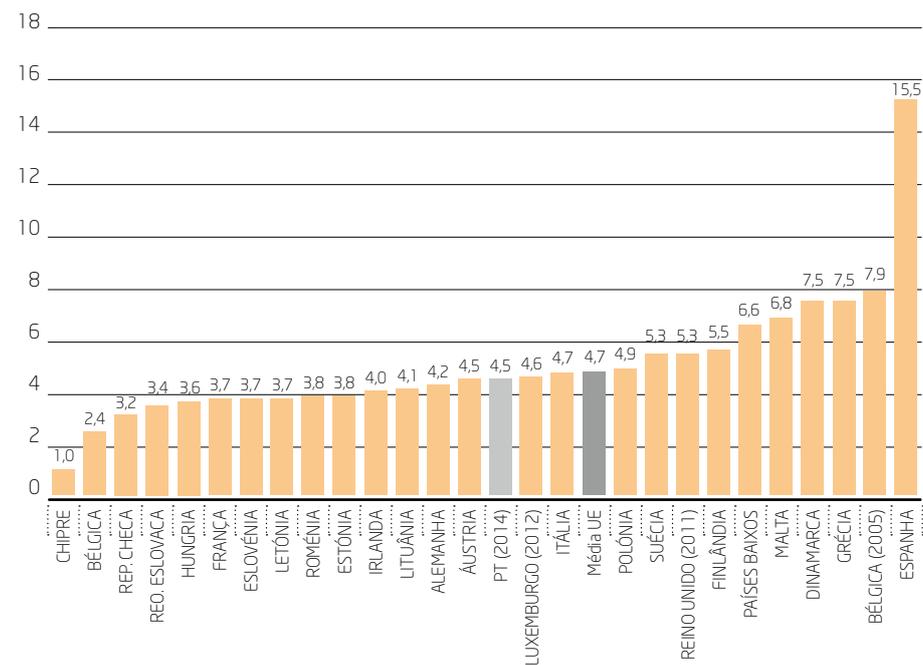
Gráfico 29.



Fonte: UPU. Para os países para os quais não havia dados de 2013, utilizaram-se os dados disponíveis na UPU mais recentes (ano de referência indicado entre parêntesis). UE sem Portugal. PT (2014): Valor para Portugal, no final de 2014.

Densidade de estabelecimentos postais nos Estados-Membros da UE em 2013 (milhares de população por estabelecimento postal)

Gráfico 30.



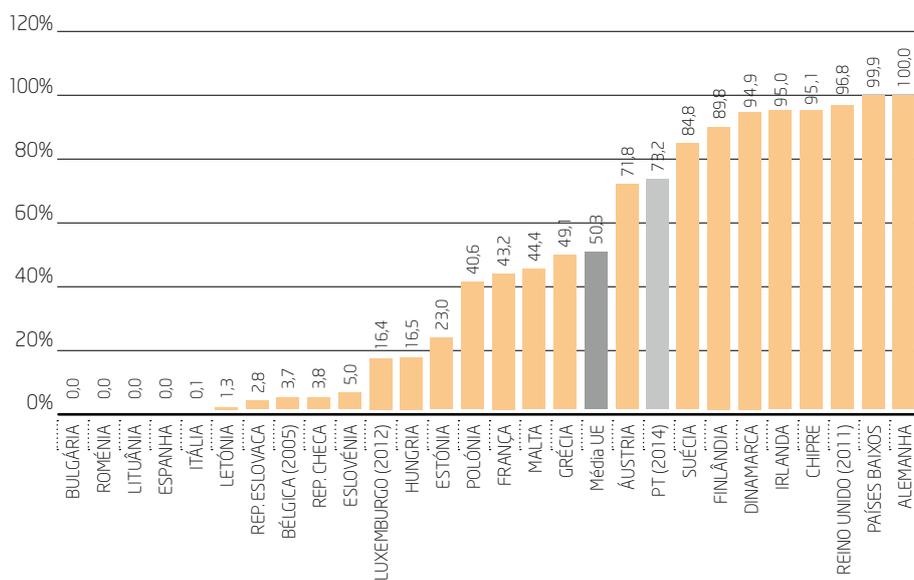
Fonte: UPU. Para os países para os quais não havia dados de 2013, utilizaram-se os dados disponíveis na UPU mais recentes (ano de referência indicado entre parêntesis). UE sem Portugal. PT (2014): Valor para Portugal, no final de 2014.

Dos estabelecimentos postais fixos existentes em Portugal, 73,2% são geridos por terceiros, valor superior à média da UE (50,3%). Oito

Estados-Membros têm uma maior percentagem de estabelecimentos postais fixos geridos por terceiros (gráfico 31).

Importância relativa dos estabelecimentos postais fixos geridos por terceiros (ano 2013)

Gráfico 31.



Fonte: UPU. Para os países para os quais não havia dados de 2013, utilizaram-se os dados disponíveis na UPU mais recentes (ano de referência indicado entre parêntesis). UE sem Portugal. PT (2014): Valor para Portugal, no final de 2014.

Em cumprimento da deliberação da ANACOM, de 6 de novembro de 2014, os CTT passaram a divulgar no seu sítio, desde janeiro de 2015, informações sobre todos os estabelecimentos postais em funcionamento, respetiva localização, horário de funcionamento e serviços prestados.

7.2.5. Custos líquidos da prestação do serviço postal universal

Por deliberação de 18 de fevereiro de 2014, a ANACOM concluiu a definição do conceito de encargo financeiro não razoável e a definição da metodologia de cálculo dos custos líquidos do serviço postal universal.

Os CTT não apresentaram valores de cálculo dos custos líquido do serviço postal universal referentes ao ano 2013.

7.2.6. Regras de elaboração do inventário do património afeto à concessão dos CTT

Por deliberação de 30 de outubro de 2014, a ANACOM definiu as regras de elaboração do inventário do património afeto à concessão dos CTT. Caberá à ANACOM apreciar se os inventários a elaborar pelos CTT estão em conformidade com as regras definidas e proceder anualmente à sua aprovação ou não³⁷.

7.2.7. Supervisão do acesso à rede postal e do acesso a elementos da infraestrutura do prestador do serviço postal universal

Ao longo de 2014, a ANACOM recolheu informações e acompanhou os desenvolvimentos verificados a nível do acesso à rede postal e aos elementos da infraestrutura do prestador do serviço postal universal, prevendo-se para 2015 uma análise sobre a necessidade de intervenção desta Autoridade.

37 O primeiro dos quais, referente ao ano 2014, deverá ser reportado à ANACOM até 31 de março de 2016.

8. PORTABILIDADE DO NÚMERO E PRÉ-SELEÇÃO

8.1. Portabilidade

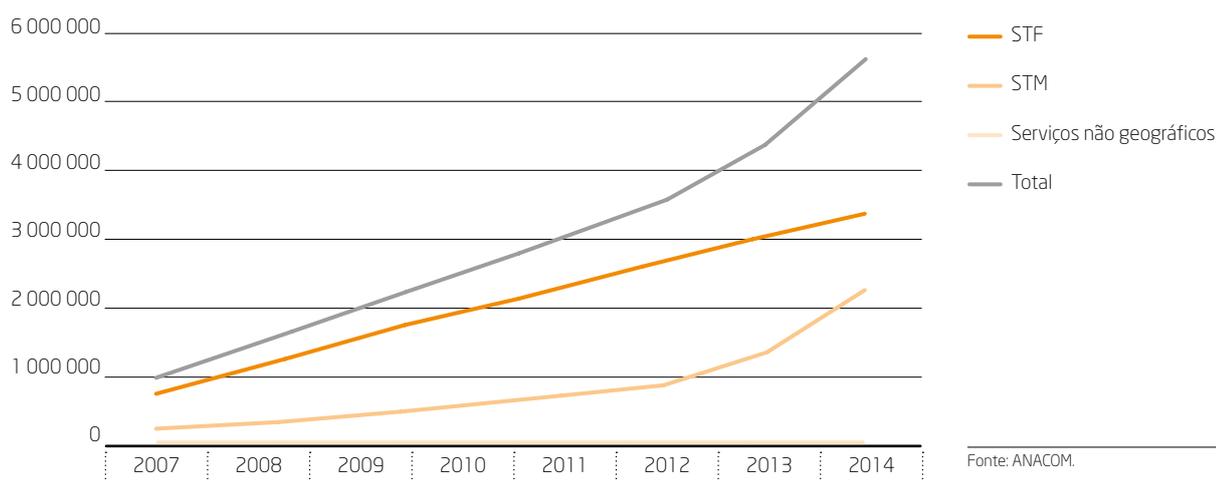
8.1.1. Evolução dos números portados

Desde a introdução da portabilidade (em 2001 e 2002 para os números geográficos/não geográficos e móveis, respetivamente) até 31 de dezembro de 2014, foram objeto de portabilidade

5 625 017 números – 3 366 264 números geográficos, 2 254 668 números móveis e 4085 outros números não-geográficos, incluindo, estes últimos, 821 números da gama de numeração 30 (serviço VoIP nómada). Apresenta-se no gráfico seguinte a evolução, a partir de 2007, do volume acumulado de números portados.

Evolução do volume acumulado de números portados

Gráfico 32.



Em 2014 registou-se um crescimento muito acentuado do volume de números portados no serviço telefónico móvel (STM), cerca de 70%, contra 54% em 2013; e muito superior ao registado para a portabilidade de números geográficos, da ordem dos 11%. O aumento de números portados do STM pode estar associado ao aumento da penetração dos tarifários *multiple play*, sobretudo *4Play*, que integram este serviço.

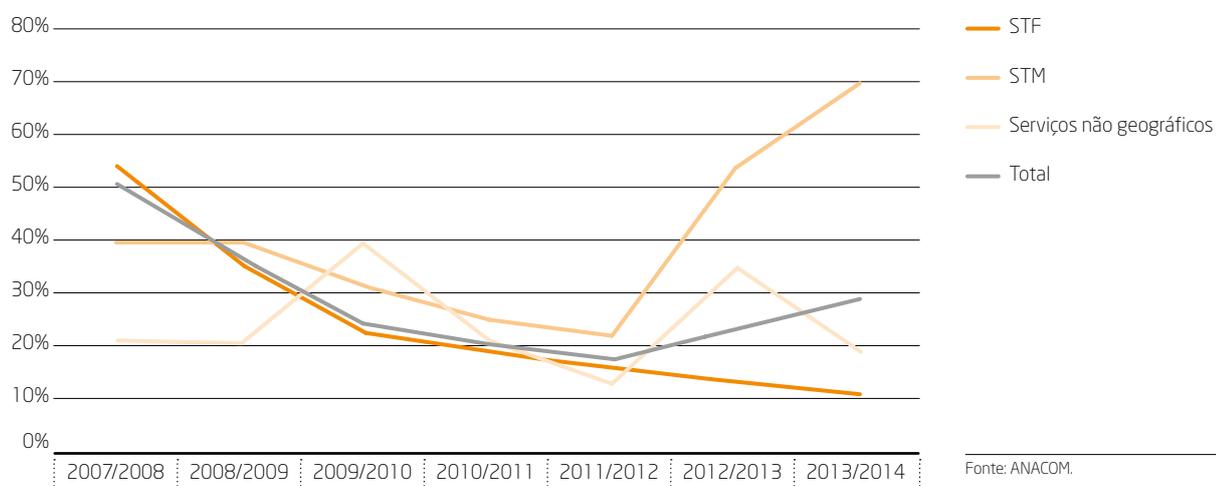
Em valores absolutos, a portabilidade no serviço móvel continua a ser mais reduzida quando comparada com a portabilidade no telefone fixo, muito embora a diferença se tenha esbatido no final do ano.

O crescimento na portabilidade de números não geográficos (incluindo os números nómadas) foi de 20% em 2014.

O gráfico seguinte ilustra as variações percentuais no número acumulado de números portados para os diferentes tipos de números.

Evolução da taxa de crescimento do volume acumulado de números portados

Gráfico 33.

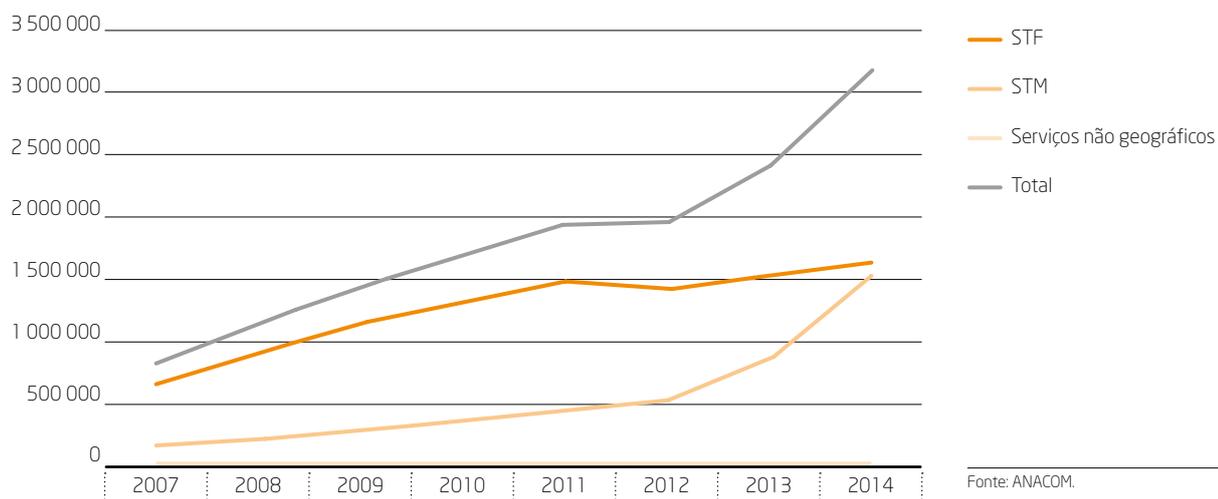


No gráfico seguinte é evidenciada a evolução em termos de números portados efetivos (quantidade de números que se encontram portados num determinado momento), a qual se baseia nos registos na base de dados da entidade de referência para a portabilidade. Estes valores são inferiores aos do gráfico anterior, dado que um determinado número pode ser portado sucessivas vezes e, inclusive, regressar ao seu prestador inicial, caso em que estará dado como não portado na base de dados da entidade de referência.

A 31 de dezembro de 2014 existiam 3 176 694 números de telefone portados, dos quais 1 641 054 são números geográficos, 1 532 464 números móveis e 3176 outros números não-geográficos, incluindo este último valor 806 números portados da gama de numeração 30 (VoIP nómada).

Evolução do volume de números portados efetivos em base de dados

Gráfico 34.

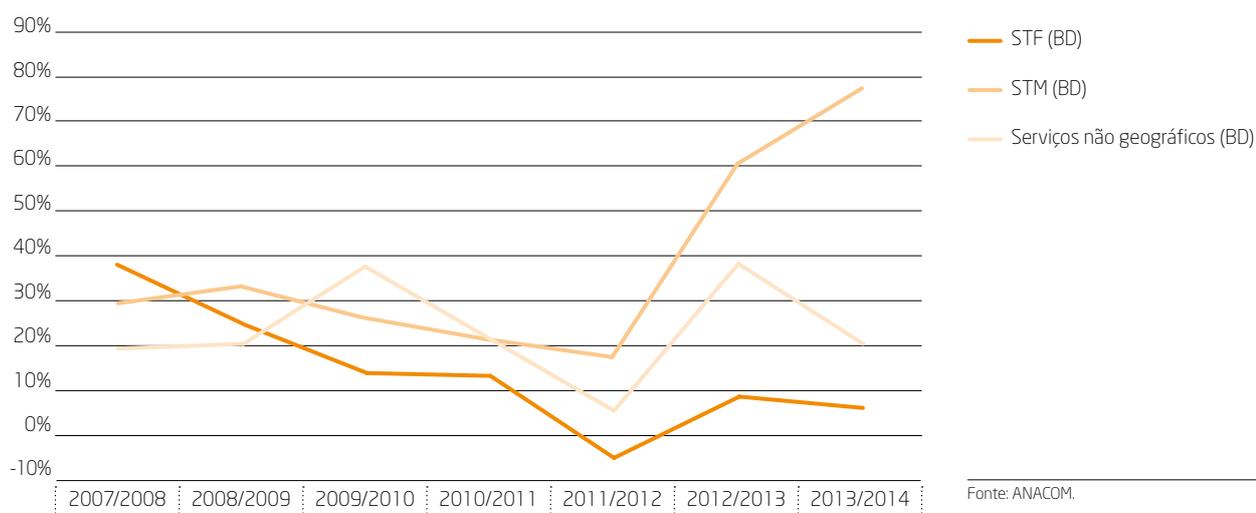


A quantidade de números portados continua a crescer em qualquer dos tipos de números portáveis. Enquanto nos números geográficos esse crescimento tem vindo a estabilizar, nos números móveis a taxa de crescimento anual tem-se acentuado, atingindo 77% em 2014.

Este crescimento dos números móveis portados pode estar relacionado com as ofertas *quadruple play* disponibilizadas pelos operadores no mercado.

Evolução da taxa de crescimento do número de números portados efetivos em base de dados

Gráfico 35.



Nos quadros seguintes é apresentada a evolução da proporção, desagregada em termos de segmento residencial e segmento empresarial, de números totais atribuídos no âmbito do STF, do STM e do serviço VoIP nómada que se encontravam portados no final de

cada ano. Apresenta-se ainda a evolução da proporção de clientes de acesso direto do STF com números portados e de clientes do serviço VoIP nómada com números portados.

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

Tabela 14.

| | Final de 2011 | Final de 2012 | Final de 2013 | Final de 2014 |
|-------------------------------|---------------|-----------------------|---------------|--------------------------|
| I. Total | 19,39% | 19,20% | 20,49% | 21,69% ^{[2][3]} |
| II. Segmento residencial | 20,89% | 22,65% | 24,15% | 25,76% |
| III. Segmento não residencial | 17,56% | 14,79% ^[1] | 15,72% | 16,37% |

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

^[1] A redução face ao ano anterior deveu-se à fusão por incorporação (ocorrida a 29.12.2011) da PT Prime – Soluções Empresariais de Telecomunicações e Sistemas, S.A. na ex- PT Comunicações, S.A (atual MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A.), o que implicou que tivessem deixado de ser contabilizados os números que anteriormente se encontravam portados entre as duas empresas.

^[2] Em 14.05.2014 ocorreu a fusão por incorporação da ZON TV Cabo Portugal, S.A. na OPTIMUS-Comunicações, S.A., cuja designação social foi alterada para NOS Comunicações, S.A. Este processo teve impacto na quantidade de números portados, deixando de ser contabilizados os números que anteriormente se encontravam portados entre as duas empresas objeto de fusão.

^[3] Em 29.12.2014 ocorreu a fusão por incorporação da PTC – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A. (PTC) na PT Comunicações, S.A. (PTC), tendo esta última adotado a designação social da primeira. Este processo teve impacto na quantidade de números portados, deixando de ser contabilizados os números que anteriormente se encontravam portados entre as duas empresas objeto de fusão.

Proporção de números associados a estações móveis/equipamentos de utilizador no âmbito do STM que se encontram portados^[1]

Tabela 15.

| | Final de 2011 | Final de 2012 | Final de 2013 | Final de 2014 |
|-------------------------------|---------------|---------------|---------------|----------------------|
| I. Total | 3,05% | 3,51% | 5,50% | 8,63% |
| II. Segmento residencial | 1,78% | 2,24% | 4,47% | 8,03% ^[2] |
| III. Segmento não residencial | 8,74% | 9,14% | 10,11% | 11,42% |

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

^[1] Entende-se por estação móvel/equipamento de utilizador ativo todo aquele que no final do período em consideração se encontra habilitado a usufruir de um dos serviços disponíveis nas redes móveis (i.e., ter como atributo o direito de originar ou receber chamadas de voz ou mensagens ou de aceder a um serviço de transmissão de dados), sem que necessariamente o tenha utilizado. Não foi, no entanto, considerada a quantidade de números associados às seguintes rubricas:

- estações móveis/equipamentos de utilizador associados a situações específicas (testes do operador, estações pré-ativas em agentes/distribuidores, planos oferta com saldo mínimo e que ainda não formalizaram uma relação contratual, seja pelo carregamento, seja por assinatura do contrato);
- estações móveis/equipamentos de utilizador de suporte, em exclusivo, ao serviço de BLM.

^[2] Em 14.05.2014 ocorreu a fusão por incorporação da ZON TV Cabo Portugal, S.A. na OPTIMUS-Comunicações, S.A., cuja designação social foi alterada para NOS Comunicações, S.A. Este processo teve impacto na quantidade de números portados, deixando de ser contabilizados os números que anteriormente se encontravam portados entre as duas empresas objeto de fusão.

Proporção de números atribuídos a clientes do Serviço VoIP nómada que se encontram portados

Tabela 16.

| | Final de 2011 | Final de 2012 | Final de 2013 | Final de 2014 |
|-------------------------------|-----------------------|---------------|---------------|-----------------------|
| I. Total | 0,010% | 0,011% | 0,295% | 0,463% |
| II. Segmento residencial | 0,003% | 0,004% | 0,004% | 0,007% ^[2] |
| III. Segmento não residencial | 0,056% ^[1] | 0,048% | 1,190% | 1,307% |

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

^[1] Em 29.12.2011 ocorreu a fusão por incorporação da PT Prime – Soluções Empresariais de Telecomunicações e Sistemas, S.A. na ex-PT Comunicações, S.A (atual MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A.). Este processo teve impacto na quantidade de números portados, deixando de ser contabilizados os números que anteriormente se encontravam portados entre as duas empresas objeto de fusão.

^[2] Em 14.05.2014 ocorreu a fusão por incorporação da ZON TV Cabo Portugal, S.A. na OPTIMUS-Comunicações, S.A., cuja designação social foi alterada para NOS Comunicações, S.A.. Este processo teve impacto na quantidade de números portados, deixando de ser contabilizados os números que anteriormente se encontravam portados entre as duas empresas objeto de fusão.

Proporção de clientes de acesso direto de STF com números portados^[1]

Tabela 17.

| | Final de 2011 | Final de 2012 | Final de 2013 | Final de 2014 |
|--|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Proporção de clientes de acesso direto de STF com números portados | 20,40% | 21,35% | 21,32% | 22,82% |

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

^[1] Foram apenas considerados os números afetos a clientes finais das próprias empresas prestadoras de STF, ou seja, não foram considerados os números destas que se encontrem afetos a clientes finais de outros prestadores de serviços de comunicações eletrónicas que utilizem a numeração das empresas prestadoras de STF.

Proporção de clientes do serviço VoIP nómada com números portados

Tabela 18.

| | Final de 2011 | Final de 2012 | Final de 2013 | Final de 2014 |
|--|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Proporção de clientes de acesso direto de STF com números portados | 0,007% | 0,008% | 0,014% | 0,021% |

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

8.1.2. Evolução dos preços da portabilidade

De acordo com a informação referente ao final de 2014 recolhida junto das empresas prestadoras do STM, incluindo operadores de rede móvel virtual (MVNO), das empresas prestadoras do STF e das empresas prestadoras do serviço VoIP de uso nómada, no final de 2014:

- A portabilidade no âmbito do STM continuava a ser uma operação gratuita para os utilizadores finais, tal como em 2013.
- No âmbito do STF apenas dois dos sete prestadores atuantes no segmento residencial cobravam um preço aos clientes que optam por manter o número (12,20 euros e 16,26 euros, respetivamente – valores sem IVA). No mercado empresarial apenas três dos onze prestadores do serviço cobravam aos novos clientes um preço pela portabilidade do número, sendo o valor mais elevado de 15 euros (sem IVA).
- No serviço VoIP nómada apenas um dos quatro prestadores atuantes no segmento residencial cobrava aos utilizadores a

operação de portabilidade (4,59 euros – valor sem IVA). No segmento empresarial, a portabilidade era gratuita para 5 dos 8 prestadores do serviço VoIP nómada. Nos restantes casos, o preço da portabilidade variava entre os 4,59 e os 15 euros (valores sem IVA).

De acordo com a informação sobre os preços grossistas recolhida junto dos prestadores, os valores praticados no final de 2014 não ultrapassavam os limites que se encontram definidos na ORI, cumprindo assim o estabelecido no Regulamento da Portabilidade³⁸.

8.1.3. Evolução no prazo da portabilidade entre operadores

À semelhança do registado em 2012 e em 2013, também em 2014 se assiste a uma redução dos tempos operacionais de portação dos números decorrente da alteração ao Regulamento da Portabilidade (que estabelece o prazo máximo de um dia útil³⁹ contado da apresentação do pedido pelo assinante).

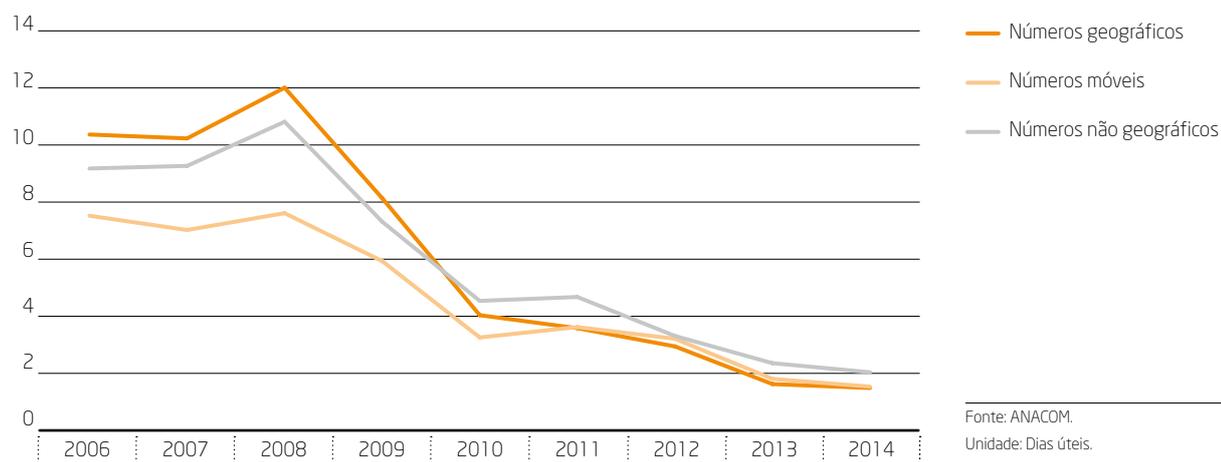
No gráfico seguinte verifica-se que a média global em 2014 é significativamente inferior a dois dias úteis (cerca de 1,5 dias úteis).

³⁸ Regulamento n.º 58/2005, publicado a 18 de agosto, alterado pelos Regulamentos n.º 87/2009 e n.º 302/2009, publicados a 18 de fevereiro e a 16 de julho, e alterado e republicado pelo Regulamento n.º 114/2012, publicado a 13 de março.

³⁹ Com algumas exceções previstas no Regulamento, nomeadamente no caso de venda *online*, onde o prazo máximo foi definido em 3 dias úteis, ou no caso de necessidade de instalação de infraestruturas, em que o tempo deverá ser o mais breve possível.

Evolução dos prazos de portação de números

Gráfico 36.



8.1.4. Portabilidade - situações de incumprimento

Na sequência da deliberação da ANACOM de 13 de fevereiro de 2014, esta Autoridade determinou que a atividade da Mundio Mobile, enquanto prestadora do serviço telefónico móvel, na modalidade de operador móvel virtual (MVNO), incluindo o serviço de mensagens curtas (SMS) e de dados, seria suspensa em 6 de março de 2014. No caso de a empresa não regularizar a situação de incumprimento das suas obrigações em matéria de portabilidade, cuja fundamentação consta do SPD aprovado por esta Autoridade em 19 de dezembro de 2013, seriam revogados os direitos de utilização de números que lhe estavam atribuídos.

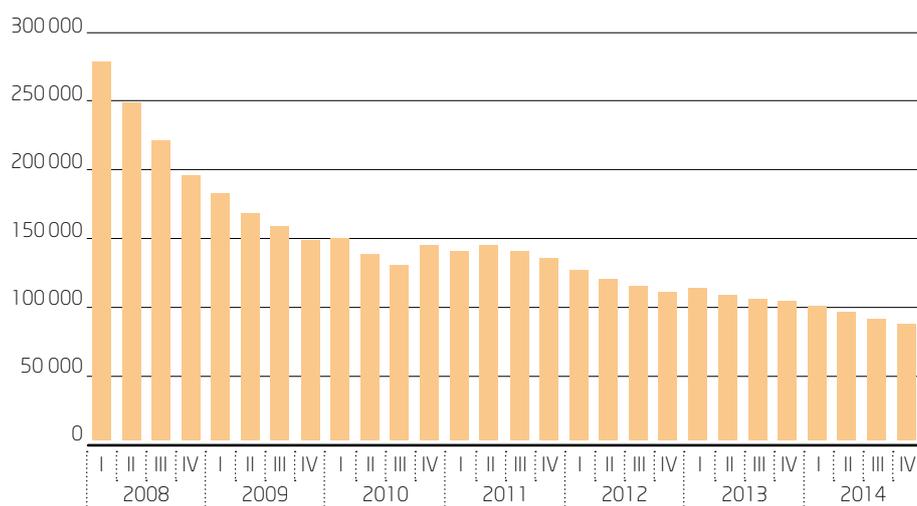
A 27 de fevereiro de 2014, a ANACOM informou o mercado que a situação da Mundio Mobile estava regularizada, pelo que as medidas previstas na deliberação atrás referida não se tornaram efetivas, podendo a empresa continuar a exercer a sua atividade em Portugal, em conformidade com a legislação em vigor.

8.2. Pré-seleção

Em 2014 continuou a confirmar-se a tendência de redução da utilização do acesso indireto (pré-seleção e seleção chamada a chamada) por parte dos clientes do STF. Conforme gráfico abaixo, o número de clientes de acesso indireto registou uma redução de 16%.

Evolução do número de clientes de acesso indireto através de pré-seleção e de seleção chamada a chamada

Gráfico 37.



Fonte: ANACOM.

Note-se que, em todo o caso, conforme explicitado nas decisões finais aprovadas em 14 de agosto de 2014 sobre o mercado grossista de originação na rede pública em local fixo e sobre os mercados retalhistas de acesso à rede telefónica em local fixo e de serviços telefónicos prestados em local fixo, a ANACOM considerou que o serviço de pré-seleção e de seleção chamada a chamada continua a ser relevante. Isto porque garante que os operadores que não possuem infraestrutura própria, ou não a têm na totalidade do território nacional,

podem manter e/ou angariar mais clientes suportando a prestação dos serviços retalhistas na rede do operador de maior dimensão. Releva-se ainda que a decisão final relativa ao mercado de originação de chamadas em redes telefónicas públicas num local fixo impõe a obrigação de seleção e de pré-seleção de chamadas à PTC nesse mercado – esta obrigação já vinculava a empresa, embora no passado tivesse sido imposta no âmbito do mercado retalhista onde a empresa também tinha PMS.

9. ROAMING INTERNACIONAL

A partir de 1 de julho de 2014 passou a ser possível subscrever ofertas de *roaming* intra-EEE, disponibilizadas por operadores de itinerância distintas das do operador doméstico, possibilidade que depende da existência das ofertas em causa no mercado.

Ao longo de 2014 foi feito o acompanhamento do processo de implementação das medidas previstas no Regulamento de *roaming*⁴⁰, tanto a nível nacional como internacional, através da participação no grupo de trabalho do BEREC relativo aos serviços de *roaming*. Em particular, releva-se o acompanhamento das ofertas de referência de *roaming* publicadas pelos operadores móveis e verificação da conformidade com o enquadramento regulamentar, nomeadamente com o disposto no Regulamento de *roaming* e com as linhas de orientação sobre esta matéria elaboradas pelo BEREC. Na sequência deste acompanhamento, e de contactos com os operadores móveis, estes procederam a alterações às ofertas de referência no sentido de clarificarem algumas matérias e garantirem o cumprimento das disposições regulamentares aplicáveis.

É de notar que até ao momento não surgiram no mercado ofertas alternativas de serviços de *roaming*.

O Regulamento de *roaming* prevê ainda a manutenção dos limites máximos para as tarifas grossistas e retalhistas, assegurando que os atuais benefícios dos consumidores sejam preservados durante um período transitório de aplicação das referidas medidas estruturais. Assim, prosseguindo com a linha regulatória estabelecida no anterior Regulamento, o Regulamento 531/2012 estabelece descidas sucessivas dos preços máximos, tanto a nível grossista como retalhista – o último momento de descida foi em julho de 2014. Segundo o Regulamento, os preços máximos manter-se-ão válidos até 30 de junho de 2022, para os preços grossistas, e 30 de junho de 2017, para os preços retalhistas.

Na tabela seguinte identificam-se os valores máximos fixados no Regulamento para os serviços de *roaming* internacional. No caso dos serviços de voz, os valores máximos estabelecidos a nível retalhista são distintos consoante se trate de chamadas efetuadas ou chamadas recebidas e a faturação das chamadas tem que ser efetuada ao segundo, podendo ser aplicado um período inicial de faturação não superior a 30 segundos. Tal possibilidade de faturação deste período inicial não se aplica, contudo, no caso das chamadas recebidas.

Evolução dos preços máximos (grossista e retalhista) para os serviços de *roaming* - voz, SMS e dados (valores sem IVA)

Tabela 19.

| Serviço de <i>roaming</i> | Data de entrada em vigor | Preço grossista | Preço retalhista voz (eurotarifa) | |
|---------------------------|--------------------------|-----------------|-----------------------------------|--------------------|
| | | | Chamadas efetuadas | Chamadas recebidas |
| Voz | 01.07.2012 | 0,14 | 0,29 | 0,08 |
| | 01.07.2013 | 0,10 | 0,24 | 0,07 |
| | 01.07.2014 | 0,05 | 0,19 | 0,05 |
| SMS | 01.07.2012 | 0,03 | | 0,09 |
| | 01.07.2013 | 0,02 | | 0,08 |
| | 01.07.2014 | 0,02 | | 0,06 |
| Dados (preço por Mb) | 01.07.2012 | 0,25 | | 0,70 |
| | 01.07.2013 | 0,15 | | 0,45 |
| | 01.07.2014 | 0,05 | | 0,20 |

Fonte: ANACOM. Valores em euros.

40 Regulamento (UE) n.º 531/2012 do Parlamento Europeu e do Conselho de 13 de junho de 2012 relativo à itinerância nas redes de comunicações móveis públicas da União.

Nas tabelas seguintes apresenta-se a evolução, entre o início do segundo trimestre de 2013 e o final do primeiro trimestre de 2014, dos preços médios retalhistas das eurotarifas (voz, SMS e dados) e dos preços médios grossistas (voz, SMS e dados) para as comunicações

de *roaming* (dados agregados resultantes apurados com base nas receitas e tráfego dos diferentes operadores móveis atuantes em Portugal). Estes preços médios situaram-se abaixo dos tetos máximos estabelecidos no Regulamento.

Preços grossistas voz - fora de grupo⁴¹ (valores médios por minuto)

Tabela 20.

| | Valores observados | Valores máximos definidos no regulamento |
|---------|--------------------|--|
| Q2 2013 | 0,086 | 0,14 |
| Q3 2013 | 0,074 | |
| Q4 2013 | 0,079 | 0,10 |
| Q1 2014 | 0,057 | |

Fonte: ANACOM (informação baseada nas respostas dos operadores aos modelos de especificação do BEREC).

Preços *roaming* retalhistas voz

Tabela 21.

| | Valores médios observados para a eurotarifa-voz | | Valores máximos para a eurotarifa-voz definidos no regulamento | |
|---------|---|--------------------|--|--------------------|
| | Chamadas efetuadas | Chamadas recebidas | Chamadas efetuadas | Chamadas recebidas |
| Q2 2013 | 0,277 | 0,078 | 0,29 | 0,08 |
| Q3 2013 | 0,232 | 0,067 | | |
| Q4 2013 | 0,238 | 0,070 | 0,24 | 0,07 |
| Q1 2014 | 0,238 | 0,070 | | |

Fonte: ANACOM (informação baseada nas respostas dos operadores aos modelos de especificação do BEREC).

Preços grossistas SMS - fora de grupo⁴²

Tabela 22.

| | Valores médios observados | Valores máximos definidos no regulamento |
|---------|---------------------------|--|
| Q2 2013 | 0,022 | 0,03 |
| Q3 2013 | 0,018 | |
| Q4 2013 | 0,018 | 0,02 |
| Q1 2014 | 0,016 | |

Fonte: ANACOM (informação baseada nas respostas dos operadores aos modelos de especificação do BEREC).

41 O conjunto de entidades composto por aquelas que não são detidas na totalidade ou na sua maioria pelo grupo empresarial em que se insere o operador.

42 O conjunto de entidades composto por aquelas que não são detidas na totalidade ou na sua maioria pelo grupo empresarial em que se insere o operador.

Preços retalhistas SMS

Tabela 23.

| | Valores médios observados para a eurotarifa-SMS | Valores máximos definidos no regulamento para a eurotarifa-SMS |
|---------|---|--|
| Q2 2013 | 0,089 | 0,09 |
| Q3 2013 | 0,078 | |
| Q4 2013 | 0,080 | 0,08 |
| Q1 2014 | 0,079 | |

Fonte: A ANACOM (informação baseada nas respostas dos operadores aos modelos de especificação do BEREC).

Preços grossistas dados - fora de grupo⁴³ (valores por Mb)

Tabela 24.

| | Valores médios observados | Valores máximos definidos no regulamento |
|---------|---------------------------|--|
| Q2 2013 | 0,024 | 0,25 |
| Q3 2013 | 0,028 | |
| Q4 2013 | 0,052 | 0,15 |
| Q1 2014 | 0,039 | |

Fonte: ANACOM (informação baseada nas respostas dos operadores aos modelos de especificação do BEREC).

Preços retalhistas dados (valores por Mb)

Tabela 25.

| | Valores médios observados para a eurotarifa-dados | Valores máximos definidos no regulamento para a eurotarifa-dados |
|---------|---|--|
| Q2 2013 | 0,664 | 0,70 |
| Q3 2013 | 0,424 | |
| Q4 2013 | 0,428 | 0,45 |
| Q1 2014 | 0,421 | |

Fonte: ANACOM (informação baseada nas respostas dos operadores aos modelos de especificação do BEREC).

Quanto aos preços praticados pelos operadores móveis em atividade em Portugal, a ANACOM recolheu e analisou informação no âmbito de modelos de especificação definidos pelo BEREC, para verificar as tarifas médias registadas e o cumprimento dos valores máximos definidos no regulamento. Verificou-se que os operadores móveis portugueses têm cumprido os valores máximos estipulados no

Regulamento e apresentam ofertas alternativas para além das que correspondem aos preços máximos.

É de relevar a atuação da ANACOM para garantir que as medidas relacionadas com a transparência dos preços e com a melhoria da prestação de informações aos utilizadores sobre os preços dos serviços

43 O conjunto de entidades composto por aquelas que não são detidas na totalidade ou na sua maioria pelo grupo empresarial em que se insere o operador.

de *roaming*, estabelecidas no Regulamento, são observadas pelos operadores. Nesse sentido, a ANACOM levou a cabo uma importante atividade de monitorização que abrangeu a análise das reclamações recebidas, a consulta aos sítios dos operadores e a recolha de informação junto dos operadores.

São ainda de notar os trabalhos desenvolvidos pela ANACOM no âmbito da proposta de regulamento *Connected Continent*. A proposta da CE prevê a introdução de medidas com impacto significativo a nível dos serviços de *roaming*, tendo a ANACOM procedido a uma análise com vista a apresentar comentários às propostas que decorriam tanto da proposta original da CE, como das alterações decorrentes da abordagem do Parlamento Europeu.

Em particular, são de destacar as propostas relacionadas com a implementação de *Roam like at home* (RLAH) que, em síntese, permitiriam aos utilizadores aceder aos serviços de *roaming* internacional ao preço dos seus serviços domésticos, identificando ainda a possibilidade de serem estabelecidos limites de utilização razoável no âmbito dos serviços de *roaming* que viessem a ser prestados através de RLAH.

Neste âmbito, a ANACOM partilha dos objetivos da CE em apoiar o reforço do mercado interno das comunicações eletrónicas e

criar as condições ideais para um maior investimento, no interesse dos consumidores europeus e da economia europeia em geral, mas foram identificadas algumas reservas às medidas previstas tendo em conta o seu impacto nos mercados nacionais. Desde logo, procurou-se evidenciar os riscos associados a uma medida do tipo do RLAH, com possibilidade de situações de compressão de margens nos países onde os preços no retalho são mais baixos do que os preços grossistas de *roaming*. Alertou-se também para o facto de esta medida poder não permitir refletir adequadamente os custos específicos subjacentes aos serviços de *roaming* e condições específicas de determinados países e operadores, relacionados com a existência de operadores/países que recebem muito tráfego em *roaming* e com a sazonalidade na utilização dos serviços de *roaming* internacional.

A ANACOM participou no grupo de trabalho do BEREC que analisou as questões referidas, com vista a contribuir para a elaboração de posições comuns sobre as matérias mais relevantes. O objetivo era identificar aspetos que necessitariam de maior clarificação ou, eventualmente, de alterações, com vista a permitir salvaguardar condições que, a longo prazo, conduziriam a um impacto mais positivo nos mercados e na salvaguarda dos interesses dos utilizadores finais.

10. SEGURANÇA DAS COMUNICAÇÕES

As competências e atribuições da ANACOM em matéria de segurança das comunicações têm vindo a aumentar, fruto da evolução do quadro europeu e do contexto nacional. Recorde-se que, em 2013, na sequência da revisão do Plano Nacional de Emergência de Proteção Civil, tinham sido atribuídas novas competências à ANACOM nesta matéria. Por outro lado, com a aprovação e entrada em vigor dos seus novos estatutos, a ANACOM integrará as atribuições e competências da anterior Comissão de Planeamento de Emergência das Comunicações (CPEC).

Esta nova situação permite a obtenção de sinergias, quer ao nível da atuação desta Autoridade, quer na articulação com outras entidades, que facilitam a atuação nesta área e uma abordagem mais integrada aos problemas. Um aspeto de grande relevância numa altura em que se exige uma nova dinâmica em situações de crise, emergência ou guerra, catástrofes naturais ou calamidades.

Neste contexto, é preocupação da ANACOM contribuir para a construção de um quadro legal que suporte as ações a desenvolver com vista à prevenção, resposta e recuperação nas situações referidas, e dotar-se dos recursos necessários para poder desenvolver a estratégia definida, em articulação com as demais entidades com responsabilidades no planeamento civil de emergência.

É ainda de relevar que as comunicações de emergência, em particular o 112, estão num processo de modernização com a implementação a curto prazo do planeado CONor⁴⁴, que agrega os centros de atendimento da metade norte do território continental, a que se seguirá a implementação do serviço eCall, em preparação.

Entre as ações levadas a cabo pela ANACOM em matéria de segurança das comunicações importa destacar, pela sua relevância, a instalação do centro de reporte de notificações que será tratado em maior detalhe no ponto seguinte.

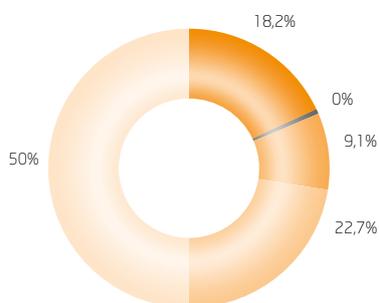
10.1. Segurança e integridade das redes e serviços

Componente fundamental nesta matéria, entrou em operação a 12 de junho de 2014 o centro de reporte de notificações (CRN) de violações de segurança ou perdas de integridade com impacto significativo no funcionamento das redes e serviços de comunicações eletrónicas, disponível 24 horas por dia, sete dias por semana.

O quadro abaixo detalha em termos percentuais, por causa reportada raiz, as violações de segurança ou perdas de integridade ocorridas durante o ano 2014:

Notificações de violações de segurança ou perdas de integridade - 2014

Gráfico 38.



- Acidente / desastre natural
- Erro humano
- Ataque malicioso
- Falha de *hardware/software*
- Falha no fornecimento de bens ou serviços por entidades externas

Fonte: ANACOM.

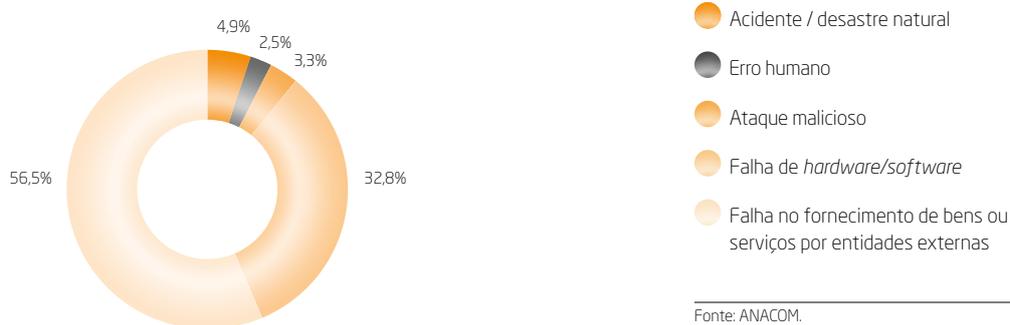
44 Centro Operacional Norte do 112, cuja implementação faz parte da 3.ª fase do 112.pt.

A decisão da ANACOM sobre a matéria de notificações de violações de segurança ou perdas de integridade, de 12 de dezembro de 2013, solicitava que as empresas fornecedoras

de redes ou serviços de comunicações eletrónicas enviassem à ANACOM as notificações de 2013, que se apresentam de seguida:

Notificações de violações de segurança ou perdas de integridade - 2013

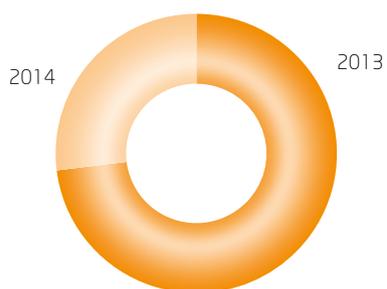
Gráfico 39.



Por outro lado, regista-se a diminuição ocorrida no total de notificações de 2013 para 2014.

Notificações de violações de segurança ou perdas de integridade em 2013/14

Gráfico 40.



A ANACOM tem realizado algumas reuniões sobre notificações para esclarecer dúvidas, compreender detalhes, identificar aspetos a melhorar e, acima de tudo, ouvir as empresas para, em articulação com elas, desenvolver um trabalho de melhoria da segurança das comunicações eletrónicas. Quer os dados atrás apresentados, quer as reuniões realizadas, já permitem algumas análises para definir estratégias e ações concretas, que se detalham mais adiante.

Em simultâneo com a entrada em funcionamento do CRN, os operadores passaram a estar obrigados a publicitar nos seus sítios as notificações de segurança ou perdas de integridade ocorridas nas suas redes ou serviços, desde que afetem durante mais de quatro horas mais de 10 000 assinantes/acessos ou uma área superior a 1 000 km². Esta medida visa aumentar a transparência na informação aos utilizadores de redes e serviços de comunicações eletrónicas.

Conforme disposto na LCE, a ANACOM apresentou à Agência Europeia para a Segurança das Redes e da Informação (ENISA) e à CE o relatório anual resumido das notificações de violação de segurança ou perda de integridade relativas a 2013.

À semelhança da ANACOM, também outras autoridades europeias congêneres participaram nos trabalhos e nas reuniões do *Article 13a Expert Group*, promovido pela ENISA no contexto do quadro regulatório europeu para as comunicações eletrónicas, tendo em resultado desta atividade essa agência publicado, em 2014, documentos relevantes⁴⁵

10.2. Prevenção, gestão e redução de risco

A norma ISO 31 000: Gestão de Risco – Princípios e diretrizes, norma de referência internacional sobre esta matéria, define risco como “efeito da incerteza nos objetivos”.

Nos termos do disposto no quadro regulatório para as comunicações eletrónicas, pretende-se concretizar a prevenção, gestão e redução dos riscos para a segurança das redes e serviços tendo como objetivos, entre outros: impedir ou minimizar o impacto dos incidentes de segurança nas redes interligadas, a nível nacional e internacional, e nos utilizadores; e garantir a integridade das redes, assegurando a continuidade da prestação dos serviços que nelas se suportam.

No tocante aos efeitos, o quadro normativo determina que as empresas que oferecem redes de comunicações públicas ou serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público estão obrigadas a notificar a ANACOM das violações de segurança ou das perdas de integridade com impacto significativo no funcionamento das redes e serviços.

Tal como lhe competia, a ANACOM decidiu quais deveriam ser as circunstâncias, o formato e os procedimentos aplicáveis às empresas obrigadas a notificar violações de segurança ou perdas de integridade e à sua divulgação ao público, tendo igualmente procedido à caracterização de impacto significativo na continuidade do funcionamento das redes e serviços, nomeadamente, em termos de:

- duração e número de assinantes ou de acessos afetados;
- duração e área geográfica afetada;

- afetação da entrega, direta ou indiretamente, das chamadas para o 112, número único de emergência europeu, aos postos de atendimento de segurança pública (Centros de Atendimento do 112);
- impacto acumulado das ocorrências num período de quatro semanas;
- coincidir com data em que seja particularmente relevante o normal e contínuo funcionamento das redes e serviços;
- território de uma ilha das Regiões Autónomas dos Açores ou da Madeira;
- prestação de serviços relevantes à sociedade e aos cidadãos, por parte de entidades públicas ou privadas, de âmbito nacional ou regional.

Importa analisar e caracterizar o risco associado às violações de segurança ou às perdas de integridade que se vêm constatando, tendo em vista a adoção de medidas e de controlos de segurança que consigam alcançar os objetivos traçados. Para esse efeito, mas também para promover a harmonização de procedimentos entre as empresas, para identificar ações em que a ANACOM possa ter uma intervenção ou para esclarecimento de questões que se coloquem, têm sido realizadas reuniões com as empresas, conforme já referido.

A situação atual permite ter uma visão do risco a nível nacional, resultante da entrada em funcionamento do CRN, complementada com uma visão mais alargada a nível europeu, constante dos relatórios anuais publicados pela ENISA, conforme sinteticamente se apresenta de seguida.

10.2.1. A nível nacional

Em resultado da atividade do CRN é possível recolher informações muito relevantes sobre as áreas prioritárias de atuação.

Atente-se assim nos dados comparativos entre 2013 e 2014, que constam no gráfico seguinte.

⁴⁵ – *Annual Incident Reports 2013 – Analysis of Article 13a annual incident reports, September 2014;*

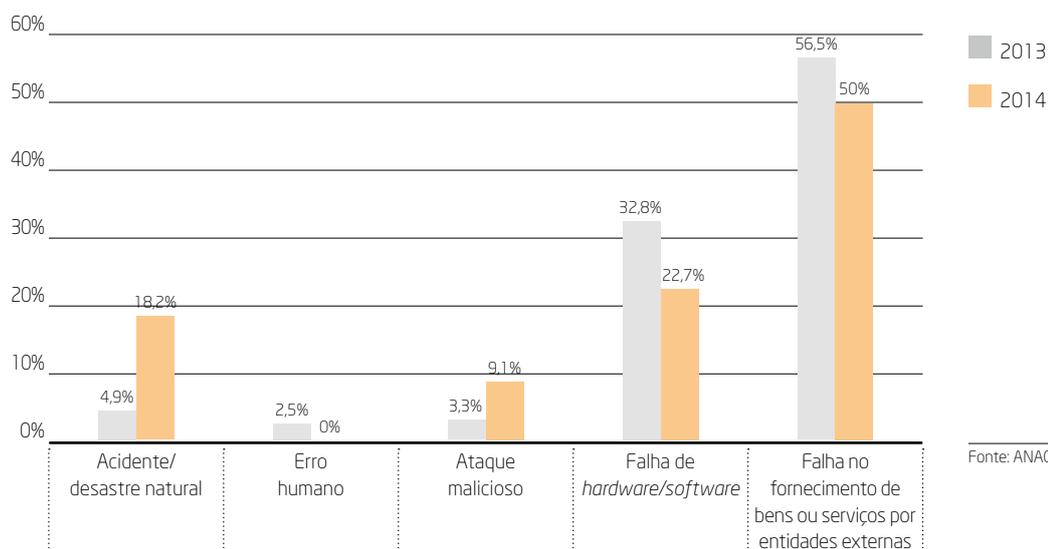
– *Technical Guideline on Security Measures, Technical guidance on the security measures in Article 13a -Version 2.0, October 2014;*

– *Secure ICT Procurement in Electronic Communications – Analysis and recommendations for procuring ICT securely in the Electronic Communications Sector, December 2014;*

– *Protection of Underground Electronic Communications Infrastructure. The use of automated information system for damage prevention against civil work, December 2014.*

Notificações de violações de segurança ou perdas de integridade

Gráfico 41.



É possível concluir que as causas de maior número de notificações de violações de segurança ou perdas de integridade com impacto significativo na indisponibilidade das redes e serviços de comunicações eletrónicas são: falha de *hardware/software* e falha de fornecimento de bens ou serviços por entidades externas.

Há evidência de que as violações de segurança ou perdas de integridade que provocam maior duração de indisponibilidade das redes e serviços são as causadas por acidente/desastre natural e ataque malicioso. De registar que, em 2013 e em 2014, não houve qualquer notificação à ANACOM de ataque malicioso devido a ataque cibernético.

10.2.2. A nível europeu

Atendendo a que a realidade nacional existe num contexto regulatório europeu e de redes e serviços de comunicações com interligações internacionais e opções tecnológicas similares, importa relevar algumas das principais constatações do relatório anual da ENISA relativo aos incidentes ocorridos em 2013: as redes móveis são as mais afetadas; as falhas nas redes móveis afetam muitos utilizadores; o acesso aos serviços de emergência é afetado; as falhas de sistemas constituem a causa raiz mais frequente; as falhas de sistemas afetam muitos utilizadores; os fenómenos naturais e as ações maliciosas provocam

incidentes de longa duração; os cortes de energia elétrica e as tempestades de neve são as causas que provocam maior impacto; as estações de base e os computadores são os ativos mais afetados.

No respeitante às causas raiz dos incidentes reportados, e tendo em conta o agregado dos quatro tipos de serviços de comunicações considerados (telefonia fixa, telefonia móvel, acesso fixo à Internet e acesso móvel à Internet), observa-se a seguinte ordenação: falhas de sistemas (61%), erros humanos (19%), fenómenos naturais (14%) e ações maliciosas (6%). Incluem-se na caracterização de ações maliciosas os cortes de cabos e os ataques cibernéticos.

Também o relatório da ENISA *Annual Incident Reports 2013*⁴⁶ identifica em 2013 uma única notificação a nível europeu devida a ataque cibernético.

10.3. Número único de emergência europeu - 112

A Resolução do Conselho de Ministros n.º 8/2014, publicada a 30 de janeiro, reforçou os meios de coordenação e preparação do projeto do 112, nas componentes legal, orgânica e operacional. Determinou ainda que, sob a coordenação da Direção-Geral de Infraestruturas e Equipamentos, e com o apoio de um grupo de especialistas, fossem tomadas as medidas necessárias com vista à preparação da revisão

46 <http://www.enisa.europa.eu/activities/Resilience-and-CIIP/Incidents-reporting/annual-reports/annual-incident-reports-2013>.

do Decreto-Lei n.º 73/97, de 3 de abril, que introduziu o número de telefone de emergência único europeu em Portugal.

A ANACOM participou nos trabalhos do referido grupo de especialistas, que teve início a 31 de janeiro de 2014 e a duração de 18 meses, conforme Despacho n.º 3362/2014, publicado a 3 de março, com vista à conclusão do projeto 112.pt.

Na primeira fase dos trabalhos, ligada à parte de implementação, gestão e aplicação do 112.pt⁴⁷, o contributo da ANACOM focou-se em promover a salvaguarda de que o 112.pt se constitua como um projeto resiliente e inclusivo, contemplando soluções para todo o território nacional, atualizadas e ao serviço dos cidadãos em geral, e dos utilizadores finais com deficiência, em particular.

A nível internacional, o PT ES⁴⁸ (que a ANACOM integrou) concluiu o Relatório *ECC Report 225 – Establishing Criteria for the Accuracy and Reliability of Caller Location Information in Support of Emergency Services*⁴⁹, adotado em outubro de 2014, o qual se espera que possa contribuir para a harmonização da definição dos critérios de precisão e de fiabilidade na localização de quem realiza chamadas para o 112 em toda a UE.

Quanto à implementação do eCall, que se perspetiva para meados de 2018, o Despacho n.º 3117/2014, publicado em 25 de fevereiro, veio dar seguimento ao previsto na Lei n.º 32/2013, de 10 de maio, e criou um grupo de trabalho GTeCall, composto por representantes de várias entidades, incluindo a ANACOM, e coordenado pelo Instituto da Mobilidade e dos Transportes. A este grupo caberia apresentar à tutela um projeto de decreto-lei que definisse as entidades envolvidas e as respetivas responsabilidades e competências para a prossecução e implementação do eCall, bem como a forma de articulação das referidas entidades. O projeto de decreto-lei foi remetido à tutela pela coordenação em 19 de janeiro de 2015.

Em 2014, a ANACOM continuou a participar na Plataforma Europeia de Implementação do eCall e acompanhou o trabalho do HeERO (*Harmonized eCall European Pilot*) em termos de desenvolvimento legal, técnico e operacional, com destaque para a fase 3 do HeERO, na qual Portugal participa através de todos os operadores de rede móvel.

10.3.1. Articulação com outras entidades no âmbito da segurança das comunicações

A articulação com entidades terceiras no âmbito da segurança das comunicações assentou no desenvolvimento de diversas linhas de ação.

No que respeita à proteção civil, a ANACOM remeteu ao Serviço Regional de Proteção Civil da Região Autónoma da Madeira o seu contributo à consulta pública a que foi submetido o Plano Regional de Emergência e Proteção Civil da Região Autónoma da Madeira. Esse contributo já estava alinhado com a integração das atribuições e competências da CPEC, no âmbito do planeamento civil de emergência, e com as práticas e o trabalho desenvolvido com a Autoridade Nacional de Proteção Civil (ANPC) no plano nacional de emergência da proteção civil (PNEPC), no qual a ANACOM tem funções de coordenação ao nível das comunicações.

A par dos planos de emergência da proteção civil, e com a revisão do PNEPC prevista para o final de 2015⁵⁰, é necessária articulação entre a ANPC e a ANACOM no que respeita ao planeamento civil de emergência. Já em 2014 existiram contactos entre as duas entidades com vista ao trabalho de identificação e designação das infraestruturas críticas nacionais do sector regulado pela ANACOM.

Numa segunda linha de ação, os exercícios que a ANACOM promoveu e em que participou permitiram desenvolver bases de conhecimento que serão utilizadas na promoção de uma melhor articulação entre o sector das comunicações e o sector da energia, bem como com outros organismos públicos, designadamente ao nível dos procedimentos.

Por outro lado, no âmbito da Agenda Portugal Digital (APD) foi dada continuidade à coordenação da medida 3.1.9 – Confiança e Segurança das Redes e Serviços – na qual estão em curso três ações: centro de reporte, realização de exercícios e sistema nacional de gestão de risco. No respeitante a esta última, destaca-se a atividade desenvolvida com a Fundação para a Ciência e a Tecnologia (FCT) e, por sua vez, a colaboração desta entidade com diversas instituições de ensino superior, no sentido de promover a criação de um sistema de gestão de risco com enfoque nas comunicações.

47 A Resolução do Conselho de Ministros n.º 26/2014, publicada a 3 de abril, veio autorizar a implementação do CONor e soluções associadas à 3.ª fase do projeto 112.pt, incluindo o suporte a eCall.

48 *Project Team Emergency Services*, do Comité das Comunicações Eletrónicas (Electronic Communications Committee – ECC), da CEPT (Conferência Europeia das Administrações de Correios e Telecomunicações).

49 <http://www.ero.docdb.dk/Docs/doc98/official/pdf/ECCREP225.PDF>

50 A Resolução do Conselho de Ministros n.º 87/2013, que aprovou o PNEPC em 12 de dezembro, vigora por dois anos.

No respeitante à normalização técnica de segurança, continuou-se a apoiar a respetiva comissão técnica, a CT 163, na qual participam diversas entidades públicas e privadas, nomeadamente empresas de comunicações eletrónicas.

Para além destas três linhas de ação, destaca-se ainda a articulação com o Ministério da Administração Interna no tocante ao 112, à introdução do eCall e ao processo de avaliação da rede SIRESP.

10.4. Exercícios de segurança de comunicações

A ANACOM pretende fomentar a participação em exercícios de segurança das comunicações. Daí podem resultar importantes experiências para promover a preparação do sector para situações de emergência no contexto da proteção civil ou do planeamento civil de emergência, ao nível dos procedimentos e das medidas técnicas adequadas.

Está a ser estudada a realização de exercícios nacionais COMPOR, no âmbito da segurança e integridade das redes e serviços de comunicações eletrónicas, no contexto da proteção civil e, futuramente, do planeamento civil de emergência. Na preparação destes exercícios, a ANACOM conta com a experiência adquirida com o CRN, com a análise da situação a nível europeu, designadamente dos relatórios e estudos publicados pela CE, pela ENISA ou por outras autoridades, e com os resultados dos exercícios em que participou.

Em 2014, esta Autoridade participou nos exercícios seguintes:

- **Cyber Europe 2014**

Este exercício insere-se no plano de ação da CE para melhorar a resiliência das infraestruturas críticas de informação e promover a cooperação entre entidades do setor público e privado dos Estados-Membros.

O Cyber Europe 2014 (CE2014), facilitado pela ENISA, foi um dos maiores exercícios europeus de cibersegurança. Envolveu 400 profissionais de 29 países e 200 organizações incluindo operadores e prestadores de serviços de comunicações eletrónicas, equipas de resposta a incidentes de segurança informática, agências de cibersegurança, entidades públicas (autoridades, prestadores de serviço e-Gov, serviços de inteligência), entidades do sector energético e outros órgãos da UE.

O exercício foi composto por três fases:

- técnica (TLEx), fundamentalmente destinada ao treino de equipas técnicas de resposta a emergências de computadores;

- operacional (OLEx), orientada para o treino de procedimentos operacionais e de interação entre equipas;

- estratégica (SLEx), dirigida para um nível de tomada de decisão mais enquadrador da ação de resposta a desenvolver, a qual decorrerá no início de 2015.

O CE2014 evoluiu bastante face a edições anteriores: a complexidade do cenário do exercício aumentou por via do alargamento ao sector energético e a organização passou a ser mais completa, já que passou a incluir entidades privadas nas equipas de planeamento.

A nível nacional, a ANACOM assegurou a participação no exercício de diversas entidades nacionais de vários sectores: telecomunicações, energia, e-Gov e autoridades nacionais.

O cenário do CE2014 consistiu na simulação de ciberataques a infraestruturas críticas de telecomunicações, energéticas e governamentais de Portugal e de vários países europeus, desde DDoS (*Distributed Denial of Service*) a ataques a sistemas SCADA (*Supervisory Control And Data Acquisition*), através da injeção de eventos pelos vários jogadores.

Em relação às fases já realizadas do CE2014, os participantes foram unânimes na avaliação positiva do exercício, tendo demonstrado interesse em continuar a participar em futuras edições.

- **Ciber Perseu 2014**

A ANACOM participou, a convite do Exército, de 10 a 13 de novembro 2014, no Ciber Perseu 2014, um exercício de comunicações e sistemas de informação que vem na sequência de outros exercícios nacionais promovidos pelo Exército na área da ciberdefesa.

Este exercício teve por finalidade:

- Exercitação e avaliação da capacidade de resposta do Exército face à ocorrência de ciberataques, de âmbito nacional ou internacional, que afetem as comunicações e sistemas de informação que suportam o comando e controlo do Exército e ponham em causa a obtenção da superioridade de informação das forças terrestres.

- Condução de treino especializado, teste e validação de procedimentos operacionais e técnicos (utilizadores e infraestrutura de resposta), contribuindo para a consolidação do levantamento da capacidade de ciberdefesa no Exército e da cibersegurança nacional.

10.5. Auditorias e medidas técnicas de execução

Relativamente às auditorias a realizar pelas empresas à segurança das suas redes e serviços, a ANACOM desenvolveu um trabalho de análise e preparação do projeto de medidas de execução e dos requisitos adicionais previstos na LCE.

10.6. Sensibilização e promoção de boas práticas

Prosseguiram em 2014 as apresentações públicas, a nível nacional e internacional, sobre segurança de comunicações, que visaram a sensibilização para as questões ligadas a esta temática, a divulgação e promoção de boas práticas e a cooperação com outras entidades.

No respeitante a boas práticas o enfoque vai, nomeadamente, para as seguintes normas: ISO 31000 – Gestão de Risco – Princípios e Diretrizes; ISO 22301 – Segurança da Sociedade – Sistemas de Gestão da Continuidade do Negócio – Requisitos; e ISO/IEC 27001 – Tecnologias de Informação – Técnicas de segurança – Sistemas de Gestão de Segurança da Informação – Requisitos.

10.7. Sub-registo e segurança interna da ANACOM

A segurança interna é muito importante para a ANACOM. Com o objetivo de a melhorar foi realizada uma ação de formação e sensibilização sobre segurança interna e segurança da informação, que pretendeu consciencializar as chefias para a importância do tema.

A ANACOM tem 18 colaboradores credenciados e com formação adquirida no curso geral de segurança das matérias classificadas, ministrado pelo Gabinete Nacional de Segurança (GNS). A estes colaboradores são reconhecidas as qualidades de lealdade funcional, competência profissional, idoneidade cívica e a necessidade de terem acesso a matéria classificada.

10.8. Normalização

10.8.1. Normalização de segurança em sistemas de informação

No âmbito da segurança em sistemas de informação, a ANACOM participa na comissão técnica CT 163, da responsabilidade do ONS

itSMF, com a dinamização de uma subcomissão no âmbito das comunicações eletrónicas. Esta subcomissão tem divulgado, nomeadamente junto de operadores de comunicações eletrónicas, o desenvolvimento de normas relevantes para o sector a nível internacional com origem na ISO JTC1 – SC 27.

Em 2014 as normas em foco foram as seguintes:

- ISO/IEC WD 27003 – *Information technology – Security techniques – Information security management system implementation guidance;*
- ISO/IEC WD 27004 – *Information technology – Security techniques – Information security management – Measurement;*
- ISO/IEC WD 27006 – *Information technology – Security techniques – Requirements for bodies providing audit and certification of information security management systems;*
- ISO/IEC WD 27035 – *Information technology – Security techniques – Information security incident management;*
- ISO/IEC CD 27043 – *Incident investigation principles and processes;*

10.8.2. Organismo de Normalização Sectorial (ONS)

No âmbito da atividade desenvolvida pelo organismo de normalização sectorial (ONS) foram analisados 439 documentos em 2014. Estes trabalhos de normalização foram participados pelas diversas comissões técnicas nacionais, bem como por grupos de interessados nas temáticas do sector postal, sobre impacto das ondas eletromagnéticas na saúde humana, sistemas e equipamentos de áudio, vídeo e multimédia, e várias temáticas dos comités técnicos do Instituto Europeu de Normas de Telecomunicações (ETSI) com relevância para as comunicações eletrónicas.

1.1. SISTEMA DE INFORMAÇÃO CENTRALIZADO (SIC)

O SIC, previsto no Decreto-Lei n.º 123/2009, de 21 de maio, será um sistema agregador de informação sobre infraestruturas aptas a alojar redes de comunicações eletrónicas, que pretende assegurar o acesso aberto, eficaz e não discriminatório a essas infraestruturas e reduzir ou eliminar barreiras à sua construção.

Pretende-se que o SIC venha a contribuir para o desenvolvimento das redes de nova geração (RNG), podendo também ter um papel de relevo ao nível do planeamento e ordenamento do território.

O SIC integrará informação:

- georreferenciada, completa e integrada sobre o cadastro das infraestruturas detidas pelas entidades adiante indicadas;
- considerada relevante para assegurar os direitos de utilização do domínio público no respeitante à construção e ampliação das infraestruturas aptas e também de acesso às mesmas, designadamente procedimentos e condições para a atribuição de direitos de passagem em domínio público às empresas de comunicações eletrónicas, procedimentos e condições aplicáveis ao acesso e utilização das infraestruturas e anúncios da construção das mesmas.

São destinatárias do SIC as seguintes entidades:

- o Estado, as regiões autónomas e as autarquias locais;

- todas aquelas que estejam 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 concessionárias, nomeadamente as que atuem na área das infraestruturas rodoviárias, ferroviárias, portuárias, aeroportuárias, de abastecimento de água, de saneamento e de transporte e distribuição de gás e de eletricidade;

- outras entidades que detenham ou explorem infraestruturas que se integrem no domínio público do Estado, das regiões autónomas e das autarquias locais;

- empresas de comunicações eletrónicas e entidades que detenham infraestruturas aptas ao alojamento de redes de comunicações eletrónicas utilizadas pelas primeiras no exercício da sua atividade.

Tendo em vista a implementação do SIC, foi lançado um concurso público internacional em 23 de janeiro de 2014, na sequência do qual o sistema foi adjudicado à AMBISIG – Ambiente e Sistemas de Informação Geográfica, em 20 de novembro, tendo o contrato sido celebrado a 30 de dezembro de 2014.

Os trabalhos irão decorrer em três fases distintas, conforme indicado na tabela seguinte:

Fases do desenvolvimento do SIC

Tabela 26.

| | Descrição sumária | Data de início | Data de finalização |
|--------|---|----------------|---|
| Fase 1 | Conceção, desenvolvimento e implementação do SIC | 1T 2015 | 1T 2016 (conclui-se com a assinatura do auto de aceitação inicial) |
| Fase 2 | Gestão, operação, acessibilidade, disponibilidade e manutenção do SIC | 1T 2016 | 1T 2020 (conclui-se com a assinatura do auto de aceitação final, no término do contrato) |
| Fase 3 | Transição | 1T 2019 | |

De acordo com o previsto, o sistema deverá entrar em operação no primeiro trimestre de 2016, estando previsto o desenvolvimento de

um projeto piloto com envolvimento de algumas das entidades com acesso e utilização plena do sistema.

12. GESTÃO DO ESPECTRO RADIOELÉTRICO

12.1. Leilão multifaixa - Obrigações de cobertura na faixa de frequência dos 800 MHz

Por deliberação de 21 de março de 2014, a ANACOM aprovou a decisão final relativa à 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. Aprovou igualmente a metodologia para a verificação do cumprimento das obrigações de cobertura e as correspondentes obrigações de informação, para os efeitos previstos nos n.ºs 6 a 7 do artigo 34.º do Regulamento n.º 560-A/2011, de 19 de outubro (Regulamento do leilão para a atribuição de direitos de utilização de frequências nas faixas dos 450 MHz, 800 MHz, 900 MHz, 1800 MHz, 2,1 GHz e 2,6 GHz).

Na sequência desta decisão, e para efeitos da fixação inicial da velocidade de referência associada às obrigações de cobertura na faixa dos 800MHz, os três operadores móveis com rede própria ficaram obrigados a remeter à ANACOM a lista ordenada de clientes das ofertas de banda larga móvel e do número de estações móveis/equipamentos de utilizador ativo e com utilização efetiva que lhes estão associados.

Estas listagens, entretanto remetidas pelos operadores, constituem a base de informação principal para efeitos de tomada de decisão sobre a determinação da velocidade de referência para cada operador.

12.1.1. Avaliação do mercado das comunicações eletrónicas móveis

O artigo 39.º do Regulamento n.º 560-A/2011 obriga a ANACOM a, no prazo máximo de dois anos após a conclusão do leilão multifaixa, avaliar o mercado das comunicações eletrónicas móveis para verificar a existência de eventuais distorções de concorrência e a necessidade de adotar medidas adequadas à sua eliminação, ao abrigo das suas competências de gestão do espectro.

Neste contexto, e por deliberação de 28 de agosto de 2014, a ANACOM aprovou a decisão relativa à avaliação do mercado das comunicações eletrónicas. Nela concluiu não haver necessidade de corrigir situações de desequilíbrio decorrentes da atribuição do espectro, quer entre os três operadores móveis com rede própria,

quer face a outros operadores presentes no mercado e sem direitos de utilização de frequências. Isto porque a atribuição de direitos de utilização no âmbito do leilão multifaixa permitiu a fixação de um conjunto de obrigações de acesso à rede, que poderão facilitar a entrada de novas entidades no mercado.

A ANACOM constatou que as combinações de espectro dos operadores de rede móvel são muito semelhantes e reconheceu a existência de vantagens na exploração de determinadas faixas de frequências face a outras, nomeadamente atendendo a que umas são mais adequadas para soluções de cobertura e outras são particularmente adequadas para soluções de capacidade. A ANACOM constatou ainda que o direito que foi concedido aos operadores de rede móvel de beneficiarem do *refarming* não lhes conferiu qualquer vantagem – mesmo no caso da Vodafone, que tinha espectro adicional na faixa dos 900 MHz e dos 1800 MHz – uma vez que todos tinham direitos de utilização de frequências sobre quantidades equivalentes de espectro.

12.2. Quadro Nacional de Atribuição de Frequências (QNAF)

Em 13 de janeiro de 2014, a ANACOM disponibilizou o portal de frequências e-QNAF⁵¹.

O e-QNAF é uma plataforma eletrónica que permite a pesquisa de informação sobre o QNAF.

No e-QNAF é possível consultar 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 para utilizações futuras, as utilizações de espectro isentas de licenciamento radioelétrico e os interfaces rádio.

12.3. Grupo nacional de preparação para a WRC-15

A ANACOM, de acordo com as suas atribuições, participa em várias atividades da União Internacional das Telecomunicações, nomeadamente no âmbito do Sector das Radiocomunicações (UIT-R), no tocante às atividades de gestão e planeamento de espectro radioelétrico e nas conferências mundiais das radiocomunicações (WRC).

51 <http://www.anacom.pt/render.jsp?categoryId=348130#.VZJ1zFKUT-U>.

Tendo em conta que a próxima WRC terá lugar em Genebra, de 2 a 27 de novembro de 2015, a ANACOM ativou em 2013 um grupo de trabalho (GT) nacional para preparar a WRC-2015, que também integra elementos de entidades externas.

O GT é um fórum de debate que visa contribuir para a preparação e consolidação de posições nacionais consensuais, equilibradas e defensáveis ao nível da Conferência Europeia das Administrações de Correios e Telecomunicações (CEPT) e da UIT-R. Os itens em debate nesse GT são fruto da manifestação de interesse por parte das entidades externas que o integram.

Em 2014 tiveram lugar três reuniões do GT de preparação nacional da WRC-15. Em cada uma delas o grupo apresentou o estado das discussões e tendências ao nível da CEPT e foram debatidos os interesses nacionais.

12.4. Acesso fixo via rádio (FWA)

A PTC solicitou à ANACOM a renovação do direito de utilização de frequências (DUF) para a exploração de sistemas FWA e, em dezembro de 2013, esta Autoridade adotou um SPD favorável que submeteu a audiência prévia e a consulta pública. Por decisão de 6 de fevereiro de 2014, a ANACOM aprovou a renovação desse DUF e do título que o consubstancia, pelo prazo de 10 anos (ANACOM n.º 07/2006 – FWA), com efeitos a partir de 10 de dezembro de 2014. A PTC deve comunicar a esta Autoridade as estações centrais que pretende desativar para efeitos de alteração da licença radioelétrica n.º 506370, associada ao direito de utilização que detém.

12.5. Broadband Wireless Access (BWA)

Por deliberação de 6 de fevereiro de 2014, a ANACOM decidiu não se opor à transmissão do DUF para exploração de sistemas de acesso BWA da F300 – *Fiber Communications* para a ONITELECOM. Em simultâneo, autorizou a transmissão da licença n.º 514540.

Por deliberação de 15 de maio de 2014, a ANACOM aprovou a revogação do DUF para a exploração de sistemas de acesso BWA detido pela ONITELECOM, do título que o consubstancia (ANACOM n.º 05/2010) e da licença radioelétrica n.º 514540 associada a esse direito de utilização.

12.6. Portal de licenciamento e-Lic

Em 30 de março de 2014, a ANACOM disponibilizou o portal de licenciamento e-Lic⁵², uma plataforma eletrónica que permite a

submissão de praticamente todo o tipo de pedidos de licenciamento radioelétrico, bem como a consulta de dados técnicos de rede ou de estação, de licenças ativas e de pedidos anteriormente efetuados ou em curso.

Assim, na interface Web disponível no sítio da ANACOM, é possível pedir uma nova licença, alterar, revogar e transmitir uma licença já existente ou renovar uma licença temporária. É ainda possível alterar um pedido em curso, cancelá-lo ou fazer um novo pedido de licenciamento a partir de um pedido já existente.

12.7. Radiodifusão sonora

A ERC submeteu à ANACOM, nos termos da Lei da Rádio⁵³, os pedidos de cessação de serviços de programas e respetivas licenças, formulados pelos operadores, para decisão quanto à transmissão dos direitos de utilização de frequências. Nos termos da lei, a ANACOM publicou no seu sítio os pedidos da ERC e foram solicitados pareceres à AdC.

A ANACOM decidiu não se opor à transmissão dos direitos de utilização na faixa de frequências dos 87,5-108 MHz, e respetivas licenças radioelétricas, bem como da autorização para a operação do sistema de transmissão de dados digitais via rádio (RDS) da Rádio Canal Aberto (RCA) para a titularidade da Costa e Osório (deliberação de 24 de abril de 2014) e da Cooperativa Cultura Voz do Marão para a titularidade da Basminho Publicidade (deliberação de 5 de setembro de 2014).

12.8. Radiodifusão televisiva - TDT

• Consulta pública sobre o futuro da televisão digital terrestre

Na sequência de diversas manifestações de interesse, por parte dos operadores de televisão e de grupos de comunicação social, no sentido de lhes ser permitido desenvolver projetos no âmbito da TDT, nomeadamente em HD, a ANACOM decidiu promover um procedimento de consulta pública. Desde logo porque as manifestações de interesse excediam em número a disponibilidade de capacidade no MUX A e porque era importante assegurar que os restantes “canais”, licenciados e concessionados, beneficiários de obrigações de transporte, pudessem também desenvolver projetos em HD, caso o desejassem.

Ademais, uma consulta pública permitiria ainda perceber se, para além das demonstrações de interesse já trazidas ao conhecimento da ANACOM, existiriam outras.

52 <http://www.anacom.pt/render.jsp?categoryId=357315#.VZj2WFKUT-w>.

53 Lei n.º 54/2010, de 24 de dezembro.

Por deliberação de 4 de abril de 2014, a ANACOM aprovou o documento de consulta pública relativo ao futuro da TDT, elaborado em articulação com a ERC.

O documento pretendia fomentar a participação e a auscultação de todos os interessados sobre a evolução da TDT, permitindo a definição de medidas a adotar no âmbito das atribuições e competências da ANACOM e da ERC, considerando também a evolução que se desenha no plano internacional quanto à utilização do espectro radioelétrico.

Pretendeu-se ainda equacionar cenários de evolução da TDT, designadamente no sentido da disponibilização de novos conteúdos e plataformas *free-to-air*, da transmissão dos atuais serviços de programas televisivos em HD, da oportunidade e adequação da introdução de outros modelos de negócio, nomeadamente de televisão paga, bem como do eventual interesse de disponibilização de serviço de diferente âmbito geográfico.

Por deliberação de 1 de agosto de 2014, a ANACOM aprovou o relatório da consulta pública sobre o futuro da TDT, no que se refere às questões no âmbito da sua competência.

O mesmo relatório foi aprovado pelo Conselho Regulador da ERC, a 6 de agosto de 2014, no que diz respeito às matérias da sua competência.

- **Sentido provável de decisão relativo à definição das obrigações de cobertura terrestre a incluir no DUF TDT (MUX A)**

Por deliberação de 4 de julho de 2014, a ANACOM aprovou e submeteu a audiência prévia da PTC e a procedimento geral de consulta o sentido provável de decisão relativo à definição das obrigações de cobertura terrestre a incluir no direito de utilização de frequências (DUF ANACOM N.º 06/2008) atribuído à PTC no âmbito da TDT.

- **Licenciamento temporário de rede no âmbito da TDT**

Por deliberação de 11 de setembro de 2014, a ANACOM aprovou a atribuição à PTC de uma licença temporária de rede, por 180 dias, constituída por quatro estações emisoras, a qual deveria estar implementada no prazo máximo de cinco dias úteis.

O ponto relativo à apresentação de um plano para a instalação dos emissores principais necessários para a resolução dos problemas foi submetido a audiência prévia da PTC.

- **Confidencialidade de documentação enviada pela PTC no âmbito da execução da decisão sobre a evolução da rede TDT**

Por deliberação de 13 de novembro de 2014, a ANACOM aprovou o sentido provável de decisão relativo à não confidencialidade de elementos constantes de ofícios remetidos pela PTC a esta Autoridade em 1 de julho e 11 de novembro de 2013, no âmbito da execução da decisão de 16 de maio de 2013, sobre a evolução da rede de televisão digital terrestre.

Este sentido provável de decisão foi submetido a audiência prévia da PTC.

12.9. Projeto de regulamento de licenciamento radioelétrico

Por deliberação de 20 de novembro de 2014, a ANACOM aprovou o lançamento de uma consulta pública sobre o projeto de regulamento do licenciamento radioelétrico. A aprovação do Regulamento, que estabelece as categorias de estações que, integrando uma rede de radiocomunicações, carecem de licença e de procedimento de licenciamento radioelétrico, ocorreu em 5 de março de 2015, tendo entrado em vigor em 26 de março.

12.10. Licenciamentos radioelétricos

Esta área de atividade tem por objetivo a emissão de licenças de rede e estação para os diversos serviços de radiocomunicações, em conformidade com o disposto no Decreto-Lei n.º 151-A/2000, de 20 de julho, na redação que lhe foi dada pelo Decreto-Lei n.º 264/2009, de 28 de setembro.

A ANACOM assegura a análise e tramitação dos processos de licenciamento, incluindo a consignação de frequências. A distribuição das atividades de licenciamento radioelétrico pelos diversos serviços de radiocomunicações, em 2014, consta da tabela seguinte.

Atividades de licenciamento radioelétrico por serviço de radiocomunicações em 2014

Tabela 27.

| Serviço de Radiocomunicações | | Novas licenças | | Alteração de licenças | | Licenças temporárias /aplicações | |
|------------------------------|---|----------------|------|-----------------------|------|----------------------------------|-------------------|
| | | Estação | Rede | Estação | Rede | Estação | Rede |
| Móvel | Terrestre Redes privadas | - | 92 | - | 109 | - | 969 ⁵⁴ |
| | Terrestre Redes públicas (SCET) | - | 0 | - | 79 | - | 4 |
| | Marítimo | 3 | - | 21 | - | - | - |
| | Aeronáutico | 4 | - | 56 | - | 3 | 2 |
| Fixo | Redes ligações ponto-ponto (Faixas < 1 GHz) | - | 5 | - | 7 | - | 1 |
| | Redes ligações ponto-ponto (Faixas > 1 GHz) | - | 18 | - | 90 | - | 20 |
| | Redes ligações ponto-multiponto (Faixas < 1 GHz) | - | 1 | - | 2 | - | - |
| | Redes ligações estúdio-emissor | - | 1 | - | 29 | - | 11 |
| Serviços por satélite | Fixo por satélite Estações terrenas | 1 | - | 4 | - | 7 | - |
| | Fixo por satélite Estações SNG | - | - | 5 | - | 158 ⁵⁴ | - |
| | Fixo por satélite Redes VSAT | - | - | - | 1 | - | - |
| Radiodifusão | Sonora (analógica) | 9 | - | 68 | - | 50 | - |
| | Televisiva (digital) | - | - | - | 8 | - | 1 |
| Radiodeterminação | Estações de radiodeterminação | 4 | - | 21 | - | 1 | - |
| Aplicações SAP/SAB | | - | 1 | - | - | 306 ⁵⁴ | |

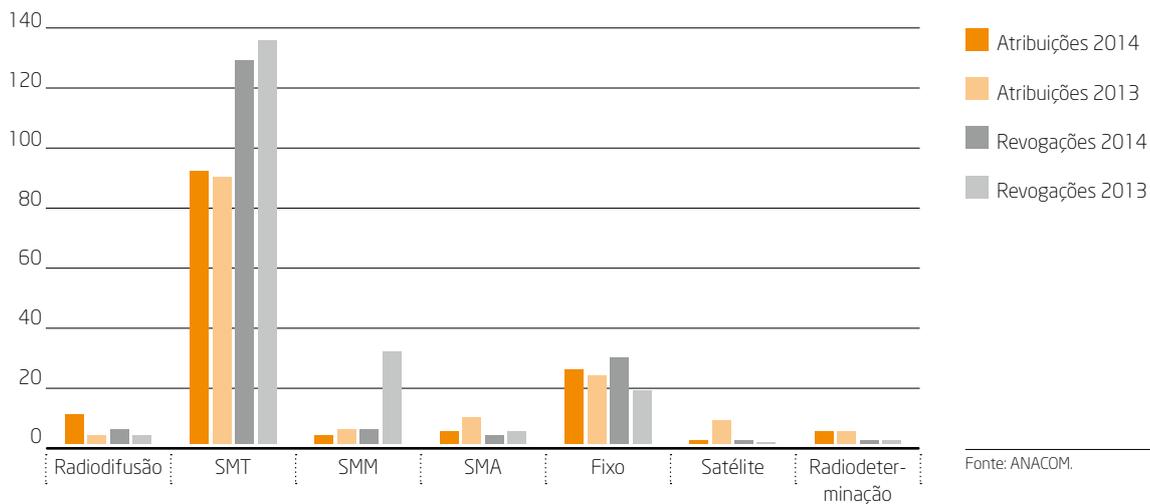
Fonte: ANACOM.

54 No âmbito deste serviço foi contabilizado o número de aplicações no lugar do número de licenças. Note-se que «uma licença temporária» pode englobar diversas aplicações, quer do mesmo serviço quer de serviços diferentes.

Os gráficos 42 e 43 ilustram a atividade de licenciamento por tipo de serviço em 2013-2014.

Atribuições e revogações de licenças no período de 2013-2014

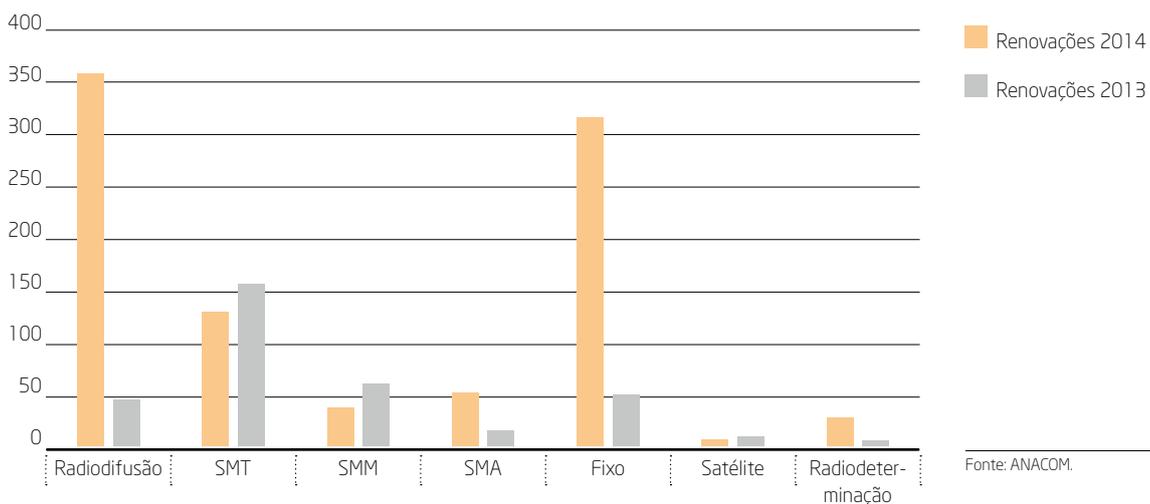
Gráfico 42.



Fonte: ANACOM.

Renovações de licenças no período 2013-2014

Gráfico 43.



Fonte: ANACOM.

No total foram tratadas 3298 solicitações em 2014 com a distribuição que consta na tabela seguinte.

Distribuição de solicitações tratadas por serviço

Tabela 28.

| Solicitações | Serviço radiodifusão | Serviços móveis e radiodeterminação | Serviço fixo | Serviços por satélite | Licenciamento temporário |
|-----------------------|----------------------|-------------------------------------|--------------|-----------------------|--------------------------|
| Licenciamentos | 128 | 468 | 789 | 24 | 768 |
| Solicitações diversas | 606 | 345 | 66 | 104 | - |
| Totais | 734 | 813 | 855 | 128 | 768 |

Fonte: ANACOM.

No final de 2014, e quanto ao serviço de comunicações eletrônicas terrestres (SCET), o número de estações registradas por operador era o seguinte: 4328 da PTC, 4053 da Vodafone e 2865 da NOS.

No serviço fixo foram atribuídas 18 licenças e alteradas 90, correspondentes a redes de feixes hertzianos dos operadores, destacando-se a Vodafone, a NOS e a PTC que, no seu conjunto, ativaram 2938 estações fixas, as quais asseguram 1469 novas ligações ponto-ponto. Foram desativadas 1487 ligações ponto-ponto, das quais 1447 integravam as redes dos operadores referidos. O número total de ligações ponto-ponto ativas no final

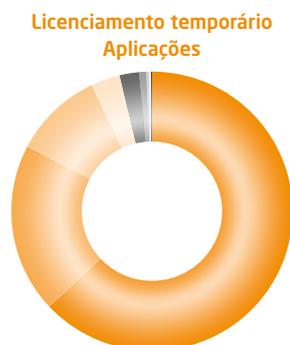
de 2014 era de 4438, correspondendo a 8876 estações de feixes hertzianos instaladas.

Associado ao serviço de radiodifusão sonora em FM, há ainda a considerar as autorizações para a utilização do RDS, tendo sido emitidos três novos títulos, alterados 25 e revogado um.

No âmbito do serviço de radiodifusão televisiva digital, a licença de rede da PTC foi alterada com a ativação de seis novas estações e a modificação das características técnicas de 13 estações. Ainda nos termos da deliberação de 11 de setembro de 2014, foi emitida uma licença temporária constituída por quatro novas estações.

Distribuição de solicitações de licenciamento temporário

Gráfico 44.



- Aplicações SMT
- Aplicações SAP/SAP
- Aplicações SNG
- Estações RAD FM
- Ligações SF
- Ligações STL
- Redes SMA
- Redes SCET
- Rede TDT
- Estação de radiodeterminação

Fonte: ANACOM.

Em matéria de licenciamento temporário há a referir que foram atribuídas 684 licenças, compostas por 158 aplicações de estações de recolha de notícias via satélite (SNG), 306 aplicações SAP/SAB e 969 aplicações do SMT privativo. Uma licença temporária pode englobar aplicações diversas, quer do mesmo serviço quer de serviços diferentes.

A estas há a acrescentar 50 licenças temporárias de estação do serviço de radiodifusão sonora em frequência modulada (FM), uma licença temporária de rede TDT, 11 ligações estúdio-emissor, duas licenças de rede e três licenças de estação do serviço móvel aeronáutico, 34 ligações ponto-ponto do serviço fixo e uma licença de estação do serviço de radiodeterminação. É ainda de destacar a atribuição de 18 autorizações para utilização de frequências por navios militares estrangeiros, bem como a atribuição de 38 autorizações para utilização de frequências aquando da visita de altas individualidades a Portugal.

As licenças temporárias são normalmente concedidas para o funcionamento de redes e estações de radiocomunicações destinadas a apoiar a realização de eventos de curta duração, sendo de salientar, em 2014, os festivais *Sumol Summer Fest*, *Optimus Alive*, *Super Bock Super Rock*, *MEO Sudoeste*, *Rock in Rio*, final da *Champions League* e a *Festa do Avante*. Importa referir ainda os testes automobilísticos nos autódromos, os programas televisivos e a cobertura de jogos de futebol das competições internacionais.

Em 2014 foram ainda requeridas licenças temporárias do SCET que implicaram a consignação de espectro adicional para reforço de cobertura das redes de dois dos operadores, Vodafone e NOS – para utilização na Final da Liga dos Campeões, *Optimus Alive*, *Rock in Rio*, lançamento da marca *Zonoptimus* e *NOS Air Race*.

12.11. Serviços de amador e de amador por satélite

Quanto à gestão dos serviços de amador e de amador por satélite, em 2014 destaca-se:

- a preparação da adequação do quadro regulamentar em vigor aplicável aos serviços de amador e de amador por satélite;
- a emissão de 32 autorizações para a realização de testes de propagação ionosférica na faixa dos 5 MHz, o que compara com

sete autorizações concedidas em 2013, revelando o crescente interesse dos amadores pela utilização desta faixa;

- a autorização para a utilização da faixa 1850-2000 kHz, nas condições fixadas no QNAF para a faixa 1830-1850 kHz, para a participação num conjunto de concursos internacionais que decorreram em 2014.

Ao nível operacional, em 2014 foram recebidas 1509 solicitações, das quais 99% foram tratadas e concluídas. O tempo médio de tratamento das solicitações foi de apenas três dias.

12.12. Proteção de estações e redes de radiocomunicações

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

Algumas das ligações hertzianas e estações de radiocomunicações usufruem de proteção especial, através da constituição de servidões administrativas que condicionam a edificação e colocação de obstáculos em zonas definidas nessas servidões. A ANACOM é solicitada a dar parecer sobre a viabilidade de instalação de edificações e infraestruturas nessas zonas, criação de zonas sujeitas a planos de pormenor (PP) e a planos de urbanização (PU), instalação de parques eólicos (PE) e de linhas de transporte de energia (LA), construção de vias rodoviárias ou ferroviárias ou de aproveitamentos hidroelétricos, exploração de pedreiras, etc. Também analisa projetos e emite pareceres sobre viabilidade de instalação de infraestruturas de radiocomunicações, no âmbito do Decreto-Lei n.º 11/2003, de 18 de janeiro.

A ANACOM integra ainda comissões de acompanhamento para revisão de planos diretores municipais (PDM), em representação do Governo, participando nas reuniões dessas comissões, fornecendo elementos com vista à elaboração desses PDM e emitindo pareceres sobre eles.

Em 2014, foram tratadas 244 solicitações, o número mais baixo desde 2011. A distribuição das solicitações tratadas é apresentada na tabela seguinte, verificando-se que as solicitações do tipo “pedidos de parecer sobre projetos de urbanização” foram as que assumiram maior peso.

Distribuição das solicitações tratadas

Tabela 29.

| Tipo de pedidos | N.º |
|--|------------|
| Pedidos de carácter geral | 17 |
| Pedidos de parecer e reuniões sobre PDM, PU e PP | 63 |
| Pedidos de parecer relativos a LA | 18 |
| Pedidos de parecer sobre instalação de infraestruturas de radiocomunicações em zonas condicionadas | 29 |
| Pedidos de parecer sobre projetos de urbanização, (edifícios, aproveitamentos hidroelétricos, pedreiras, rodovias, etc.) | 101 |
| Pedidos de parecer sobre instalação de PE | 16 |

13. NUMERAÇÃO

13.1. Atribuição de direitos de utilização de números para serviços de comunicações eletrónicas

Em 2014 verificou-se um aumento na atribuição de números geográficos fora das áreas de Lisboa e Porto devido à entrada de um novo prestador. Nas tabelas seguintes constam os dados relativos à evolução desde 2010.

Números geográficos - evolução da situação nacional

Tabela 30.

| Ano | Atribuídos e/ou reservados (A) ou recuperados (R) | Números geográficos | | | Totais |
|------|---|---------------------------|--------------------------|-----------------------------|---------|
| | | Área geográfica de Lisboa | Área geográfica do Porto | Restantes áreas geográficas | |
| 2010 | A | 280 000 | 160 000 | 170 000 | 610 000 |
| | R | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2011 | A | 20 000 | 0 | 20 000 | 40 000 |
| | R | 20 000 | 20 000 | 470 000 | 510 000 |
| 2012 | A | 30 000 | 20 000 | 200 000 | 250 000 |
| | R | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2013 | A | 200 000 | 100 000 | 310 000 | 610 000 |
| | R | 10 000 | 10 000 | 0 | 20 000 |
| 2014 | A | 20 000 | 20 000 | 500 000 | 540 000 |
| | R | 0 | 0 | 0 | 0 |

Fonte: ANACOM.

Nos recursos de numeração não-geográficos, registou-se em 2014 um aumento significativo, face aos anos anteriores, nas atribuições

de números associados à prestação do serviço VoIP nómada, o que pode refletir a maior tendência na utilização de tecnologia IP.

Números não geográficos⁵⁵ - evolução da situação nacional

Tabela 31.

| Ano | Atribuídos e/ou reservados (A) ou recuperados (R) | Serviços VoIP nómadas | Números curtos ⁵⁶ | Serviços de tradução e de correio de voz ⁵⁷ | Serviços de dados (ISP) ⁵⁸ | STM ⁵⁹ | Totais ⁶⁰ |
|------|---|-----------------------|------------------------------|--|---------------------------------------|-------------------|----------------------|
| 2010 | A | 100 000 | 0 | 21 100 | 0 | 0 | 121 100 |
| | R | 0 | 2 | 10 000 | 0 | 0 | 10 002 |
| 2011 | A | 10 000 | 0 | 10 000 | 0 | 0 | 20 000 |
| | R | 20 000 | 6 | 140 000 | 0 | | 160 006 |
| 2012 | A | 10 000 | 1 | 10 000 | 0 | 600 000 | 620 001 |
| | R | 20 000 | 4 | 60 000 | 200 | 0 | 80 204 |
| 2013 | A | 20 000 | 1 | 0 | 0 | 500 000 | 520 001 |
| | R | 10 000 | 2 | 70 000 | 0 | 0 | 80 002 |
| 2014 | A | 40 000 | 0 | 50 000 | 0 | 0 | 90 000 |
| | R | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

Fonte: ANACOM.

Apresenta-se de seguida a evolução desde 2010 dos valores acumulados de números atribuídos a nível nacional, salientando-se a tendência de aumento, menos acentuada, do volume de números geográficos e não geográficos atribuídos nos últimos três anos.

O facto de se verificar este aumento nos números geográficos e não-geográficos (ligeiro) deve-se à existência de ofertas associadas a novos prestadores e à disseminação de novas ofertas comerciais de prestadores já existentes, onde se podem incluir as ofertas *triple* e *quadruple play*.

Valor acumulado de números atribuídos a nível nacional

Tabela 32.

| Ano | Números geográficos | Números não geográficos |
|------|---------------------|-------------------------|
| 2010 | 7 640 000 | 7 575 151 |
| 2011 | 7 170 000 | 6 435 145 |
| 2012 | 7 420 000 | 6 974 942 |
| 2013 | 8 010 000 | 7 414 941 |
| 2014 | 8 550 000 | 7 504 941 |

Fonte: ANACOM.

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

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

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

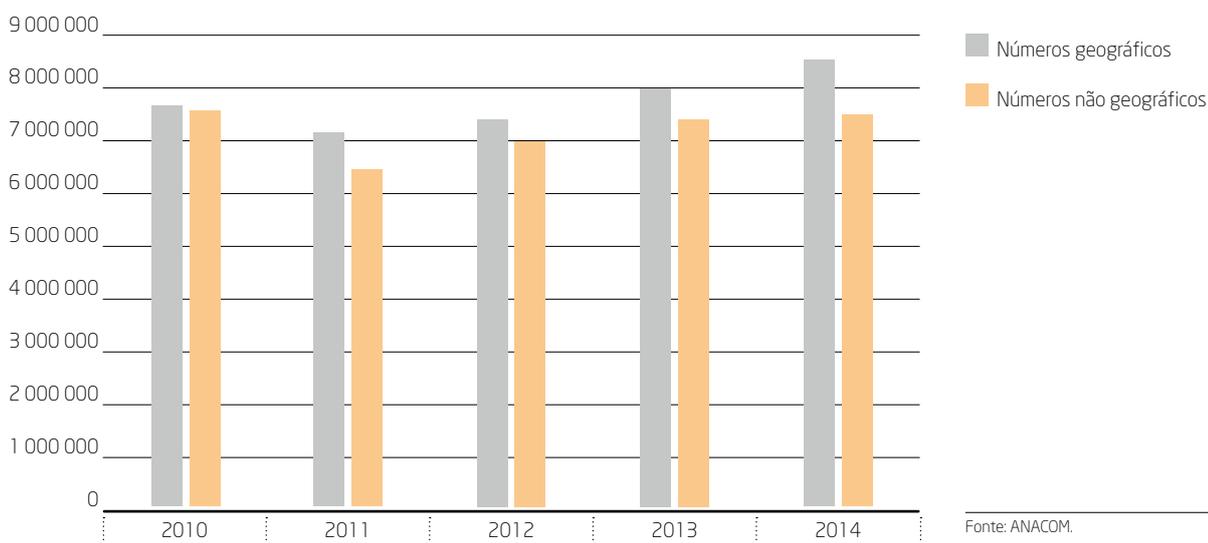
58 Os números são atribuídos em blocos de 100, por os últimos três dígitos estarem predefinidos a zeros para a gama 67 (serviços de dados).

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

60 Os totais não incluem os números devolvidos do serviço móvel com recursos partilhados (SMRP), no valor de 300 000 e 1 000 000 de números, respetivamente em 2009 e 2011, e não inclui o número do serviço móvel marítimo recuperado em 22.01.2014.

Valor acumulado de números geográficos e não geográficos

Gráfico 45.



Em 2014, o tempo médio de atribuição de recursos de numeração (excluindo números para o serviço de valor acrescentado baseado no envio de mensagens) foi de três dias úteis e o tempo máximo de atribuição desses recursos situou-se em oito dias úteis, abaixo do valor de 15 dias estabelecido na lei.

13.2. Transmissão de direitos de utilização de números

Em termos de transmissão de direitos de utilização de números há a destacar em 2014:

- A aprovação, por deliberação de 14 de maio de 2014, da transmissão para a Optimus dos direitos de utilização dos recursos de numeração da então ZON TV Cabo Portugal, com efeitos a partir da data de inscrição no registo comercial da fusão por incorporação daquela empresa na Optimus.
- A aprovação, por deliberação de 29 de maio de 2014, da transmissão dos direitos de utilização de recursos de numeração detidos pela PT Prime para a PTC, na sequência da fusão por incorporação da PT Prime na PTC, cuja denominação

passou a ser MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A. no final de 2014.

13.3. Atribuição de números para serviços de audiotexto e serviços de valor acrescentado (SVA) baseados no envio de mensagem

Em 2014 registou-se uma redução do valor acumulado de números atribuídos no serviço de audiotexto e nos serviços de valor acrescentado baseados no envio de mensagens.

No serviço de audiotexto, nos últimos três anos tem-se registado um aumento na quantidade total de números recuperados face ao volume de números atribuídos. Em 2014, pela primeira vez, não foram atribuídos números para este serviço, o que se poderá dever às regras de barramento que entraram em vigor a 17 de agosto de 2013 – nos termos da Lei n.º 42/2013, de 3 de julho estão barrados por defeito todos os serviços de audiotexto (números das gamas 601, 607, 608, 646 ou 648).

Nas tabelas seguintes consta a evolução registada desde 2010.

Números de audiotexto - evolução nacional

Tabela 33.

| Ano | Atribuídos e/ou reservados (A) ou recuperados (R) | Números para serviços de audiotexto ⁶¹ | | | | | Totais |
|------|--|---|-------------------|-----------------|-------------------------------------|-------------------|--------|
| | | Geral (601) | Televoto (607) | Vendas (608) | Concursos e passatempos (646) | Eróticos (648) | |
| 2010 | A | 0 | 3 000 | 0 | 0 | 0 | 3 000 |
| | R | 2 000 | 3 000 | 1 000 | 2 000 | 2 000 | 10 000 |
| 2011 | A | 1 000 | 4 000 | 0 | 0 | 1 000 | 6 000 |
| | R | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2012 | A | 0 | 2 000 | 0 | 0 | 0 | 2 000 |
| | R | 2 000 | 3 000 | 1 000 | 1 000 | 2 000 | 9 000 |
| 2013 | A | 1 000 | 0 | 0 | 0 | 1 000 | 2 000 |
| | R | 1 000 | 6 000 | 1 000 | 1 000 | 1 000 | 10 000 |
| 2014 | A | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | R | 1 000 | 0 | 0 | 0 | 1 000 | 2 000 |

Fonte: ANACOM.

Valor acumulado de números atribuídos a nível nacional

Tabela 34.

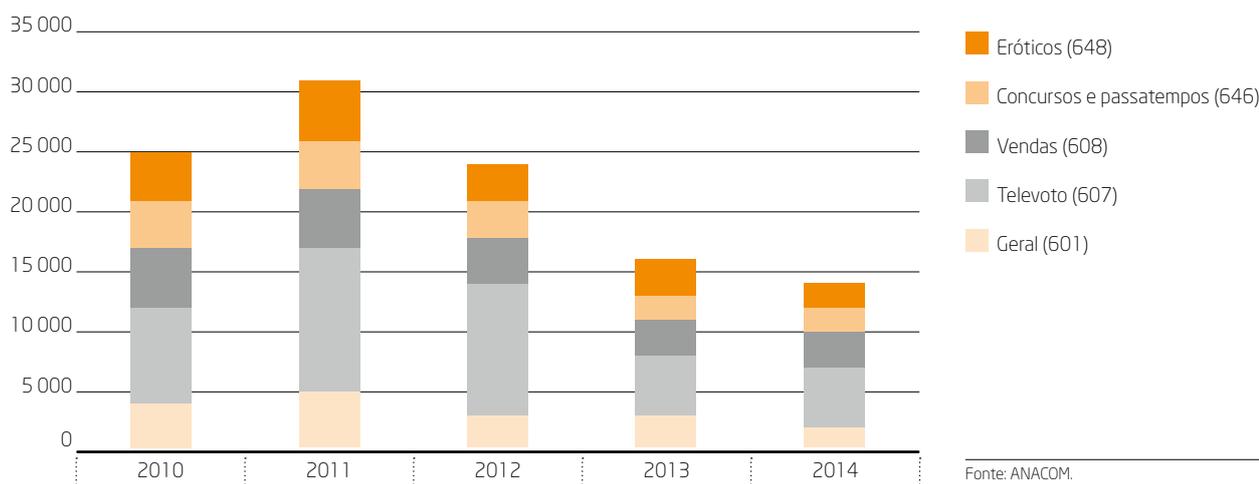
| Ano | Audiotexto | | | | | Totais |
|------|----------------|-------------------|-----------------|-------------------------------------|-------------------|--------|
| | Geral (601) | Televoto (607) | Vendas (608) | Concursos e passatempos (646) | Eróticos (648) | |
| 2010 | 4 000 | 8 000 | 5 000 | 4 000 | 4 000 | 25 000 |
| 2011 | 5 000 | 12 000 | 5 000 | 4 000 | 5 000 | 31 000 |
| 2012 | 3 000 | 11 000 | 4 000 | 3 000 | 3 000 | 24 000 |
| 2013 | 3 000 | 5 000 | 3 000 | 2 000 | 3 000 | 16 000 |
| 2014 | 2 000 | 5 000 | 3 000 | 2 000 | 2 000 | 14 000 |

Fonte: ANACOM.

61 Os números são atribuídos em blocos de 1000.

Valor acumulado de números de audiotexto atribuídos a nível nacional

Gráfico 46.



No serviço de valor acrescentado baseado no envio de mensagens, por aplicação da Lei n.º 42/2013, de 3 de julho, continuam barrados por defeito os serviços que impliquem o envio de mais de uma mensagem ou o envio de mensagens de forma periódica ou continuada (números da gama 62) e os serviços que tenham conteúdo erótico ou sexual (números da gama 69), o que justifica em 2014 um aumento dos números recuperados das referidas gamas face aos números atribuídos no mesmo período.

O referido barramento não se aplica aos restantes serviços (números da gama 61 e 68), em que o acesso está aberto por defeito.

Em 2014 voltou a verificar-se a tendência dos últimos anos, ou seja, são recuperados mais números do que os que são atribuídos, facto que se deverá a uma gestão mais eficiente na utilização dos números por parte dos prestadores⁶². Em resultado disso, o valor acumulado de números para o serviço de valor acrescentado (SVA) baseado no envio de mensagens atingiu um mínimo histórico (361).

62 O ano 2013 (sem contar com os anos de arranque do serviço - 2009 e 2010) pode ser considerado um ano de exceção, tendo-se verificado um aumento do valor acumulado de números.

Números para serviço de valor acrescentado (SVA)ECC baseados no envio de mensagem - situação nacional

Tabela 35.

| Ano | Atribuídos e/ou reservados (A) ou recuperados (R) | Números para SVA baseados no envio de mensagens | | | | Total |
|------|---|--|---|--|---|-------|
| | | Números para angariação de donativos sujeitos a regime fiscal diferenciado (61xxx) | Números para envio de mais de uma mensagem ou o envio de mensagem de forma periódica ou continuada, com preço acrescentado por mensagem (62xxx) | Números que não se enquadram nos códigos 61, 62 e 69 (68xxx) | Números declarados com conteúdo erótico ou sexual (69xxx) | |
| 2010 | A | 3 | 14 | 2 | 4 | 23 |
| | R | 0 | 0 | 11 | 1 | 12 |
| 2011 | A | 0 | 23 | 1 | 4 | 28 |
| | R | 0 | 28 | 34 | 6 | 68 |
| 2012 | A | 0 | 4 | 9 | 1 | 14 |
| | R | 1 | 8 | 10 | 5 | 24 |
| 2013 | A | 0 | 6 | 9 | 1 | 16 |
| | R | 0 | 7 | 1 | 4 | 12 |
| 2014 | A | 1 | 2 | 3 | 0 | 6 |
| | R | 0 | 5 | 4 | 6 | 15 |

Fonte: ANACOM.

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

Tabela 36.

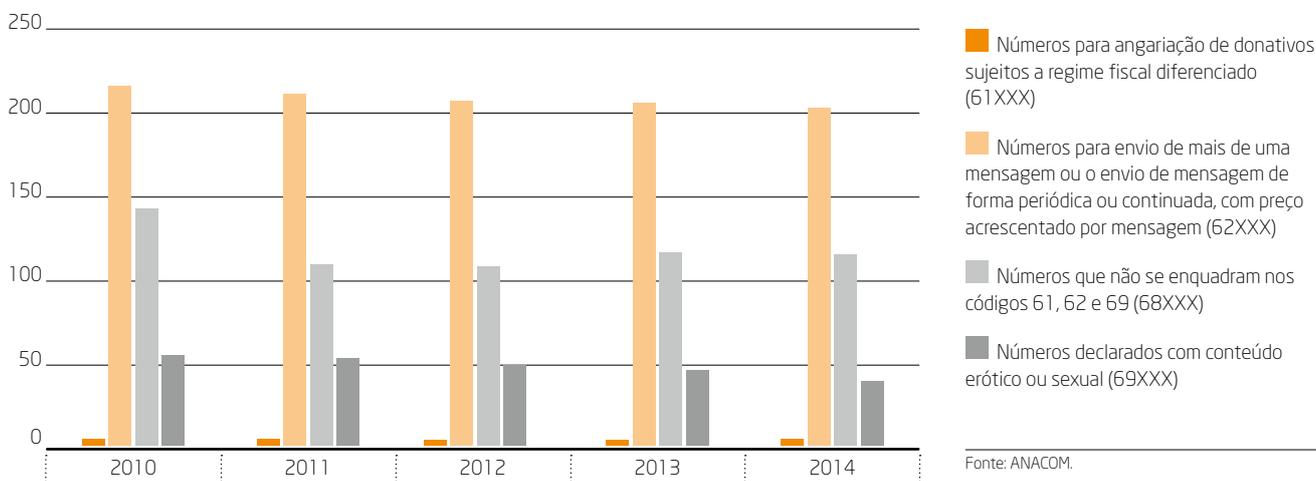
Valor acumulado de números atribuídos para SVA baseados no envio de mensagens⁶³

| Ano | Números para angariação de donativos sujeitos a regime fiscal diferenciado (61xxx) | Números para envio de mais de uma mensagem ou o envio de mensagem de forma periódica ou continuada, com preço acrescentado por mensagem (62xxx) | Números que não se enquadram nos códigos 61, 62 e 69 (68xxx) | Números declarados com conteúdo erótico ou sexual (69xxx) | Totais |
|------|--|---|--|---|--------|
| 2010 | 4 | 216 | 142 | 54 | 416 |
| 2011 | 4 | 211 | 109 | 52 | 376 |
| 2012 | 3 | 207 | 108 | 48 | 366 |
| 2013 | 3 | 206 | 116 | 45 | 370 |
| 2014 | 4 | 203 | 115 | 36 | 361 |

Fonte: ANACOM.

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

Gráfico 47.



⁶³ Os números [61abc, 62abc, 68abc e 69abc (a≠0)] para os SVA baseados no envio de mensagem são atribuídos segundo preferência manifestada pelos prestadores dos serviços através de três opções, após registo convenientemente instruído do prestador, em que: a=9 para atribuições em blocos de 10 números e a=9 para atribuições número a número, até um máximo de cinco números individuais. Por deliberação de 3 de junho de 2009, a ANACOM decidiu estabelecer o comprimento total e único dos números em cinco dígitos para identificação do serviço ao utilizador final, durante pelo menos o período de um ano a contar da data dessa deliberação.

Em 2014, o tempo médio de atribuição de números para o serviço de valor acrescentado baseado no envio de mensagens foi de dois dias úteis e o tempo máximo de atribuição desses recursos situou-se em cinco dias úteis.

13.4. Regras relativas à utilização partilhada do número 16xy do Plano Nacional de Numeração (PNN) para o serviço de apoio a clientes

Em 14 de março de 2014, a ANACOM aprovou o SPD relativo às regras de utilização partilhada dos números 16xy do PNN para serviços de apoio ao cliente.

Este projeto de decisão pretende fixar as regras que permitem, mediante pedido, a utilização partilhada de um único número na gama de numeração 16xy(z) do PNN – serviços de apoio ao cliente – por empresas pertencentes a um mesmo grupo, entendido como sendo constituído pelas empresas, direta ou indiretamente, detidas por um acionista maioritário comum.

O conjunto de fusões ocorridas em 2014 teve impacto na conclusão do processo de consulta pública, pelo que se prevê a adoção de uma decisão final sobre a matéria em 2015.

13.5. Regras sobre o acesso dos utilizadores finais aos números do Plano Nacional de Numeração (PNN)

No Regulamento n.º 495/2014, de 3 de novembro, a ANACOM definiu regras sobre o acesso dos utilizadores finais aos números do PNN, densificando a condição prevista na alínea j) do artigo 27.º, n.º 1 da LCE.

Através deste regulamento, a ANACOM estabeleceu a incompatibilidade daquela norma com a imposição unilateral de medidas que condicionem o acesso a gamas de numeração específicas, seja qual for a sua natureza ou conteúdo, através de (i) constituição de saldos autónomos (à parte) para efetuar chamadas para gamas de numeração específicas, (ii) exigência de um saldo mínimo para fazer chamadas para gamas de numeração específicas, (iii) imposição de limites de consumo no âmbito da utilização de gamas de numeração específicas ou (iv) estipulação contratual de valores mensais, médios ou fixos, para pagamentos adiantados cujo não pagamento implique o impedimento de realização de chamadas para gamas de numeração específicas.

O regulamento (i) não impede a disponibilização aos assinantes de medidas condicionantes do acesso a gamas de numeração específicas, quando solicitadas e enquanto nelas tenham interesse e (ii) não prejudica a livre oferta comercial de tarifários com restrições ao acesso àquelas gamas, desde que se verifique a disponibilização de ofertas comerciais com iguais características – excluindo eventualmente o preço – sem as referidas restrições.

13.6. Electronic numbering (ENUM⁶⁴)

Face à reestruturação da Fundação para a Computação Científica Nacional (FCCN) e da manifestação de interesse sobre o futuro do projeto-piloto do U-ENUM em Portugal, foram em 2014 mantidas em curso as ações para reavaliá-lo.

64 ENUM – *Electronic Numbering*, funcionalidade que permite a convergência da rede telefónica pública com a Internet, através da criação de um domínio na base do *Domain Name System* (DNS) a partir de um número de telefone.

14. RECLAMAÇÕES

14.1. Evolução das reclamações

Em 2014, a ANACOM recebeu 74 331 solicitações de utilizadores de serviços de comunicações, das quais resultaram 81 018 registos de problemas e questões comunicados pelos utilizadores⁶⁵, sendo que 78 239 são reclamações (96,6%), mais 9% do que em 2013.

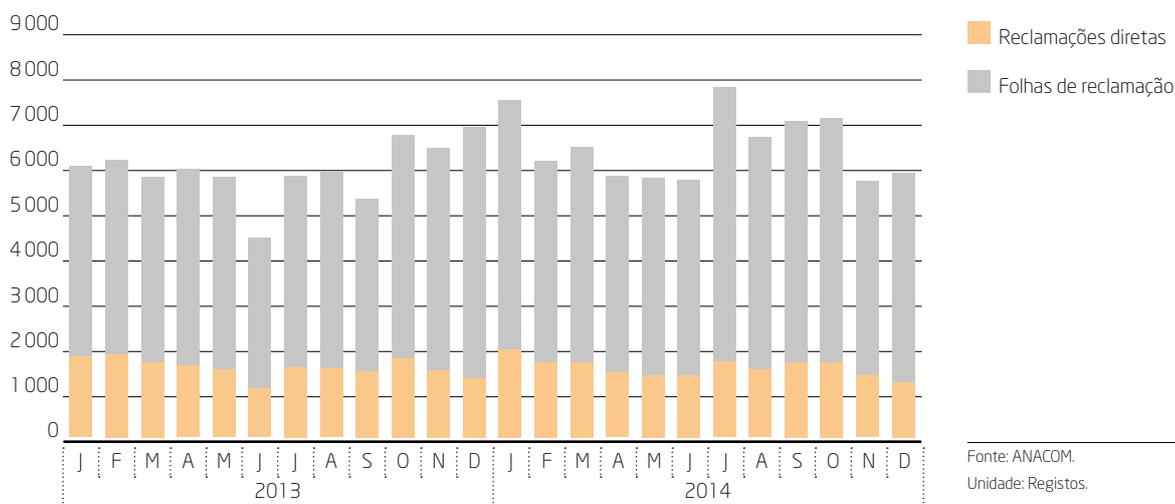
O livro de reclamações⁶⁶ continua a ser o principal meio de entrada das reclamações registadas pela ANACOM,

correspondendo a cerca de 76% do volume total de reclamações analisadas.

No que respeita às reclamações diretamente apresentadas à ANACOM, o formulário eletrónico⁶⁷ foi o meio mais utilizado pelos reclamantes, representando cerca de 68% do total de reclamações analisadas que foram diretamente apresentadas a esta Autoridade.

Evolução mensal do volume de reclamações, por meio de entrada

Gráfico 48.



Fonte: ANACOM.
 Unidade: Registos.

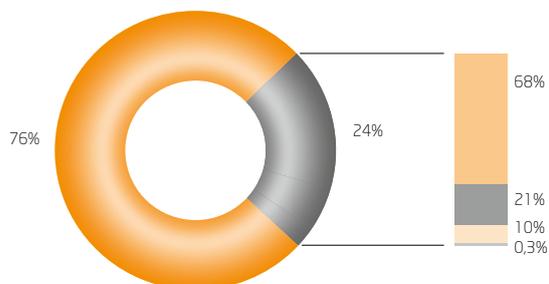
65 Com efeito, uma solicitação pode visar mais do que um prestador, serviço ou assunto. Todos os problemas ou questões comunicados pelos utilizadores numa única solicitação são classificados e contabilizados pela ANACOM, sendo designados por "registos" no presente relatório. Neste contexto, deve-se ter em conta que uma solicitação teve em média 1,1 registos em 2014, o que se verifica independentemente do meio usado pelos utilizadores para reclamar ou apresentar pedidos de informação.

66 O livro de reclamações foi tornado obrigatório, em 2006, com a entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro. De acordo com este regime jurídico, todos os prestadores de serviços de comunicações com estabelecimentos abertos ao público devem ter um livro de reclamações e disponibilizá-lo a todos os utilizadores que o solicitarem. O original destas reclamações deve ser remetido à ANACOM pelos prestadores de serviços no prazo de 10 dias úteis.

67 Disponível no portal do consumidor da ANACOM, em www.anacom-consumidor.com, bem como no sítio, em www.anacom.pt.

Distribuição das reclamações por meio, 2014

Gráfico 49.



- Folhas de reclamação
- Reclamações diretas
- Balcão virtual
- Email
- Carta
- Fax

Fonte: ANACOM.

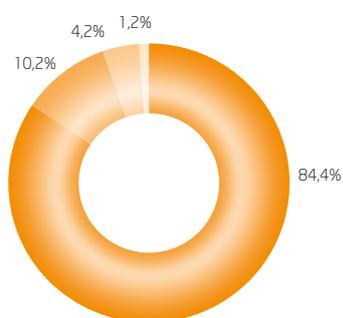
Unidade: Registos, percentagem (%).

Em 2014, cerca de 84,4% das reclamações respeitaram a serviços de comunicações eletrónicas, mais 13,4% que em 2013. Os serviços

postais representaram 10,2% das reclamações totais, com uma quebra de 3,7%. As reclamações sobre TDT, 1,2% do total, caíram 34,1%.

Distribuição das reclamações por sector, 2014

Gráfico 50.



- Serviços de comunicações eletrónicas
- Serviços postais
- Outros sectores
- Televisão digital terrestre

Fonte: ANACOM.

Unidade: Registos, percentagem (%).

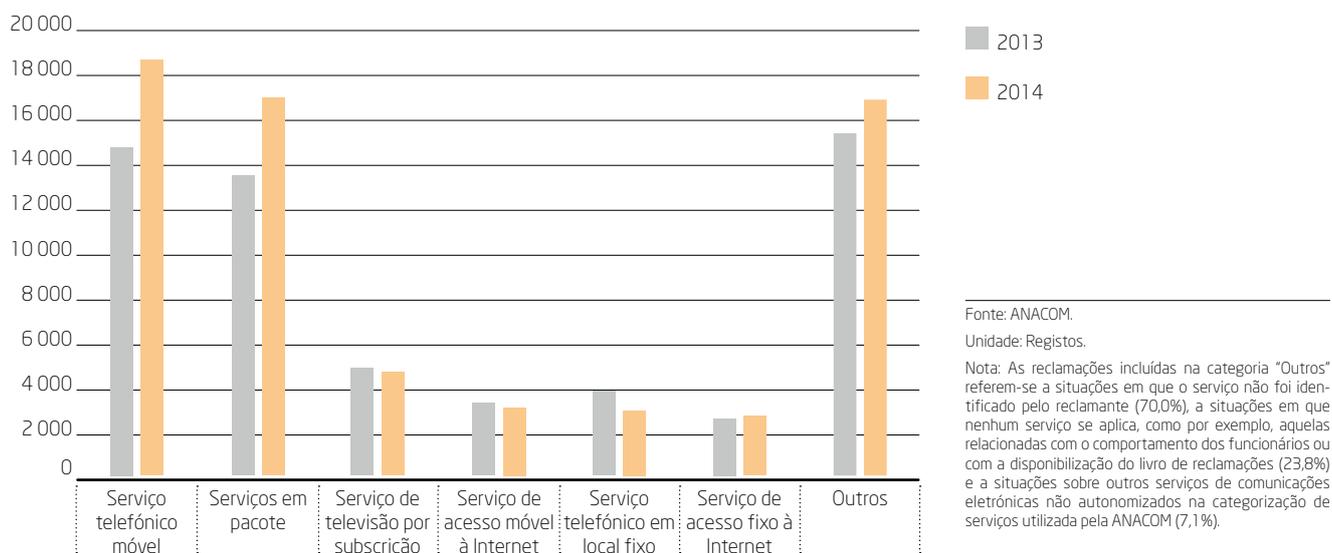
Comunicações eletrónicas

Em 2014, foram registadas 66 017 reclamações sobre serviços de comunicações eletrónicas, 84,4% do total, mais 13,4% do que no ano anterior. Para esse aumento contribuiu a subida das reclamações

sobre o serviço telefónico móvel e os serviços em pacote, 26,5% e 25,9%, respetivamente. As reclamações sobre o serviço telefónico fixo caíram 23,2%.

Volume anual de reclamações por tipo de serviço de comunicações eletrónicas

Gráfico 51.

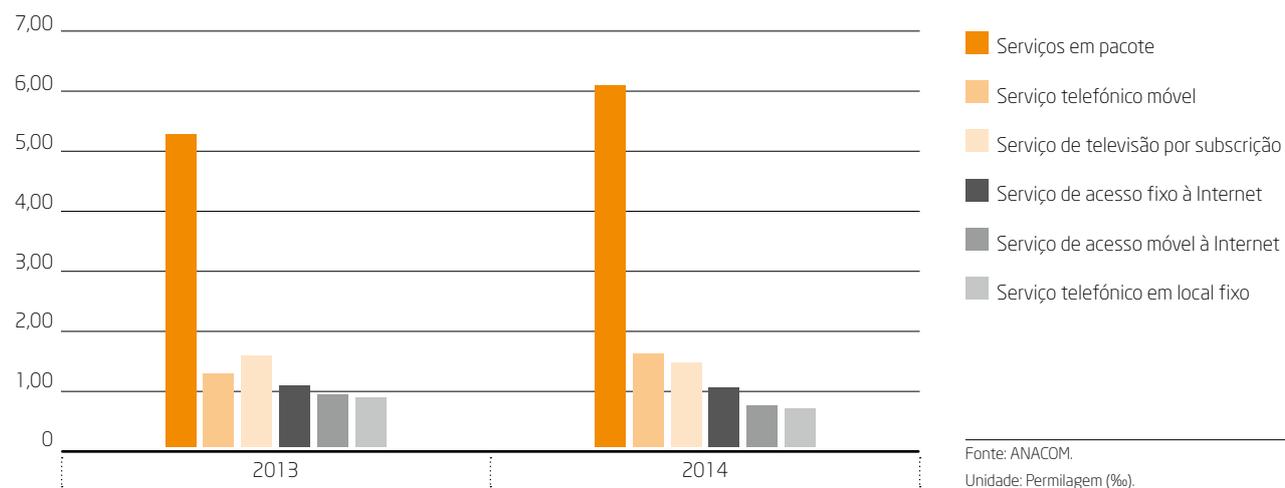


Tanto o serviço telefónico móvel como os serviços em pacote aumentaram a taxa de reclamação⁶⁸, de 1,24 por mil clientes para

1,57 e de 5,28 para 6,12, respetivamente. Os restantes serviços diminuíram a sua taxa de reclamação.

Evolução anual da taxa de reclamação por tipo de serviço

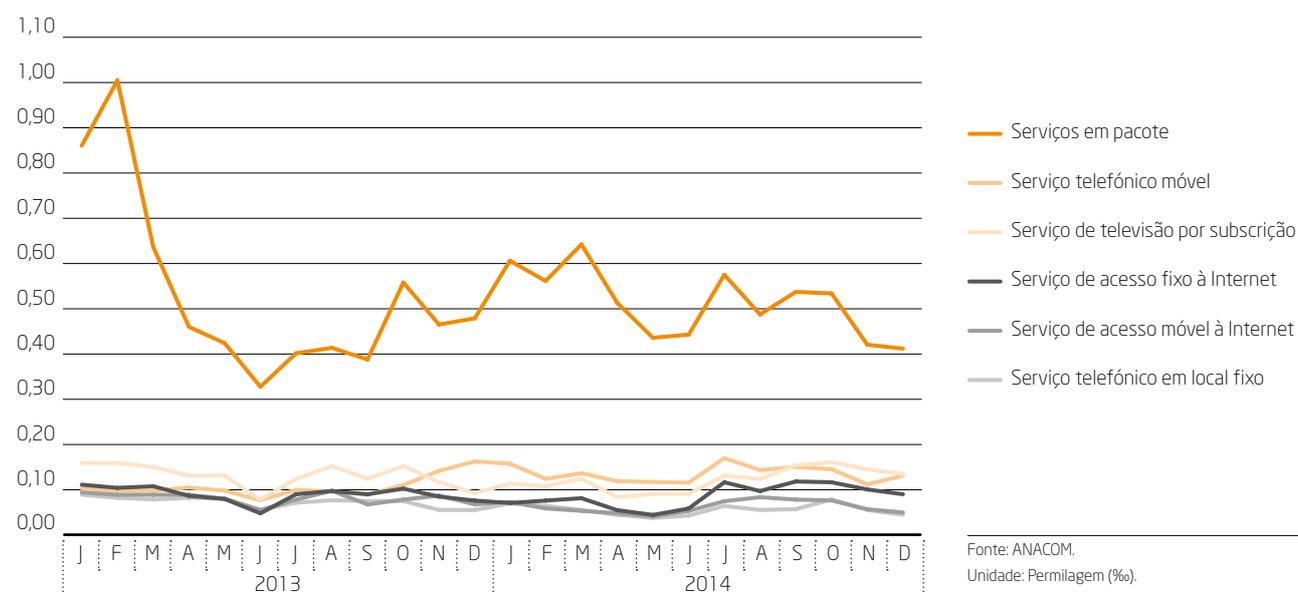
Gráfico 52.



⁶⁸ A taxa de reclamação corresponde ao quociente entre o número de registos de reclamações no período e 1000 clientes médios do serviço.

Evolução mensal da taxa de reclamação por tipo de serviço

Gráfico 53.

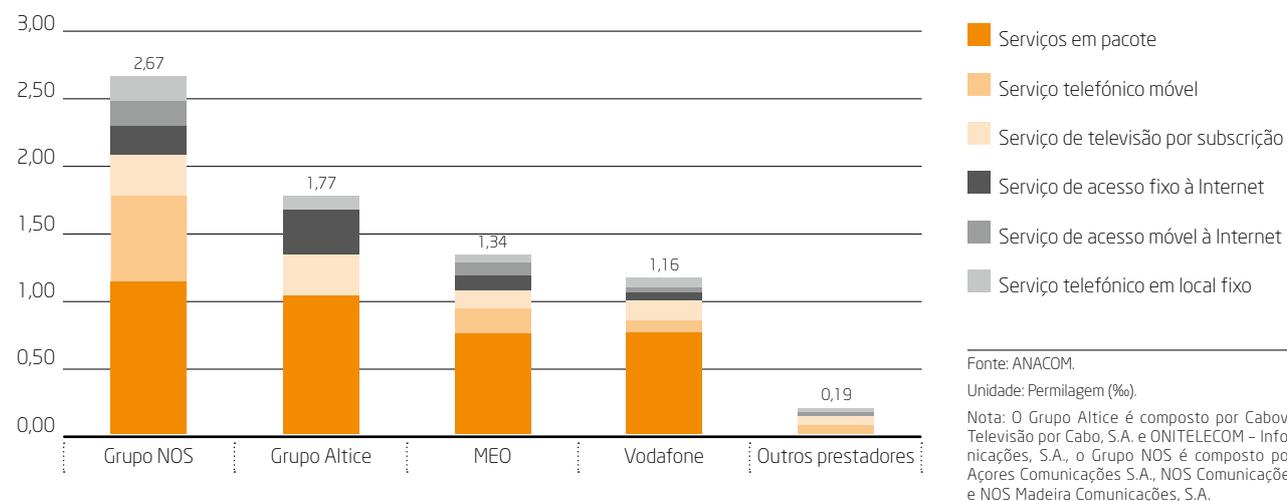


Considerando o total de clientes de cada prestador, o grupo NOS foi o prestador mais reclamado – 2,67 reclamações por mil clientes. Do

total de reclamações relativas ao grupo NOS, 42,6% referem-se a problemas relacionados com ofertas de serviços em pacote.

Taxa de reclamação por prestador e tipo de serviço

Gráfico 54.

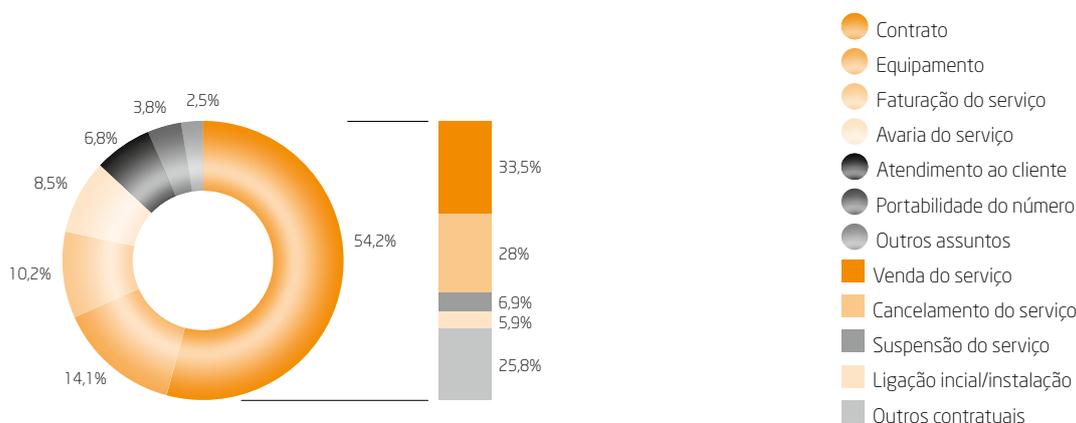


As questões relacionadas com o contrato celebrado para a prestação de serviços de comunicações eletrónicas permanecem como o assunto mais reclamado pelos utilizadores destes serviços, representando mais de metade das reclamações analisadas (54,2%), com destaque

para os problemas associados à venda (33,5%) e ao cancelamento do serviço (28%). Assinala-se, relativamente a 2013, o aumento significativo das questões relacionadas com a faturação do serviço (59,6%).

Distribuição dos assuntos reclamados sobre os serviços de comunicações eletrónicas

Gráfico 55.



Fonte: ANACOM.

Unidade: Percentagem (%).

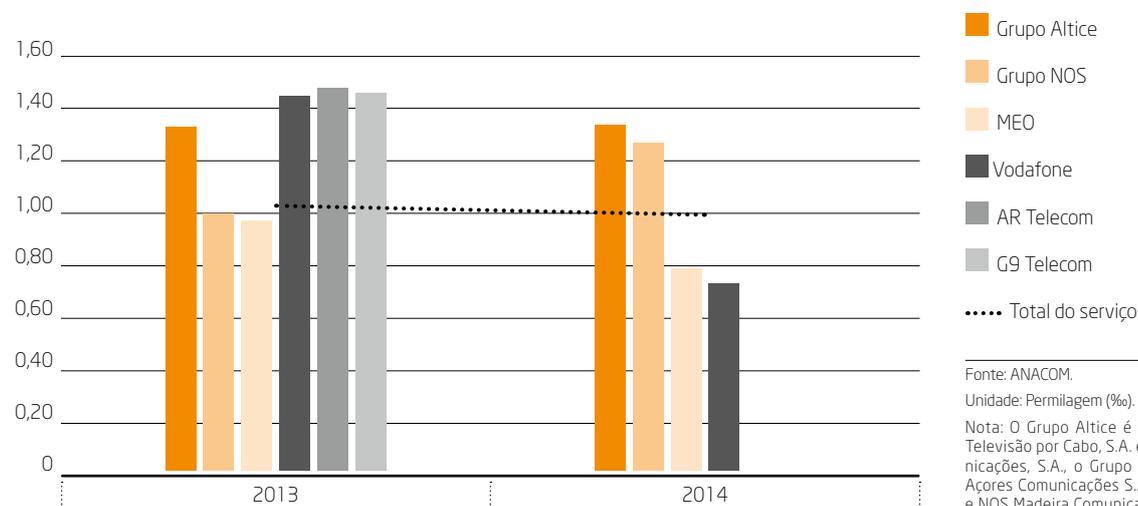
Serviço de acesso fixo à Internet

Em 2014, foram contabilizadas 2689 reclamações relativas ao serviço de acesso fixo à Internet, um aumento homólogo de 4,3%. Considerando o universo de clientes, este foi o terceiro serviço menos reclamado, com uma média de uma reclamação por mil clientes.

A PT (MEO) tinha a maior quota de clientes do serviço de acesso fixo à Internet no final de 2014 (48,5%) e apresentava uma média de 0,78 reclamações por mil clientes. O Grupo Altice é o prestador mais reclamado – 1,34 reclamações por mil clientes do serviço, em média. A AR Telecom e a G9 Telecom não tiveram reclamações em 2014.

Evolução anual da taxa de reclamação relativa ao serviço de acesso fixo à Internet por prestador

Gráfico 56.



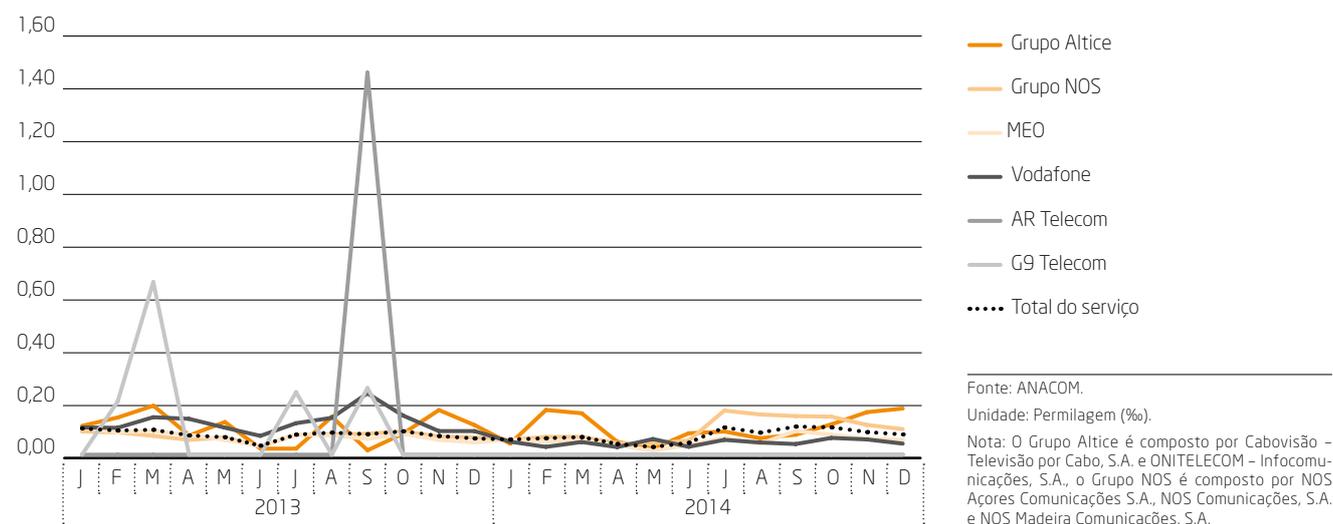
Fonte: ANACOM.

Unidade: Permilagem (‰).

Nota: O Grupo Altice é composto por Cabovisão – Televisão por Cabo, S.A. e ONITELECOM – Infocomunicações, S.A., o Grupo NOS é composto por NOS Açores Comunicações S.A., NOS Comunicações, S.A. e NOS Madeira Comunicações, S.A.

Evolução mensal da taxa de reclamação relativa ao serviço de acesso fixo à Internet por prestador

Gráfico 57.



Serviço de acesso móvel à Internet

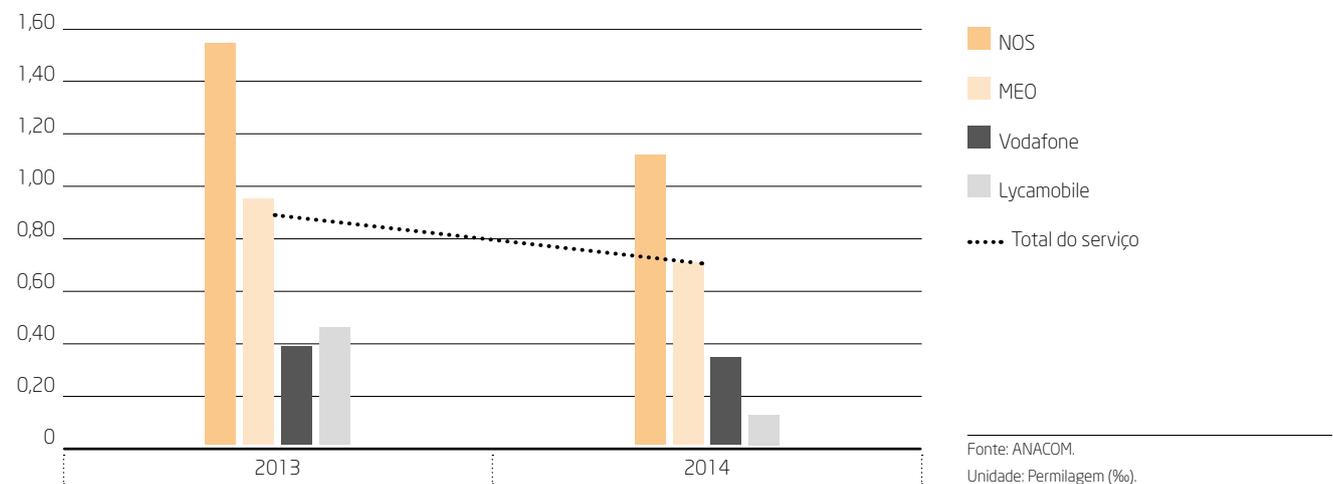
Em 2014, foram contabilizadas 3071 reclamações relativas ao serviço de acesso móvel à Internet, menos 6,3% do que no ano anterior. Tendo em conta o universo de clientes, este foi o segundo serviço menos reclamado, com uma média de 0,71 reclamações por mil clientes.

Verifica-se uma diminuição no número de reclamações por mil clientes face a 2013 em todos os prestadores do serviço de acesso móvel à Internet.

O Grupo PT (MEO), detentor da maior quota de clientes do serviço de acesso móvel à Internet (47,4%), registou uma média de 0,70 reclamações por mil clientes. A NOS é o prestador mais reclamado em 2014, apresentando, em média, 1,12 reclamações por mil clientes.

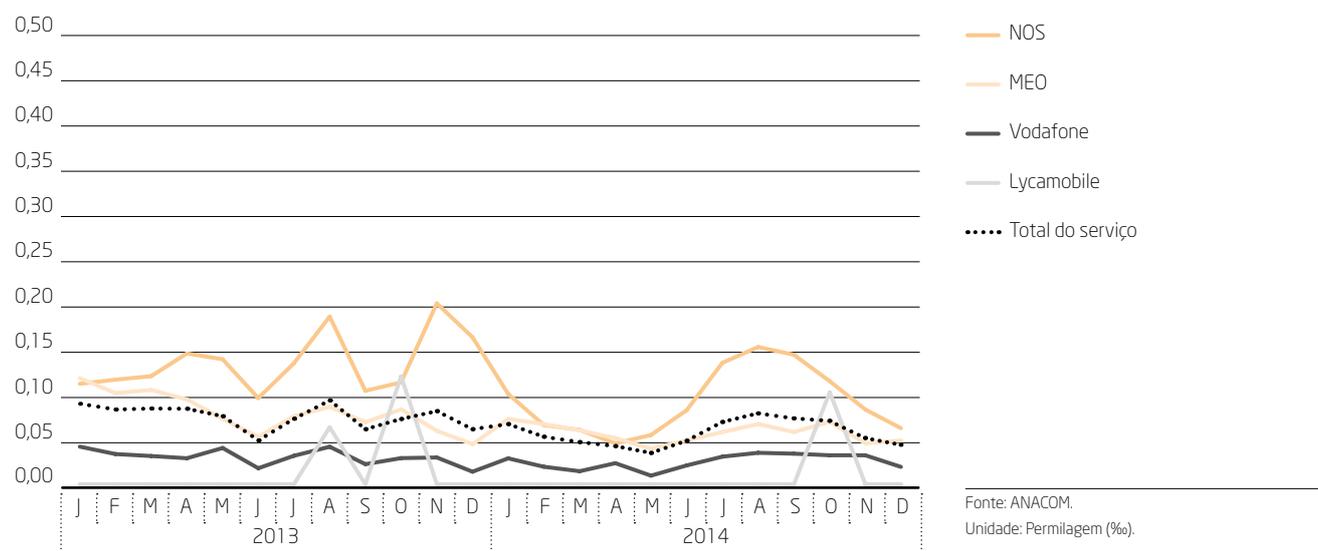
Evolução anual da taxa de reclamação relativa ao serviço de acesso móvel à Internet por prestador

Gráfico 58.



Evolução mensal da taxa de reclamação relativa ao serviço de acesso móvel à Internet por prestador

Gráfico 59.



Serviços em pacote

Os serviços em pacote contabilizaram 17 014 reclamações em 2014, mais 25,9% do que em 2013, e apresentam uma taxa de reclamação de 6,12 reclamações por mil clientes.

Todos os prestadores viram o seu volume de reclamações subir em 2014, o que pode estar relacionado com a aposta nas ofertas *multiple-play* e a forte agressividade comercial a ela associada.

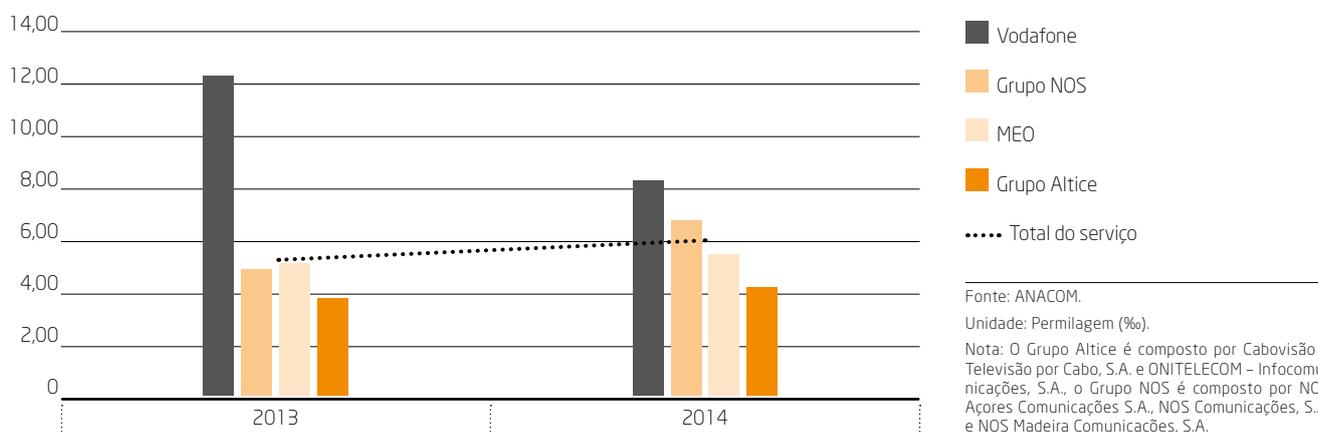
A Vodafone (detentora da terceira maior quota de clientes com 10,1%) foi o prestador mais reclamado deste serviço com uma

média de 8,28 reclamações por mil clientes, mas que traduz uma descida acentuada face a 2013, aproximando-se dos valores médios dos restantes prestadores. A PT (MEO), líder com uma quota de clientes de 44,2%, registou uma média de 5,43 reclamações por mil clientes.

O grupo NOS viu as reclamações sobre pacotes subirem 42,1%, contribuindo em grande medida para o aumento global da taxa de reclamação dos serviços em pacote.

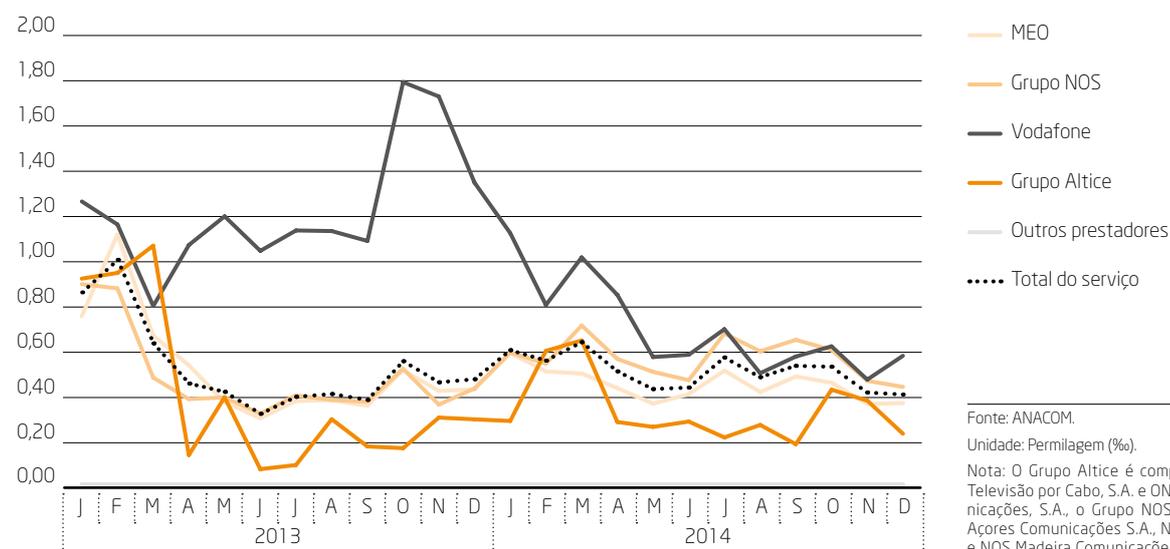
Evolução anual da taxa de reclamação relativa aos serviços em pacote por prestador

Gráfico 60.



Evolução mensal da taxa de reclamação relativa aos serviços em pacote por prestador

Gráfico 61.



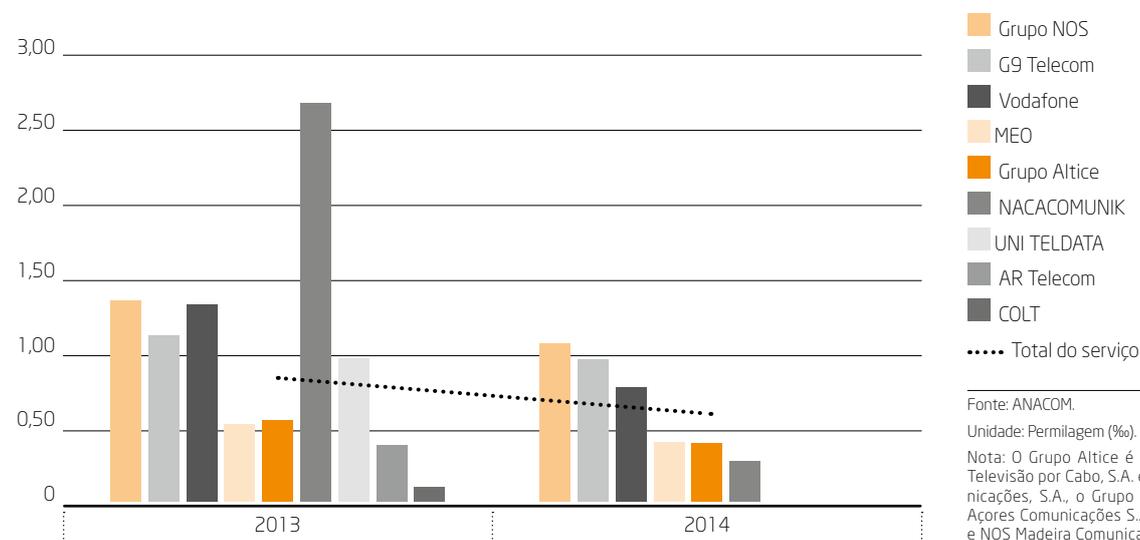
Serviço telefónico em local fixo

O serviço telefónico em local fixo contabilizou 2929 reclamações em 2014, menos 23,2% face ao registado no período homólogo. Foi o serviço de comunicações eletrónicas menos reclamado, registando em média 0,64 reclamações por mil clientes.

Todos os prestadores identificados apresentaram uma diminuição significativa no volume de reclamações recebidas sobre este serviço face a 2013. O prestador com a maior taxa de reclamação foi o Grupo NOS, com 1,06 reclamações por mil clientes do serviço.

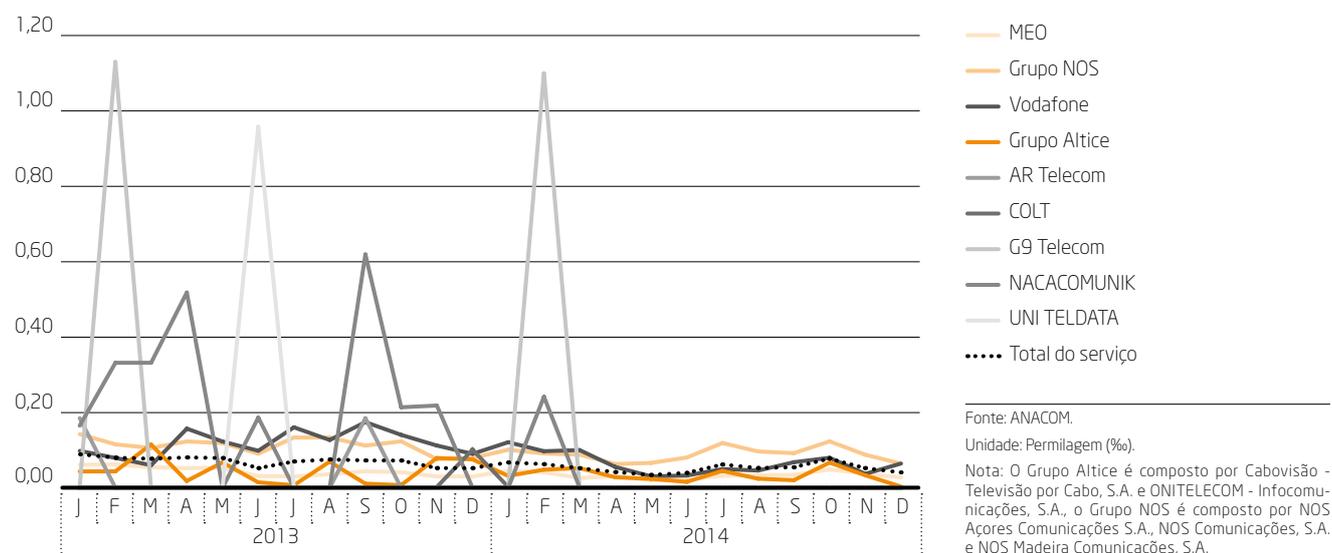
Evolução anual da taxa de reclamação relativa ao serviço telefónico em local fixo por prestador

Gráfico 62.



Evolução mensal da taxa de reclamação relativa ao serviço telefónico em local fixo por prestador

Gráfico 63.



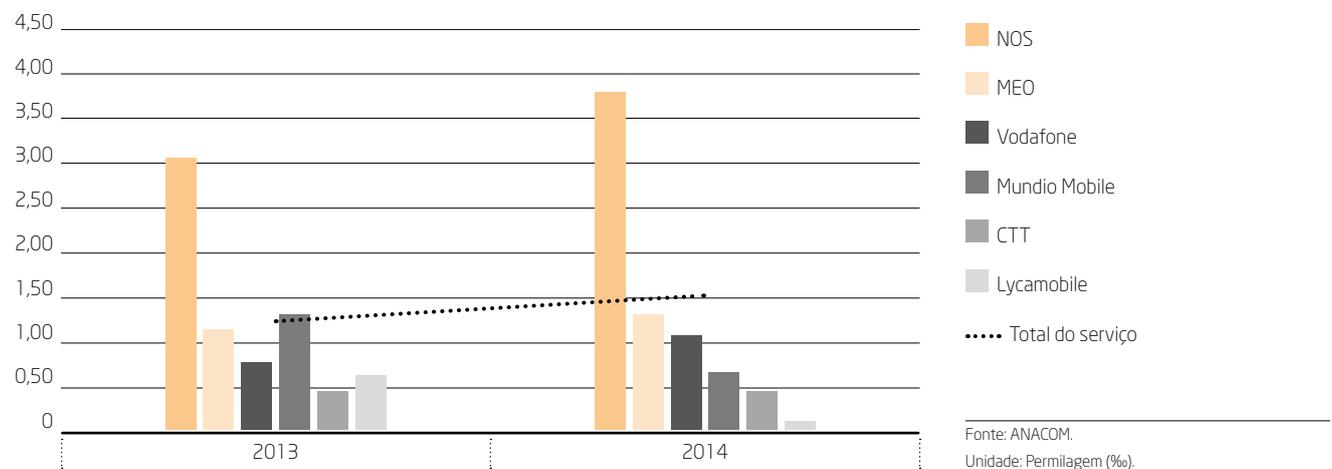
Serviço telefónico móvel

O serviço telefónico móvel foi o que recebeu maior volume de reclamações em 2014, contabilizando 18 715 registos, mais 26,5% do que em 2013. Considerando o universo de clientes, foi o segundo serviço mais reclamado, com 1,57 reclamações por mil clientes.

A NOS, que aumentou a quota de clientes de 12,7% para 16,1%, atingiu o maior número médio de reclamações por mil clientes (3,81). A PT (MEO), líder com 45,8% dos clientes, registou a segunda maior taxa de reclamação: 1,30 reclamações por mil clientes.

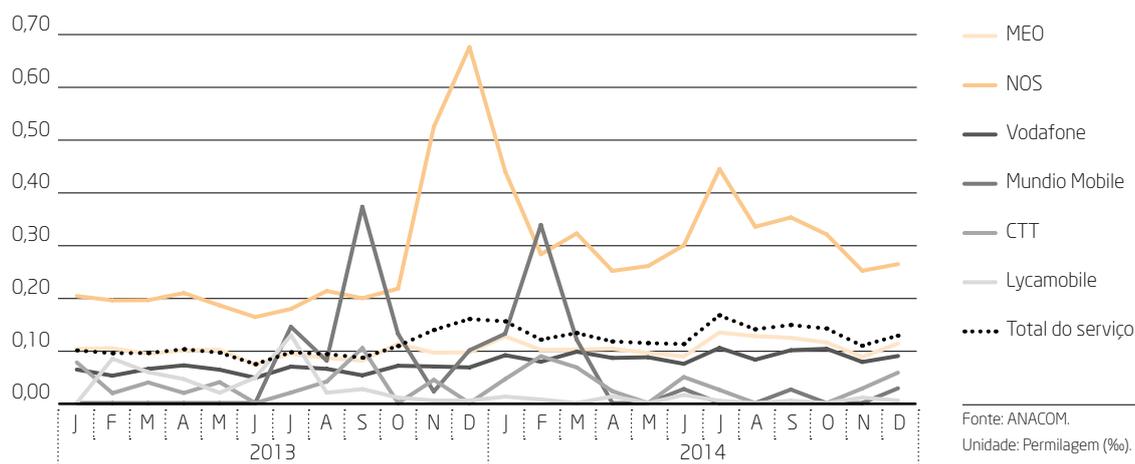
Evolução anual da taxa de reclamação relativa ao serviço telefónico móvel por prestador

Gráfico 64.



Evolução mensal da taxa de reclamação relativa ao serviço telefónico móvel por prestador

Gráfico 65.



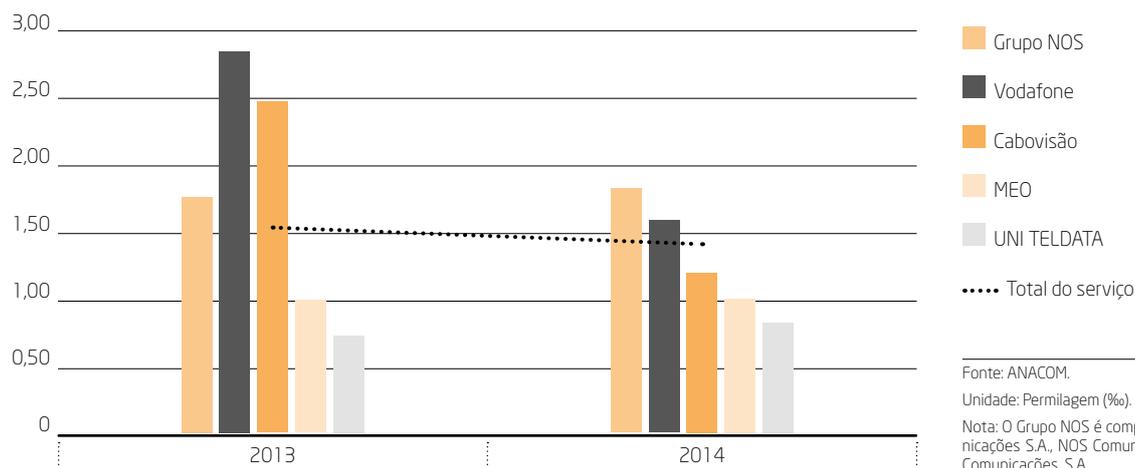
Serviço de televisão por subscrição

O serviço de televisão por subscrição contabilizou cerca de 4669 reclamações, menos 3,6% face ao registado em 2013. O grupo NOS,

que lidera em quota de clientes com 44%, registou a maior taxa de reclamação, 1,83 reclamações por mil clientes, seguido da Vodafone, com 1,59 reclamações por mil clientes.

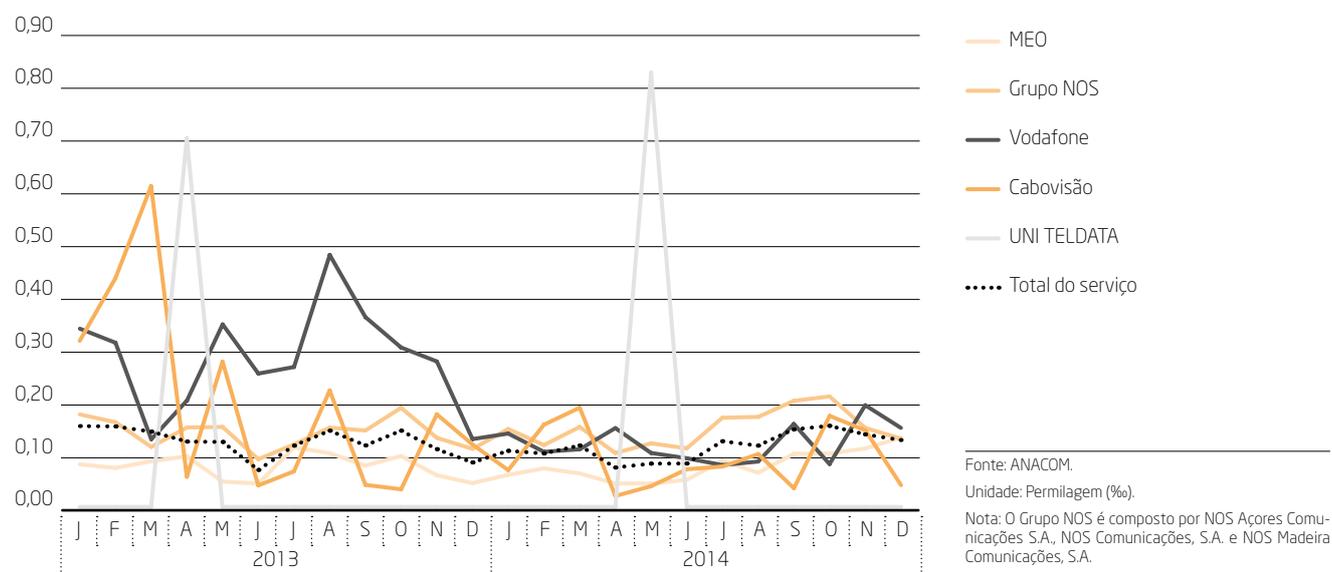
Evolução anual da taxa de reclamação relativa ao serviço de televisão por subscrição por prestador

Gráfico 66.



Evolução mensal da taxa de reclamação relativa ao serviço de televisão por subscrição por prestador

Gráfico 67.

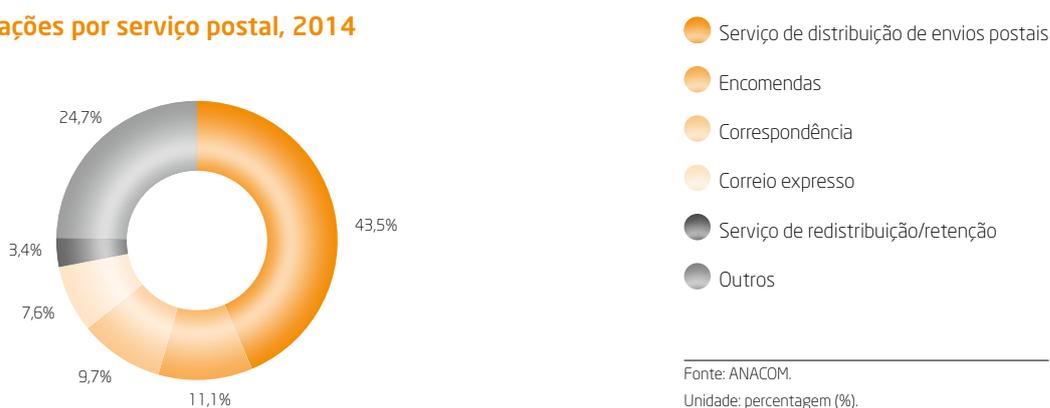


Serviços postais

Em 2014, foram registadas 8008 reclamações sobre serviços postais, menos 3,7% do que no ano anterior. Do total, 43,5% visaram o serviço de distribuição de envios postais.

Distribuição das reclamações por serviço postal, 2014

Gráfico 68.

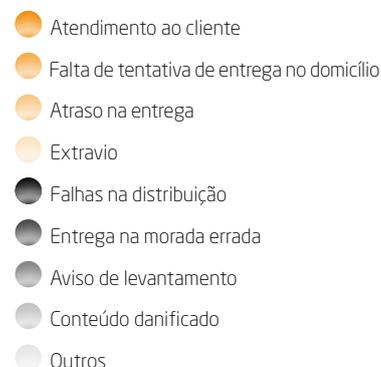
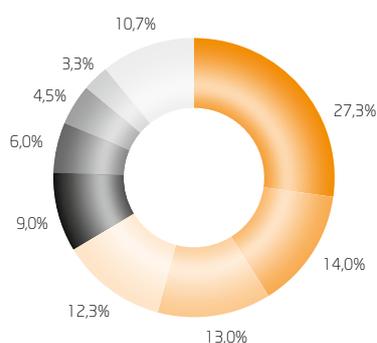


O atendimento nos postos e nas estações de correio, a falta de tentativa de entrega de correspondência e encomendas no domicílio

e o atraso na entrega de objetos postais foram os assuntos mais reclamados, com 27,3%, 14% e 13%, respetivamente.

Distribuição dos assuntos reclamados sobre serviços postais, 2014

Gráfico 69.



Fonte: ANACOM.

Unidade: percentagem (%).

TDT

Em 2014, registaram-se 923 reclamações sobre a TDT, 1,2% do total recebido pela ANACOM, menos 34,1% face a 2013.

As questões mais reclamadas relacionaram-se com a cobertura e as dificuldades na receção do serviço, as quais representaram 89,7% do total das reclamações sobre TDT.

Outros serviços

Tendo em consideração as competências legalmente atribuídas à ANACOM no âmbito de outros serviços, cuja prestação se suporta nos serviços de comunicações eletrónicas, esta Autoridade registou também reclamações de utilizadores sobre os serviços da sociedade da informação, incluindo o comércio eletrónico (237 reclamações), os serviços de tarifa majorada (182 reclamações), os serviços de valor acrescentado baseados no envio de SMS/MMS (168 reclamações) e os serviços de audiotexto (3 reclamações), no período em análise.

Resultados da análise das reclamações

Na sequência da análise das reclamações enquadradas na esfera de intervenção da ANACOM foram desencadeadas as diligências adequadas às diferentes situações, tendo sido detetados indícios de incumprimento da legislação sectorial aplicável nos seguintes principais assuntos:

- informação sobre as condições de oferta dos serviços, em particular sobre a existência e duração de períodos contratuais mínimos (fidelização);
- práticas comerciais desleais no contexto da contratação à distância ou no domicílio;
- procedimento de cancelamento de serviços de comunicações eletrónicas;
- pré-aviso de alteração das condições contratuais nos contratos de serviços de comunicações eletrónicas;
- condições de desbloqueamento de equipamentos para o acesso a serviços de comunicações eletrónicas;
- pré-aviso de suspensão de serviços de comunicações eletrónicas;
- disponibilização e condições de utilização do livro de reclamações;
- falta de distribuição diária de envios postais.

Sem prejuízo, a análise das reclamações recebidas pela ANACOM⁶⁹ revela que a grande maioria dos problemas dos utilizadores, em

69 Das 78 239 reclamações analisadas pela ANACOM no período em análise cerca de 2,9% encontravam-se ilegíveis, sem conteúdo ou tinham sido anuladas pelo próprio reclamante e cerca de 0,6% respeitavam a situações fora dos sectores regulados pela ANACOM.

particular no que respeita aos serviços de comunicações eletrónicas, são de natureza predominantemente contratual (relacionados com dúvidas sobre as condições contratadas, a qualidade do serviço, as condições de cancelamento ou de alteração por iniciativa dos utilizadores, a faturação de serviços, etc.)⁷⁰. Nestes casos, em que não se verificam indícios de incumprimento da legislação aplicável, a ANACOM assume um papel informativo, esclarecendo os utilizadores sobre os assuntos invocados, as regras existentes e as entidades às quais podem recorrer para resolver o seu conflito com o prestador.

Por outro lado, há um conjunto alargado de problemas dos utilizadores que, embora enquadrados nos sectores regulados pela ANACOM, não estão inseridos no seu âmbito de intervenção: avarias e assistência técnica de equipamentos terminais de comunicações eletrónicas⁷¹.

No tratamento de todas as reclamações recebidas, e sempre que se mostra necessário, a ANACOM colabora estreitamente com os prestadores de serviços envolvidos e com as entidades com competências no âmbito da defesa dos consumidores.

70 As questões contratuais e a faturação do serviço representaram 54,2% e 10,2%, respetivamente, das reclamações analisadas pela ANACOM em 2014.

71 As questões relacionadas com a avaria de equipamentos terminais representaram 9% das reclamações analisadas pela ANACOM em 2014.

15. FISCALIZAÇÃO DO MERCADO E DO ESPECTRO

15.1. Comunicações eletrónicas

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

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

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

No total, em matéria de serviços de comunicações eletrónicas, foram realizadas 353 ações de fiscalização em 2014, mais 34% do que em 2013, abrangendo um mercado de serviços relativamente massificado.

Do conjunto de ações concretizadas, destacam-se:

- 85 intervenções sobre processos associados ao estabelecimento de períodos de fidelização (11 das quais tiveram origem em reclamações recebidas pela ANACOM);
- 24 ações de fiscalização sobre a divulgação das condições de oferta;
- 20 intervenções para recolha de contratos de adesão utilizados pelos principais prestadores de serviços de comunicações eletrónicas, visando a sua análise e verificação de conformidade com as normas legais aplicáveis;
- 25 intervenções sobre os procedimentos de denúncia contratual;
- 39 intervenções que incidiram sobre situações anómalas na portabilidade do número, incidindo sobre operadores fixos e móveis para verificar as práticas de informação ao consumidor, o cumprimento de prazos, a análise dos motivos de recusa para a não concretização da portação do número e o pagamento das compensações devidas; os processos correspondentes seguiram para contencioso e culminaram na instauração de processos de contraordenação;

- 9 intervenções sobre o funcionamento dos serviços informativos dos preços das chamadas para números portados;
- 40 intervenções sobre a utilização de números da gama 760;
- 36 intervenções sobre a utilização dos designados números curtos;
- 30 intervenções sobre o funcionamento do sistema de *voice-mail*;
- 21 intervenções sobre a prestação de serviços de audiotexto e de serviços de valor acrescentado baseados no envio de SMS;
- 12 intervenções sobre problemas relacionados com a receção de emissões de televisão por cabo;
- 12 intervenções sobre condutas da PTC, no âmbito do acompanhamento da ORAC, visando a melhoria das condições de partilha dessas infraestruturas, tendo as situações irregulares detetadas seguido para contencioso.

15.2. Serviços postais

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

Em 2014 foram realizadas 270 ações de fiscalização no mercado dos serviços postais, que visaram a verificação das atividades desenvolvidas em 263 postos de correio e em sete centros de distribuição postal dos CTT.

15.3. Infraestruturas de Telecomunicações em Edifícios (ITED) e Infraestruturas de Telecomunicações em Loteamentos, Urbanizações e conjuntos de edifícios (ITUR)

Em matéria de infraestruturas de telecomunicações em edifícios e em urbanizações foram efetuadas 484 ações de fiscalização em 2014, das quais 454 incidiram sobre infraestruturas ITED e 30 sobre infraestruturas ITUR.

Estas ações visaram verificar a conformidade da atuação dos agentes de mercado com o regime aplicável⁷² à construção de infraestruturas aptas ao alojamento de redes de comunicações eletrónicas, à instalação de redes de comunicações eletrónicas e à construção de infraestruturas de telecomunicações em loteamentos, urbanizações e conjuntos de edifícios.

No âmbito destas fiscalizações verificou-se que 29% das infraestruturas de telecomunicações em edifícios (ITED) tinham não conformidades técnicas (em relação ao respetivo projeto e às normas técnicas aplicáveis). Este valor, embora significativo, representa uma diminuição face à média dos anos anteriores, que rondava um terço de instalações não conformes. Foram efetuadas mais de 150 notificações a projetistas e instaladores para se pronunciarem sobre as não conformidades detetadas nos seus projetos e instalações.

Nesta vertente, foram enviados 177 processos para contencioso, para apuramento de responsabilidade contraordenacional.

No período em apreço, a ANACOM continuou a desenvolver esforços junto das câmaras municipais para obter informação com vista à realização de fiscalizações. Este trabalho resultou em 93 ações de fiscalização a infraestruturas ITED, por haver fortes indícios de violação da obrigatoriedade de entrega dos termos de responsabilidade à ANACOM e incumprimento das normas técnicas e legais aplicáveis.

A ANACOM procedeu à certificação de nove entidades formadoras que ministram cursos nas áreas do ITED e infraestruturas de telecomunicações em loteamentos, urbanizações e conjuntos de edifícios (ITUR), cujo processo incluiu vistorias à informação documental, instalações, materiais, ferramentas e equipamentos a utilizar nas ações de formação.

No âmbito do ITED/ITUR, a ANACOM deu 237 respostas a pedidos de informação.

Por outro lado, por deliberações de 5 de setembro e 20 de novembro de 2014, a ANACOM aprovou a 3.ª edição do Manual ITED – Prescrições e especificações técnicas das infraestruturas de telecomunicações em edifícios, e a 2.ª edição do Manual ITUR – Prescrições e especificações técnicas das infraestruturas de telecomunicações em loteamentos, urbanizações e conjuntos de edifícios. O cumprimento dos manuais é obrigatório desde dezembro de 2014.

Com vista à alteração e adaptação dos procedimentos de avaliação das infraestruturas ITED e ITUR, foram submetidos a consulta pública os projetos de procedimentos. Estes procedimentos procuram garantir que as ITED e ITUR asseguram os serviços para os quais foram projetadas e uma ligação segura às redes de comunicações eletrónicas.

15.4. Mercado de equipamentos

Nos termos do regime legal respeitante à livre circulação, colocação no mercado e colocação em serviço dos equipamentos de rádio e equipamentos terminais de telecomunicações⁷³ foram realizadas 205 ações de fiscalização aos diversos agentes económicos (importadores, distribuidores, retalhistas), tendo sido fiscalizadas 184 entidades, num total de 393 equipamentos, dos quais 272 foram apreendidos.

Para verificar a conformidade dos equipamentos com os requisitos essenciais – relativos à compatibilidade eletromagnética e utilização eficaz do espectro radioelétrico – recorreu-se a ensaios laboratoriais feitos internamente e à análise de documentação técnica. Tendo sido detetadas não conformidades, foram enviados para contencioso 224 processos.

Durante o ano, e com vista ao controlo dos produtos que entram no mercado europeu, a ANACOM trabalhou em colaboração com as alfândegas, para impedir que fossem colocados no mercado equipamentos suscetíveis de causar interferências.

• Atividades laboratoriais

A atividade de fiscalização é complementada pela atividade laboratorial, já que da primeira resulta, em muitos casos, o envio de equipamentos para o laboratório com vista à realização de ensaios. A atividade do Laboratório de Ensaios e Calibração (LEC) não se esgota no apoio à fiscalização, sendo que também faz ensaios de compatibilidade eletromagnética e calibração de equipamentos para terceiros.

Em 2014, o LEC manteve a acreditação do Instituto Português de Acreditação (IPAC).

Ao nível da cooperação, o LEC esteve envolvido em várias comparações bilaterais com o laboratório do regulador húngaro, *National Media and Infocommunications Authority*.

- Na área de rádio foram efetuadas duas comparações, uma com o objetivo de dar cumprimento ao atual plano de acreditação e

72 Decreto-Lei n.º 123/2009, de 21 de maio, alterado e republicado pela Lei n.º 47/2013, de 10 de julho, que estabelece o regime jurídico da instalação das infraestruturas de telecomunicações em edifícios (ITED) e das infraestruturas de telecomunicações em loteamentos, urbanizações e conjuntos de edifícios (ITUR).

73 Decreto-Lei n.º 192/2000, de 18 de agosto que transpõe a Diretiva 1999/5/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 9 de março de 1999.

outra tendo em vista a futura acreditação para medições de potência radiada. A análise dos resultados obtidos permitiu concluir que existe uma elevada reprodutibilidade dos métodos utilizados.

- Na área de calibração foram efetuadas comparações em tensão contínua, tensão alternada, corrente alternada, resistência e atenuação e coeficientes de onda estacionária. Os resultados foram positivos em todas as grandezas.

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

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

Foram realizadas ações de controlo do mercado e da indústria através da verificação da conformidade técnica dos equipamentos com os requisitos essenciais de compatibilidade eletromagnética (CEM) e de utilização eficaz do espectro.

Por solicitação da autoridade judicial foram realizadas perícias técnicas a equipamentos destinados à descodificação de sinais de televisão digital por acesso condicional e a sistemas de informação. Estas perícias acontecem no seguimento de processos judiciais para verificar e validar a existência de práticas de *cardsharing*.

• Área de ensaios radioelétricos (RAD)

No que respeita à atividade de fiscalização do mercado de equipamentos de rádio (R&TTE), em 2014 foram ensaiados 228 equipamentos de radiocomunicações, 184 dos quais no âmbito da fiscalização de mercado, dois decorrentes de ações de fiscalização de utilização do espectro radioelétrico e 42 peritagens para efeitos do contencioso da ANACOM.

Nesta área são ainda de realçar as seguintes ações:

- manutenção do protocolo de cooperação com a Vodafone, que visa a comparação interlaboratorial na área da medição de campos eletromagnéticos provenientes de estações de base do serviço GSM e UMTS;
- início do processo com vista à acreditação do LEC em medições de potência radiada, junto do IPAC;

– aquisição de uma nova antena de banda larga, na faixa de frequências de 30 MHz a 1000 MHz, permitindo a agilização dos procedimentos de medição por radiação;

– lançamento de consulta com vista à atualização/validação da câmara semi-anecóica do LEC face aos novos desenvolvimentos normativos, para ensaios rádio na faixa de frequências de 1 GHz a 18 GHz.

• Área de ensaios de CEM

Esta área realizou em 2014 ensaios em 188 equipamentos. A maioria dos ensaios tinham fins internos, sendo que só 22 equipamentos foram objeto de ensaio por solicitação de terceiros.

A colaboração com a Autoridade de Segurança Alimentar e Económica (ASAE) prosseguiu, tendo sido detetadas não conformidades em 33% dos equipamentos ensaiados.

Foi recebido o relatório final da comparação laboratorial promovida pela *Voluntary EMC Laboratory Accreditation Center (VLAC)*, que envolveu 31 laboratórios acreditados da Europa, da América do Sul e da Nova Zelândia. Os resultados foram bastante satisfatórios.

Durante o ano foi dada continuidade à modernização do laboratório.

• Área de calibração (CAL)

Na área de calibração foram efetuados 240 trabalhos de calibração de aparelhagem de medida, dos quais 28 foram para clientes externos.

Para melhorar esta área foram adotados novos procedimentos, estabelecidos automatismos e adquiridos novos equipamentos.

15.5. Monitorização e controlo do espectro (MCE)

Além da fiscalização sobre o mercado, a ANACOM leva a cabo uma importante ação de monitorização da utilização do espectro. Estas ações são de dois tipos: preventivas e reativas. Em 2014, decorreram 2827 ações de fiscalização preventivas sobre o espectro e 1468 ações reativas (em resposta a solicitações externas). A tabela seguinte mostra a informação detalhada da atividade reativa no território continental.

Atividade da monitorização e controlo do espectro (MCE) em 2014

Tabela 37.

| | | |
|---|----------------------------------|--|
| 1468 processos (100%) | 519 interferências (35%) | 217 interf. serv. radiodifusão televisiva (TDT) - receção televisão (42%) |
| | | 144 interf. serv. móvel terrestre público - operadores públicos (28%) |
| | | 57 interf. serv. móvel aeronáutico (11%) |
| | | 35 interf. serv. amador e amador por satélite (7%) |
| | | 29 interf. serv. móvel terrestre - redes privadas (6%) |
| | | 21 interf. isentos de licença (3%) |
| | | 16 interf. restantes serviços (3%) |
| | 949 restantes solicitações (65%) | 398 ações de fiscalização direta sobre estações e redes de radiocomunicações (42%) |
| | | 283 pedidos de colaboração de outras entidades nacionais e internacionais (29%) |
| | | 127 pedidos de colaboração internacionais - autoridades congéneres (45%) |
| | | 156 pedidos de colaboração de entidades nacionais (operadores, PSP, GNR, ERC,...) (55%) |
| | | 103 queixas/reclamações/solicitações sobre radiações não-ionizantes (11%) |
| | | 35 pedidos de elaboração de estudos e análises de níveis de cobertura de redes de radiocomunicações (4%) |
| 130 ações em resposta a outro tipo de solicitações relacionadas com a atividade (14%) | | |

Fonte: ANACOM.

Nas 519 situações de interferências que a ANACOM foi chamada a solucionar, 42% decorreram de reclamações relativas à TDT. A intervenção da ANACOM verifica a causa da reclamação, interagindo com as entidades reclamantes (cidadãos) e, quando necessário, com o operador, para garantir a melhoria das condições de receção.

Foram ainda realizadas 144 ações de fiscalização às redes dos operadores móveis (NOS, TMN, Vodafone) para garantir que o serviço está a ser prestado com qualidade.

Em 2014, esta Autoridade recebeu 57 processos de interferências nas comunicações do serviço móvel aeronáutico, o que corresponde a cerca de 11% do total de interferências reportadas.

No que respeita à representação internacional e institucional do país, há a destacar 127 processos de cooperação internacional com as entidades congéneres e 156 processos de cooperação com instituições nacionais (Polícia de Segurança Pública (PSP), Guarda Nacional Republicana (GNR), Polícia Judiciária (PJ) e ERC).

É ainda de referir a monitorização de eventos lúdicos, desportivos e/ou oficiais de curta duração, que visa garantir que as comunicações dos utentes licenciados ocorram sem problemas de interferências.

Esta atividade tem-se traduzido num aumento bastante significativo do número de licenciamentos de «temporárias» efetuados pela ANACOM.

Em 2014, a área de MCE recebeu ainda 1748 solicitações relacionadas com radiações não ionizantes e terminou 1739 processos, nos quais se inclui a análise de 241 escolas.

Os resultados apurados apontam para valores pelo menos 50 vezes inferiores aos níveis de referência de densidade de potência fixados na Portaria n.º 1421/2004, de 23 de novembro. Verificaram-se 61 situações em que não é possível garantir o patamar 50 vezes inferior, muito embora esteja garantido o cumprimento dos níveis de referência. As conclusões das ações foram comunicadas a quem solicitou as avaliações.

15.6. Monitorização do cumprimento das obrigações

15.6.1. Monitorização do cumprimento de obrigações fixadas no direito de utilização de frequências (DUF) para a TDT

Visando a monitorização permanente da qualidade do sinal digital, a ANACOM instalou em 2014 uma rede de 386 sondas que permite verificar em permanência, e à escala do território continental, os níveis

de qualidade inerentes à prestação do serviço, constituindo-se como uma ferramenta fundamental de análise e aferição do cumprimento das obrigações do operador licenciado.

Em 2014, segundo o cronograma delineado, foram finalizados os testes funcionais e ficou concluída a instalação da rede de sondas, que está a funcionar em pleno desde 22 de novembro.

Devido à acentuada instabilidade registada na rede de frequência única, a emitir no canal 56, na semana de 14 a 20 de julho, e para permitir a resolução urgente dos problemas detetados, a ANACOM atribuiu à PTC uma licença temporária de rede constituída por 4 novas estações da rede MFN (deliberação de 11 setembro de 2014):

- Emissor do Mendro: canal 40 (622-630 MHz)
- Emissor de Palmela: canal 45 (662-670 MHz)
- Emissor de São Mamede: canal 47 (678-686 MHz)
- Emissor da Marofa: canal 48 (686-694 MHz)

Tendo a PTC solicitado, no final do mês de outubro, a integração definitiva no DUF dos canais radioelétricos cuja utilização foi autorizada temporariamente, a ANACOM encetou as ações necessárias para colocar em consulta pública um novo SPD.

Além da qualidade do sinal, outros aspetos foram monitorizados em 2014, designadamente as obrigações de cobertura a que o operador

está sujeito. A análise efetuada permitiu concluir que os limites referentes à cobertura da rede de difusão terrestre estabelecidos no DUF para receção fixa no território continental (90,12% da população), nos Açores (87,36% da população) e na Madeira (85,97% da população), relativos a 2013, estavam a ser cumpridos, bem como a cobertura *indoor*.

Apesar disso, e sempre com o objetivo de melhorar a qualidade da rede de TDT, a ANACOM submeteu a consulta pública, em 4 de julho, um SPD no qual concretizava novas obrigações de cobertura de televisão digital terrestre para o operador de rede, a PTC.

Também no que respeita à obrigação de implementação de medidas com impacto no nível da atividade económica do país, no âmbito do desenvolvimento da indústria nacional de equipamentos, de aplicações e de conteúdos, concluiu-se que a PTC continuou a implementar as medidas constantes da proposta apresentada a concurso.

O operador de rede continuou igualmente a participar equipamentos nas zonas abrangidas por meios complementares de cobertura – obrigação que tem até ao termo do DUF. O programa de participação destina-se a promover a equiparação de custos com a migração para a televisão digital entre as pessoas que residem em zonas com cobertura terrestre e aquelas que residem em zonas com cobertura por meio complementar (satélite).

Nas tabelas seguintes apresenta-se uma síntese de informação sobre as participações efetuadas ao abrigo do programa.

Montante global despendido pela PTC com o programa de participação (estimativa)

Tabela 38.

| Programa de participação a equipamento TDT complementar | Montante despendido (total acumulado desde o início do programa até 31.12.2014) |
|---|---|
| Total de participação TDT complementar | 3 091 715 |

Fonte: ANACOM.

Unidade: euros.

Número de beneficiários ^[1] ^[2] do programa de participação

Tabela 39.

| Programa de participação a equipamento TDT complementar | N.º beneficiários (total acumulado desde o início do programa até 31.12.2014) |
|---|---|
| Participação <i>a posteriori</i> ^[1] | 13 467 |
| Participação <i>a priori</i> ^[2] | 31 451 |

Fonte: ANACOM.

^[1] Significa que o cliente suportou o pagamento do Kit TDT Complementar, havendo posterior reembolso do valor da participação estabelecida nos termos do programa de participação.

^[2] Significa que o Kit TDT Complementar foi vendido a custo participado, tendo sido entregue ao cliente numa loja da PTC (com ou sem encomenda prévia) ou através da modalidade de encomenda por via postal.

15.6.2. Monitorização de obrigações fixadas nos DUF para serviços de comunicações eletrónicas terrestres

Em 2014 prosseguiu a monitorização do cumprimento das obrigações de cobertura, qualidade de serviço e partilha de *sites* associadas aos direitos de utilização de frequências atribuídos aos operadores móveis do grupo PT, NOS e Vodafone.

Para o efeito, estas empresas remeteram à ANACOM as seguintes informações:

- sobre a cobertura atingida (relativa ao serviço de voz e de dados até 9600 bps, serviços de dados com débitos de transmissão de 144 kbps e 384 kbps);
- sobre os parâmetros de qualidade de serviço;
- sobre os moldes de implementação da política de partilha de *sites*.

A análise desta informação é complementada pela ANACOM mediante realização de estudos de cobertura teórica.

No tocante à cobertura, esta análise tem incidido sobre as obrigações associadas aos DUF atribuídos antes do leilão multifaixa. Como, atualmente, essas obrigações podem ser cumpridas recorrendo às frequências atribuídas no leilão multifaixa, a ANACOM adaptou o questionário anual que se encontrava em vigor.

15.6.3. Monitorização do cumprimento das obrigações no âmbito da portabilidade

Através do “questionário semestral de portabilidade” foi recolhida informação para verificar o cumprimento das obrigações dos prestadores nesta matéria.

No âmbito da monitorização das obrigações de transparência tarifária, foi obtida informação sobre os números de acesso ao serviço informativo de preços de chamadas para números portados e sobre os procedimentos utilizados pelos prestadores do STM para desativação/reactivação do anúncio *online* de portabilidade. Estas informações, bem como as relativas aos preços de portabilidade, foram divulgadas no sítio da ANACOM.

No caso de um prestador de serviço móvel, constatou-se existirem desconformidades, nomeadamente no contexto das obrigações de transparência tarifária no âmbito da portabilidade, as quais serão analisadas em sede de contencioso.

15.6.4. Monitorização da informação sobre qualidade de serviço fixada no Regulamento sobre a qualidade de serviço

No âmbito do Regulamento sobre qualidade de serviço⁷⁴ (RQS), a ANACOM recolheu e tratou a informação sobre qualidade de serviço enviada trimestralmente pelas empresas prestadoras do STF.

Os dados recebidos, respeitantes a ofertas destinadas ao segmento residencial e a ofertas normalizadas⁷⁵ dirigidas ao segmento não residencial, foram sistematizados através de relatórios trimestrais publicados no sítio da ANACOM.

15.6.5. Monitorização da informação prestada

15.6.5.1. Monitorização de vários aspetos associados às ofertas retalhistas

Na sequência da monitorização sobre as ofertas retalhistas, a ANACOM decidiu, em 19 de junho de 2014, os termos em que as ofertas de serviços de comunicações eletrónicas podem ser designadas de “ilimitadas”, conforme é explicado em maior detalhe no ponto 2.1 deste relatório.

15.6.5.2. Análise de contratos de adesão utilizados por empresas que oferecem redes de comunicações públicas ou serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público

A ANACOM procedeu à análise de contratos utilizados pelas empresas que oferecem redes de comunicações públicas ou serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público, nomeadamente que envolvam, ainda que parcialmente, a adesão a cláusulas contratuais gerais.

Nesse âmbito, esta Autoridade promoveu a análise de disposições dos contratos que junto dela foram depositados pelos prestadores de serviços, para verificar se as mesmas são conformes à legislação sectorial aplicável. Em resultado, foram determinados ajustamentos pontuais das condições gerais, visando a sua adequação às disposições legais e regulamentares em vigor.

⁷⁴ Regulamento n.º 46/2005, de 14 de junho, com a redação dada pelo Regulamento n.º 372/2009, de 28 de agosto.

⁷⁵ Trata-se de ofertas em que as condições de oferta do serviço, nomeadamente as que respeitam aos prazos de fornecimento de ligação, ao tipo de serviços de manutenção oferecidos e ao respetivo tarifário aplicável não são contratadas cliente a cliente, mas antes se encontram definidas *a priori* por um contrato tipo e obedecem a um critério de uniformidade para o conjunto de clientes que subscreva tal contrato.

15.6.5.3. Verificação da informação sobre condições das ofertas divulgada nos sítios dos prestadores sujeitos a obrigações

Em 2014 prosseguiu a verificação da informação sobre condições das ofertas nos sítios dos prestadores sujeitos a obrigações. Foi dado especial enfoque à verificação do cumprimento desta obrigação por parte de entidades que informaram ter iniciado a atividade em 2014.

Foi ainda efetuada a monitorização do cumprimento de obrigações adicionais relacionadas com a informação disponibilizada pelos prestadores aos utilizadores, nomeadamente:

- (i) a informação divulgada sobre a possibilidade de serem celebrados contratos pelo prazo de 12 meses;
- (ii) o cumprimento pelos prestadores das medidas previstas na deliberação da ANACOM de 19 de junho de 2014, sobre ofertas designadas como “ilimitadas”, a implementar no prazo de 90 dias a contar da sua notificação às empresas prestadoras.

No âmbito da monitorização referida em (i), em 2014 a ANACOM questionou os diversos prestadores nomeadamente sobre:

- os termos em que haviam dado cumprimento ao disposto no n.º 4 do artigo 48.º da LCE, segundo o qual as empresas que prestam SCE “(...) devem oferecer a todos os utilizadores a possibilidade de celebrarem contratos pelo prazo de 12 meses”;
- os *links* de acesso à informação que, sobre cada uma das ofertas passíveis de subscrição por 12 meses e as suas principais características, se encontrava a ser divulgada nos respetivos sítios na Internet.

Com base nas respostas recebidas verificou-se se as informações contratuais e as ofertas com período máximo de fidelização de

12 meses indicadas pelos prestadores eram consistentes com a informação disponibilizada nos respetivos sítios (nas condições de oferta, condições contratuais/condições gerais, tarifários, etc). De acordo com a análise preliminar efetuada, a generalidade das empresas disponibilizava ofertas passíveis de subscrição por um período máximo de 12 meses. Esta análise prossegue em 2015.

A monitorização referida em (ii) foi iniciada no 4º trimestre de 2014, por consulta aos sítios do grupo PT, da NOS, da Vodafone e da Cabovisão. Esta análise será concluída em 2015.

15.6.6. Monitorização da aplicação do regime jurídico da taxa municipal de direitos de passagem (TMDP)

Em maio de 2014, a ANACOM enviou ofícios às empresas que oferecem redes e serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público em local fixo a relembrar o regime jurídico da taxa municipal de direitos de passagem (TMDP). Designadamente, que as empresas sujeitas a TMDP devem comunicar à ANACOM a data a partir da qual se verifica tal sujeição, por referência aos municípios abrangidos, além de que devem promover anualmente auditorias, realizadas por entidades independentes e previamente aceites por esta Autoridade, que comprovem a conformidade dos procedimentos adotados face à legislação em vigor. Foi ainda lembrado que os resultados das auditorias devem ser disponibilizados aos municípios que o solicitem e à ANACOM.

Neste contexto, foi solicitado às empresas que, nos casos em que ainda não o tivessem feito, prestassem as informações acima referenciadas.

Nos termos do Regulamento n.º 38/2004, de 29 de setembro, a ANACOM aceitou que entidades indicadas pela AR Telecom, GOWIRELESS, IPTV TELECOM, NOS Açores, NOS Madeira, NOS, Otnetvtel e STV realizassem as referidas auditorias.

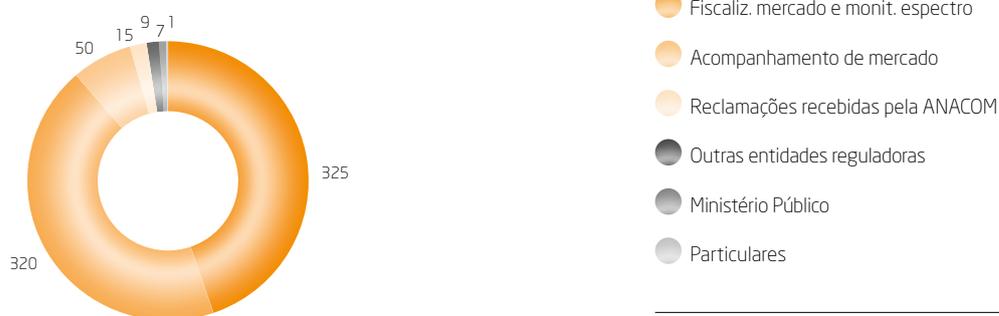
16. CONTRAORDENAÇÕES

Em 2014, estiveram pendentes para análise 1271⁷⁶ processos de contraordenação, dos quais 544⁷⁷ transitaram de 2013 e 727 entraram durante o ano.

Foram analisados, em 2014, 705 processos, mais 24,3% do que em 2013, e instaurados 346 processos, número que traduz um crescimento homólogo de 30,5%.

Proveniência das notícias de infração entradas em 2014

Gráfico 70.



Fonte: ANACOM.

De referir que o número de notícias de infração que não levaram à instauração de processos de contraordenação também aumentou em 2014, cerca de 19%.

Notícias de infração analisadas em 2014

Tabela 40.

Notícias de infração analisadas

| | | |
|--|--|-----|
| Notícias de infração entradas | | 727 |
| Processos de contraordenação instaurados | | 346 |
| Notícias de infração que não levaram à instauração de processos de contraordenação autónomos | 359 | |
| | Arquivamento liminar | 309 |
| | Integração em processos pendentes | 38 |
| | Remessa a outras entidades competentes | 12 |

Fonte: ANACOM.

16.1. Processos instaurados

Entre os 346 processos de contraordenação instaurados, evidenciam-se 46 por violação da LCE, dos quais 28 resultaram da existência de indícios de incumprimento da obrigação de prestação de informação à ANACOM.

Por violação daquela mesma obrigação, mas no âmbito dos serviços postais, foram instaurados 15 processos.

Ainda no âmbito da LCE, salienta-se a instauração de cinco processos por incumprimento da obrigação de incluir nos contratos

⁷⁶ Estiveram pendentes 1752 processos, se se incluir aqueles que já têm decisão administrativa.

⁷⁷ 1025, incluindo aqueles que já tinham decisão administrativa.

elementos relativos à existência de períodos de fidelização, bem como a instauração de seis processos por violação das condições associadas aos direitos de utilização de números das gamas de numeração 18xy.

No domínio do cumprimento de normas relativas à proteção dos consumidores que cabe à ANACOM fiscalizar e sancionar, foram instaurados 16 processos, por existência de indícios de violações do regime jurídico aplicável ao livro de reclamações (Decreto-Lei n.º 156/2005), designadamente por violação das obrigações de disponibilização do livro e de envio a esta Autoridade das folhas de reclamação.

Destacam-se pelo seu volume os 105 processos de contraordenação relativos ao serviço de radiocomunicações rádio pessoal – banda do cidadão, provenientes de ações de fiscalização da PSP e da GNR, bem como os 56 processos por violação das regras do ITED (Decreto-Lei n.º 123/2009) e os 46 processos por violação do regime de livre circulação, colocação no mercado e colocação em serviço dos equipamentos de rádio e terminais de telecomunicações (Decreto-Lei n.º 192/2000), com origem na atividade fiscalizadora prosseguida pela ANACOM nestas duas áreas.

16.2. Notícias de infração arquivadas liminarmente

Das notícias de infração que chegaram à ANACOM concluiu-se que em 309 casos não existiam indícios suficientes da prática de infração que pudessem sustentar uma acusação, e que nem era possível recolher outros indícios ou elementos de prova dos ilícitos alegados.

De entre os processos que foram liminarmente arquivados:

– 65% eram autos de notícia da polícia relativos a estações do serviço rádio pessoal – banda do cidadão que não descreviam todos os factos integradores do tipo do ilícito;

– 12% eram ações de fiscalização sobre infraestruturas de telecomunicações em edifícios, nas quais se concluiu não ser possível imputar à entidade fiscalizada o ilícito indiciado, ou em que os instaladores cumpriram a ordem que lhes foi dirigida para submeter os termos de responsabilidade de execução na área reservada do sítio da ANACOM;

– 8% eram processos relativos a fiscalizações sobre equipamentos terminais e rádio arquivados porque os ilícitos indiciados não podiam ser imputados à empresa fiscalizada;

– 3% dos processos referiam-se a alegada falta de informação contratual sobre períodos contratuais mínimos, mas não foi possível recolher indícios suficientes de que a informação em causa não tivesse sido transmitida ao cliente no momento da contratação por telefone.

16.3. Decisões em processo de contraordenação

Do total dos processos de contraordenação instaurados, foram decididos 360 em 2014, mais 70 processos do que em 2013, o que se traduz numa melhoria de 24,1%.

Em 228 processos foram aplicadas coimas (em 115 processos), sanções acessórias ou foi declarada a perda de equipamentos; em 26 processos foram aplicadas penas de admoestação; em 80 processos houve absolvição dos arguidos e 26 processos foram integrados noutros, para decisão final.

Decisões em processos de contraordenação

Tabela 41.

Decisões em processos de contraordenação instaurados

| | | | |
|--|-----|---|-----|
| Processos de contraordenação decididos | 360 | Aplicação de coima, sanção acessória ou declaração de perda de equipamentos | 228 |
| | | Admoestação | 26 |
| | | Absolvição/arquivamento | 80 |
| | | Apensação na decisão | 26 |

Fonte: ANACOM

Entre as decisões adotadas destacam-se:

- Quatro decisões por violação de várias obrigações aplicáveis ao exercício da atividade de prestação de serviços de audiotexto, tendo sido aplicadas coimas à

André Garcia, Comunicações Unipessoal (50 mil euros), à Ora Telecom (52 500 euros), à Linha Génio – Serviços de Telecomunicações (120 mil euros) e à Horas Cheias – Comunicações Eletrónicas (55 mil euros). As decisões tornaram-se definitivas.

- Duas decisões por violação da obrigação de disponibilização do livro de reclamações em que foram aplicadas coimas à PTC (30 mil euros) e à ZON (15 mil euros). Ambas as decisões administrativas foram judicialmente impugnadas, sendo que a primeira das coimas foi reduzida para 25 mil euros, por decisão já tornada definitiva, aplicando o tribunal uma admoestação por um dos ilícitos. A coima da ZON foi confirmada pelo Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão, mas a empresa recorreu da sentença para o Tribunal de Relação de Lisboa.

- Duas decisões de aplicação de coimas à PTC, no valor de 80 mil euros e de 75 mil euros, por incumprimento dos objetivos de desempenho aplicáveis ao serviço universal em 2011 e 2012, respetivamente. Ambas as decisões foram judicialmente impugnadas. O recurso da primeira decisão foi rejeitado pelo Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão, enquanto a segunda decisão foi confirmada pela Relação de Lisboa.

- Cinco decisões por incumprimento de várias obrigações decorrentes das regras da portabilidade, em que foram aplicadas duas coimas à MEO (25 mil euros e 95 mil euros) e três à NOS (7500 euros, 32 500 euros e 115 mil euros). Três destas decisões foram judicialmente impugnadas e a NOS pagou as coimas de 32 500 euros e de 7500 euros. Por sentença do Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão, já transitada em julgado, a coima de 25 mil euros aplicada à MEO foi reduzida para 15 mil euros.

- Uma decisão de aplicação de coima no valor de 10 mil euros à Palmilhar Trilhos, prestadora de serviços postais, por vários incumprimentos da obrigação de prestação de informações à ANACOM. Esta decisão tornou-se definitiva.

- Uma decisão de aplicação de coima no valor de cinco mil euros à NOS, por violação das condições associadas à transmissão de direitos de utilização de números. Impugnada judicialmente, esta decisão foi confirmada na íntegra por sentença do Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão já transitada em julgado.

- Três decisões por incumprimento de várias obrigações previstas no regime de livre circulação, colocação no mercado e colocação em serviço dos equipamentos de rádio e terminais de telecomunicações, em que foram aplicadas coimas à Cofre do Mundo (10 mil euros), à Hewlett-Packard

Portugal (cinco mil euros – decisão já tornada definitiva) e à Pingo Doce (16 mil euros). A Cofre do Mundo e a Pingo Doce impugnaram as decisões, tendo o tribunal reduzido a coima da Cofre do Mundo para 6500 euros, por sentença já transitada em julgado, e a coima da Pingo Doce foi confirmada na totalidade pelo Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão, tendo a empresa recorrido para o Tribunal da Relação de Lisboa.

- Duas decisões de aplicação de coimas à PTC (seis mil euros) e à Vodafone (15 mil euros), por utilização de estações de radiocomunicações em frequências não consignadas nas licenças de que são titulares. A coima aplicada à PTC foi reduzida por sentença do Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão, já transitada em julgado, para 1500 euros. A Vodafone pagou a coima.

- Uma decisão de aplicação de coima no valor de 65 mil euros à NOS, por informações falsas e enganosas sobre a necessidade de aderir à prestação de um serviço, que foi impugnada judicialmente.

- Uma decisão de aplicação de coima no valor de 21 mil euros à PTC, por incumprimento da obrigação de utilização de infraestruturas de telecomunicações em edifícios já instaladas, que foi impugnada judicialmente. O Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão reduziu a coima aplicada para 12 mil euros, mas a PTC recorreu para o Tribunal da Relação de Lisboa.

- Duas decisões de aplicação de coimas, uma à PTC (90 mil euros) por violação de duas deliberações da ANACOM relativas à TDT, e outra à MEO (12 500 euros), por violação da deliberação da ANACOM relativa aos procedimentos exigíveis para a cessação de contratos. Estas decisões foram impugnadas.

- Uma decisão de aplicação de coima no valor de 100 500 euros à PTC, por incumprimento da obrigação de interoperabilidade do Kit DTH para acesso à televisão digital terrestre, a qual foi judicialmente impugnada.

16.4. Coimas e custas aplicadas

No total, as coimas aplicadas em 2014 totalizaram 7913 milhões de euros, valor que por efeito de decisões judiciais proferidas no mesmo ano sofreu uma redução de 32 000 euros.

Coimas e custas aplicadas em 2014

Tabela 42.

Coimas e custas aplicadas

| | | | |
|------------------------|----------------------|-------------|----------------|
| Coimas aplicadas | 7 913 044,91 €* € | Pagas | 141 986,19 € |
| | | Impugnadas | 7 384 350,00 € |
| | | Em execução | 81 225,56 € |
| Custas aplicadas | 25 030,80 € | Pagas | 10 903,44 € |
| | | Impugnadas | 7 517,40 € |
| | | Em execução | 3 406,65 € |
| Pagamentos voluntários | | | 1 787,00 € |

Fonte: ANACOM.

* No valor global das coimas aplicadas em 2014 foi contabilizada a coima de 6 666 500 euros que, após a anulação da decisão administrativa que tinha sido proferida em 2012, foi novamente aplicada à NOS, por violação das deliberações desta Autoridade de 17 de dezembro de 2004 e 26 de outubro de 2005, que fixaram uma receita média máxima de 0,90 cêntimos por minuto para preços de terminação de chamadas nas redes de serviço telefónico em local fixo dos operadores não pertencentes ao Grupo PT. Esta decisão foi objeto de recurso interposto para o Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão.

16.5. Impugnação judicial de decisões da ANACOM

Em 2014 foram interpostos 40 recursos de decisões da ANACOM, uma redução face ao ano anterior, em que foram impugnadas 57 decisões.

No mesmo período, foram decididos 58 recursos de impugnação. Nestas decisões judiciais foram integralmente mantidas e

confirmadas 23 decisões administrativas, foram reduzidas as coimas aplicadas em 23 processos, foram revogadas as coimas aplicadas em sete processos administrativos e acabaram por ser declarados extintos, por prescrição ou por outros motivos, cinco procedimentos contraordenacionais.

Impugnações de decisões da ANACOM

Tabela 43.

Impugnações judiciais das decisões da ANACOM

| | | | |
|----------------------------------|----|--|----|
| Impugnações apresentadas em 2014 | 40 | | |
| Impugnações decididas | 58 | Impugnações ganhas | 23 |
| | | Impugnações ganhas com redução de coima ou alteração de decisão | 23 |
| | | Impugnações perdidas | 7 |
| | | Processos de impugnação judicial extintos por prescrição ou outros motivos | 5 |

Fonte: ANACOM.

16.6. Processos pendentes

No final de dezembro estavam em curso na ANACOM, aguardando uma decisão administrativa, 552 processos, estavam pendentes

de decisão judicial 52 processos e encontravam-se em execução 139 processos.

17. RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS ENTRE OPERADORES

17.1. Litígio entre a PT e a NOS relativo a alterações técnicas e comerciais das condições de interligação

Em junho de 2014, a PT (em representação das empresas PTC e MEO) solicitou a intervenção da ANACOM para a resolução de um litígio com a NOS. Em causa estão as alterações técnicas e comerciais das condições de interligação da iniciativa da NOS, na sequência do processo de fusão de que essa empresa resultou, notificadas à PTC no início de maio de 2014, para produzirem efeitos a 1 de junho.

Este litígio encontra-se em análise.

17.2. Pedido de intervenção apresentado pela Vodafone sobre as condições estabelecidas como contrapartida pelo acesso a Canal Técnico Rodoviário gerido pela Estradas de Portugal

Em setembro de 2014, a Vodafone solicitou que a ANACOM se pronunciasse sobre as condições estabelecidas como contrapartida pelo acesso a Canal Técnico Rodoviário gerido pela Estradas de Portugal. O objetivo é a verificação da conformidade das condições remuneratórias estabelecidas com as disposições consagradas no Decreto-Lei n.º 123/2009, de 21 de maio, com a redação que lhe foi conferida pela Lei n.º 47/2013, de 10 de julho.

Este litígio encontra-se em análise.