



ANEXOS

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Quotas de mercado por operador (acessos equivalentes)	23
Gráfico 2. Quota de assinantes de acesso direto dos prestadores alternativos na UE	23
Gráfico 3. Quotas de mercado do grupo PT no tráfego nacional e internacional	24
Gráfico 4. Evolução da taxa de penetração do STF em Portugal e na média da UE28	24
Gráfico 5. Preços de terminação móvel por país (julho de 2014)	28
Gráfico 6. Evolução da distribuição dos acessos fixos de banda larga por operador em Portugal	29
Gráfico 7. Evolução dos acessos fixos de banda larga por tecnologia em Portugal	30
Gráfico 8. Comparações europeias – preços de interligação fixa (originação de chamadas)	33
Gráfico 9. Evolução do número de lacetes desagregados	35
Gráfico 10. Mensalidade do lacete local (acesso completo) – comparação UE15	36
Gráfico 11. Preços de instalação do lacete local (acesso completo) – comparação UE15	36
Gráfico 12. Serviço de acesso ao lacete local – prazo médio de reparação de avarias (8 horas – 100%)	37
Gráfico 13. Serviço de acesso ao lacete local – prazo médio de reparação (28 horas – 95%)	37
Gráfico 14. Prazo de fornecimento de lacete sem portabilidade – máximo	38
Gráfico 15. Evolução dos acessos dos OPS suportados na oferta Rede ADSL PT	39
Gráfico 16. Evolução do tempo médio útil de reposição do serviço na oferta Rede ADSL PT	39
Gráfico 17. Evolução do tempo máximo útil de reposição do serviço na oferta Rede ADSL PT	40
Gráfico 18. Evolução dos circuitos alugados ao abrigo da ORCA discriminados por classes de capacidade	41
Gráfico 19. Evolução dos circuitos alugados ao abrigo da ORCA discriminados por tipo de circuito	41
Gráfico 20. Evolução dos circuitos alugados ao abrigo da ORCE, discriminados por classes de capacidade	42
Gráfico 21. Número de respostas a pedidos de instalação de cabos nas condutas da PTC	42
Gráfico 22. Prazos de resposta a pedidos de instalação de cabos nas condutas da PTC	43
Gráfico 23. Evolução do número de acessos analógicos e RDIS (básicos e plus) com ORLA ativa	44
Gráfico 24. Estimativas de CLSU referentes aos anos 2010-2011	55
Gráfico 25. Custos líquidos antes de benefícios indiretos por componente relativos a 2010-2011	56
Gráfico 26. Valores finais dos benefícios indiretos por tipo de benefício relativos a 2010-2011	56
Gráfico 27. Indicador global da qualidade de serviço	62
Gráfico 28. Evolução do número de estabelecimentos postais	66
Gráfico 29. Cobertura de estabelecimentos postais fixos nos Estados-Membros da UE em 2013 (km ² por estabelecimento postal)	67
Gráfico 30. Densidade de estabelecimentos postais nos Estados-Membros da UE em 2013 (milhares de população por estabelecimento postal)	67
Gráfico 31. Importância relativa dos estabelecimentos postais fixos geridos por terceiros (ano 2013)	68
Gráfico 32. Evolução do volume acumulado de números portados	69
Gráfico 33. Evolução da taxa de crescimento do volume acumulado de números portados	70
Gráfico 34. Evolução do volume de números portados efetivos em base de dados	71
Gráfico 35. Evolução da taxa de crescimento do número de números portados efetivos em base de dados	71
Gráfico 36. Evolução dos prazos de portação de números	74
Gráfico 37. Evolução do número de clientes de acesso indireto através de pré-seleção e de seleção chamada a chamada	75
Gráfico 38. Notificações de violações de segurança ou perdas de integridade – 2014	80
Gráfico 39. Notificações de violações de segurança ou perdas de integridade – 2013	81
Gráfico 40. Notificações de violações de segurança ou perdas de integridade em 2013/14	81
Gráfico 41. Notificações de violações de segurança ou perdas de integridade	83
Gráfico 42. Atribuições e revogações de licenças no período de 2013-2014	92

Gráfico 43. Renovações de licenças no período 2013-2014	92
Gráfico 44. Distribuição de solicitações de licenciamento temporário	93
Gráfico 45. Valor acumulado de números geográficos e não geográficos	98
Gráfico 46. Valor acumulado de números de audiotexto atribuídos a nível nacional	100
Gráfico 47. Valor acumulado de números para SVA baseados no envio de mensagem atribuídos a nível nacional	102
Gráfico 48. Evolução mensal do volume de reclamações, por meio de entrada	104
Gráfico 49. Distribuição das reclamações por meio, 2014	105
Gráfico 50. Distribuição das reclamações por sector, 2014	105
Gráfico 51. Volume anual de reclamações por tipo de serviço de comunicações eletrónicas	106
Gráfico 52. Evolução anual da taxa de reclamação por tipo de serviço	106
Gráfico 53. Evolução mensal da taxa de reclamação por tipo de serviço	107
Gráfico 54. Taxa de reclamação por prestador e tipo de serviço	107
Gráfico 55. Distribuição dos assuntos reclamados sobre os serviços de comunicações eletrónicas	108
Gráfico 56. Evolução anual da taxa de reclamação relativa ao serviço de acesso fixo à Internet por prestador	108
Gráfico 57. Evolução mensal da taxa de reclamação relativa ao serviço de acesso fixo à Internet por prestador	109
Gráfico 58. Evolução anual da taxa de reclamação relativa ao serviço de acesso móvel à Internet por prestador	109
Gráfico 59. Evolução mensal da taxa de reclamação relativa ao serviço de acesso móvel à Internet por prestador	110
Gráfico 60. Evolução anual da taxa de reclamação relativa aos serviços em pacote por prestador	110
Gráfico 61. Evolução mensal da taxa de reclamação relativa aos serviços em pacote por prestador	111
Gráfico 62. Evolução anual da taxa de reclamação relativa ao serviço telefónico em local fixo por prestador	111
Gráfico 63. Evolução mensal da taxa de reclamação relativa ao serviço telefónico em local fixo por prestador	112
Gráfico 64. Evolução anual da taxa de reclamação relativa ao serviço telefónico móvel por prestador	112
Gráfico 65. Evolução mensal da taxa de reclamação relativa ao serviço telefónico móvel por prestador	113
Gráfico 66. Evolução anual da taxa de reclamação relativa ao serviço de televisão por subscrição por prestador	113
Gráfico 67. Evolução mensal da taxa de reclamação relativa ao serviço de televisão por subscrição por prestador	114
Gráfico 68. Distribuição das reclamações por serviço postal, 2014	114
Gráfico 69. Distribuição dos assuntos reclamados sobre serviços postais, 2014	115
Gráfico 70. Proveniência das notícias de infração entradas em 2014	124
Gráfico 71. Processos de contencioso administrativo em 2014	150
Gráfico 72. Processos de contencioso tributário em 2014	151
Gráfico 73. Processos de contencioso cível em 2014	152

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1.	Benchmark LRIC «puro» em 1 de janeiro de 2015	34
Tabela 2.	Tarifário do SU aplicado pela NOS em vigor desde 1 de junho de 2014 – chamadas terminadas em redes fixas	49
Tabela 3.	Parâmetros de qualidade de serviço do SU	50
Tabela 4.	Parâmetros de qualidade de serviço do SU, expurgados das medições de janeiro e fevereiro de 2014	52
Tabela 5.	Parque de PP que a PTC se encontra obrigada a disponibilizar	53
Tabela 6.	Tarifário de PP proposto pela PTC para vigorar a partir de 1 de agosto de 2014	54
Tabela 7.	Valores finais dos CLSU relativos aos exercícios de 2010 e 2011	55
Tabela 8.	Valor das contribuições das entidades obrigadas a contribuir para o fundo de compensação	58
Tabela 9.	Indicadores de qualidade de serviço definidos no Convénio de qualidade	61
Tabela 10.	Reclamações e pedidos de informação registados em 2014	62
Tabela 11.	Valores dos objetivos de densidade dos estabelecimentos postais	63
Tabela 12.	Valores dos objetivos de densidade dos marcos e caixas de correio	64
Tabela 13.	Valores dos indicadores de ofertas mínimas de serviços	65
Tabela 14.	Proporção de números, atribuídos a clientes do STF, que se encontram portados	72
Tabela 15.	Proporção de números associados a estações móveis/equipamentos de utilizador no âmbito do STM que se encontram portados	72
Tabela 16.	Proporção de números atribuídos a clientes do Serviço VoIP nómada que se encontram portados	72
Tabela 17.	Proporção de clientes de acesso direto de STF com números portados	73
Tabela 18.	Proporção de clientes do serviço VoIP nómada com números portados	73
Tabela 19.	Evolução dos preços máximos (grossista e retalhista) para os serviços de <i>roaming</i> – voz, SMS e dados (valores sem IVA)	76
Tabela 20.	Preços grossistas voz – fora de grupo (valores médios por minuto)	77
Tabela 21.	Preços <i>roaming</i> retalhistas voz	77
Tabela 22.	Preços grossistas SMS – fora de grupo	77
Tabela 23.	Preços retalhistas SMS	78
Tabela 24.	Preços grossistas dados – fora de grupo (valores por Mb)	78
Tabela 25.	Preços retalhistas dados (valores por Mb)	78
Tabela 26.	Fases do desenvolvimento do SIC	87
Tabela 27.	Atividades de licenciamento radioelétrico por serviço de radiocomunicações em 2014	91
Tabela 28.	Distribuição de solicitações tratadas por serviço	93
Tabela 29.	Distribuição das solicitações tratadas	95
Tabela 30.	Números geográficos – evolução da situação nacional	96
Tabela 31.	Números não geográficos – evolução da situação nacional	97
Tabela 32.	Valor acumulado de números atribuídos a nível nacional	97
Tabela 33.	Números de audiotexto – evolução nacional	99
Tabela 34.	Valor acumulado de números atribuídos a nível nacional	99
Tabela 35.	Números para serviço de valor acrescentado (SVA)ECC baseados no envio de mensagem – situação nacional	101
Tabela 36.	Valor acumulado de números para SVA baseados no envio de mensagem – situação nacional	102
Tabela 37.	Atividade da monitorização e controlo do espectro (MCE) em 2014	120
Tabela 38.	Montante global despendido pela PTC com o programa de participação (estimativa)	121
Tabela 39.	Número de beneficiários do programa de participação	121
Tabela 40.	Notícias de infração analisadas em 2014	124
Tabela 41.	Decisões em processos de contraordenação	125
Tabela 42.	Coimas e custas aplicadas em 2014	127
Tabela 43.	Impugnações de decisões da ANACOM	127



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Representação do Estado Português	132
Figura 2. Representação técnica	137

ANEXO I – LISTA DE ACRÓNIMOS E ABREVIATURAS

AG	Assembleia-Geral
AP	Assembleia de Partes
CEM	Compatibilidade eletromagnética
CLSU	Custos líquidos decorrentes da prestação do serviço universal
CRN	Centro de reporte de notificações
DUF	Direito de utilização de frequências
EEE	Espaço económico europeu
FIS	Ficha de informação simplificada
GT	Grupo de trabalho
HD	Alta definição
IG	Indicador global de qualidade de serviço
IP	Protocolo internet
IQS	Indicadores de qualidade de serviço
ITED	Infraestruturas de telecomunicações em edifícios
ITUR	Infraestruturas de telecomunicações em loteamentos, urbanizações e conjuntos de edifícios
LCE	Lei das Comunicações Eletrónicas
LEC	Laboratório de ensaios e calibração
LRIC	<i>Long Run Incremental Costs</i>
NRA	Novas redes de acesso
OLL	Oferta do lacete local
OPS	Outros prestadores de serviços
ORAC	Oferta de referência de acesso às condutas
ORALL	Oferta de referência para acesso ao lacete local
ORAP	Oferta de referência de acesso a postos
ORCA	Oferta de referência de circuitos alugados
ORCE	Oferta de referência de circuitos Ethernet
ORI	Oferta de referência de interligação
ORLA	Oferta de realuguer da linha de assinante
PMS	Poder de mercado significativo
PNEPC	Plano nacional de emergência de proteção civil
PNN	Plano nacional de numeração
PP	Postos públicos
PSU	Prestador do serviço universal
QNAF	Quadro nacional de atribuição de frequências
RDS	Sistema de transmissão de dados digitais via rádio
RLAH	<i>Roam like at home</i>
RNG	Redes de nova geração
SCA	Sistema de contabilidade analítica
SCET	Serviço de comunicações eletrónicas terrestres
SIC	Sistema de informação centralizado
SPD	Sentido provável de decisão
SRI	Segurança das redes e da informação
STF	Serviço telefónico em local fixo
STM	Serviço telefónico móvel
SU	Serviço universal
SVA	Serviço de valor acrescentado
TDM	<i>Time division multiplexing</i>
TDT	Televisão digital terrestre
TMDP	Taxa municipal de direitos de passagem
VoIP	Voz sobre o protocolo Internet

ANEXO II – LISTA DE OPERADORES

CTT	CTT – Correios de Portugal, S. A.
MEO	MEO – Serviços de Comunicação e Multimédia, S. A.
NOS	NOS Comunicações
Optimus	Optimus – Telecomunicações, S. A.
PTC	PT Comunicações, S. A.
RTP	RTP – Rádio e Televisão de Portugal
Vodafone	Vodafone Portugal – Comunicações Pessoais, S. A.
ZON	ZON TV Cabo Portugal, S. A.

ANEXO III – LISTA DE OUTRAS ENTIDADES/ORGANIZAÇÕES

ARCTEL-CPLP	Associação de Reguladores de Comunicações e Telecomunicações da Comunidade dos Países de Língua Portuguesa
AGER	Autoridade Geral de Regulação de São Tomé e Príncipe
ANAC	Agência Nacional das Comunicações de Cabo Verde
ANACOM	Autoridade Nacional de Comunicações
ANATEL	Agência Nacional de Telecomunicações
ANPC	Autoridade Nacional de Proteção Civil
AdC	Autoridade da Concorrência
ARN	Autoridade Reguladora Nacional
BEREC	Organismo de Reguladores Europeus das Comunicações Eletrónicas
BoR	Board of Regulators
CE	Comissão Europeia
CENELEC	Comité Europeu de Normalização Eletrotécnica
CEPT	Conferência Europeia das Administrações de Correios e Telecomunicações
CERP	Comité Europeu de Regulação Postal
CPEC	Comissão de Planeamento de Emergência das Comunicações
DGC	Direção-Geral do Consumidor
EaPeReg	Eastern Partnership Electronic Communications Regulators Network
ECC	Comité de Comunicações Eletrónicas
ECO	Gabinete Europeu de Comunicações
EMCWP	Grupo de Trabalho Compatibilidade Eletromagnética
EMERG	Grupo de Reguladores Euro Mediterrânicos
ENISA	Agência Europeia para a Segurança das Redes e da Informação
ERC	Entidade Reguladora para a Comunicação Social
ERGP	Grupo de Reguladores Europeus para os Serviços Postais
INCM	Instituto Nacional das Comunicações de Moçambique
IRG	Grupo de Reguladores Independentes
IPAC	Instituto Português de Acreditação
ITSO	Organização Internacional de Comunicações por Satélite
OCDE	Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico
ONS	Organismo de Normalização Sectorial
PE	Parlamento Europeu
REGULATEL	Fórum Latino-Americano das Entidades Reguladoras de Telecomunicações
RSPG	Grupo de Política do Espectro Radioelétrico
SEITEC	Secretário de Estado das Infraestruturas, Transportes e Comunicações
TCAM	Comité Avaliação de Conformidade e Acompanhamento do Mercado de Equipamentos Terminais de Telecomunicações e de Equipamentos de Rádio
TTE	Conselho dos Transportes, Telecomunicações e Energia
UE	União Europeia
UIT	União Internacional das Telecomunicações
UPU	União Postal Universal