



REGULAÇÃO  
E SUPERVISÃO

## 3. ANÁLISE DE MERCADOS

### 3.1. Mercados de banda larga

A 21 de setembro de 2013 foi publicada no Jornal Oficial (JO) da UE a Recomendação da CE sobre a coerência das obrigações de não discriminação e dos métodos de cálculo dos custos para promover a concorrência e melhorar o contexto do investimento em banda larga (daqui em diante designada por Recomendação da CE sobre não discriminação).

Tanto as operações de concentração supracitadas como a Recomendação da CE sobre não discriminação não poderiam ser ignoradas na análise dos mercados grossistas de acesso à infraestrutura de rede num local fixo e de acesso em banda larga, análise essa que o ICP-ANACOM tinha iniciado em 2012, ano em que aprovou um projeto de decisão sobre a matéria.

Nesse sentido, esta Autoridade decidiu aguardar pelo desfecho dos referidos processos pelo que a conclusão da análise de mercado em questão está prevista para 2014.

Durante 2013, reforçaram-se algumas tendências que se vinham observando nos anos anteriores em relação aos mercados de banda larga, destacando-se a este respeito os anúncios de investimentos importantes em NRA.

Da tendência de investimento em NRA resulta que, no final de 2013, cerca de 41,4 por cento dos acessos em banda larga tinham débito igual ou superior a 30 Mbps, quando no final de 2010 apenas 9,3 por cento dos acessos em banda larga tinham velocidades de acesso dessa grandeza. Acresce que, no final de 2013, existiam cerca de

4,1 milhões de alojamentos cablados por redes de distribuição por cabo com tecnologia DOCSIS 3.0, cerca de 2,6 milhões de alojamentos cablados em fibra (FTTH) e cerca de 1,3 milhões de clientes que utilizam serviços suportados em acessos FTTH e DOCSIS 3.0, o que representava mais de metade dos clientes de acesso em banda larga.

Nos mercados grossistas mantiveram-se as tendências dos anos anteriores, em que os outros prestadores de serviços (OPS) recorreram menos à oferta grossista da Rede ADSL PT, mantendo uma procura contínua ao acesso a infraestrutura física, nomeadamente a condutas no âmbito da ORAC, tendo em vista a instalação das suas próprias redes de fibra ótica.

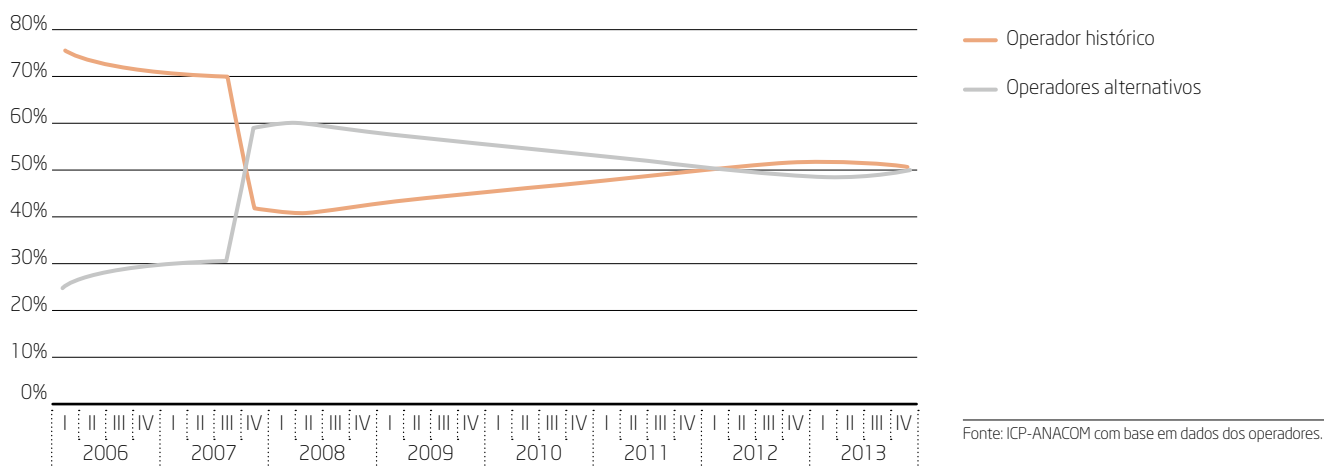
Quanto aos acessos baseados na oferta desagregada do lacete local (OLL), verificou-se no final de 2013 uma inversão da tendência de redução que se vinha verificando nos últimos anos, como se detalha na secção relativa a esta oferta.

Em 2013 também se verificou uma inversão na tendência de crescimento da quota de mercado do Grupo PT no mercado de acesso em banda larga – reduzindo-se essa quota em cerca de 0,8 pontos percentuais durante 2013, passando de 51,3 em dezembro de 2012 para 50,5 em dezembro de 2013.

Note-se que, em 2012, 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, apesar de se manter em 2013, poderá ser revertida em 2014 caso se mantenha a tendência de evolução iniciada no segundo trimestre de 2013.

## Distribuição dos acessos fixos de banda larga por operador em Portugal

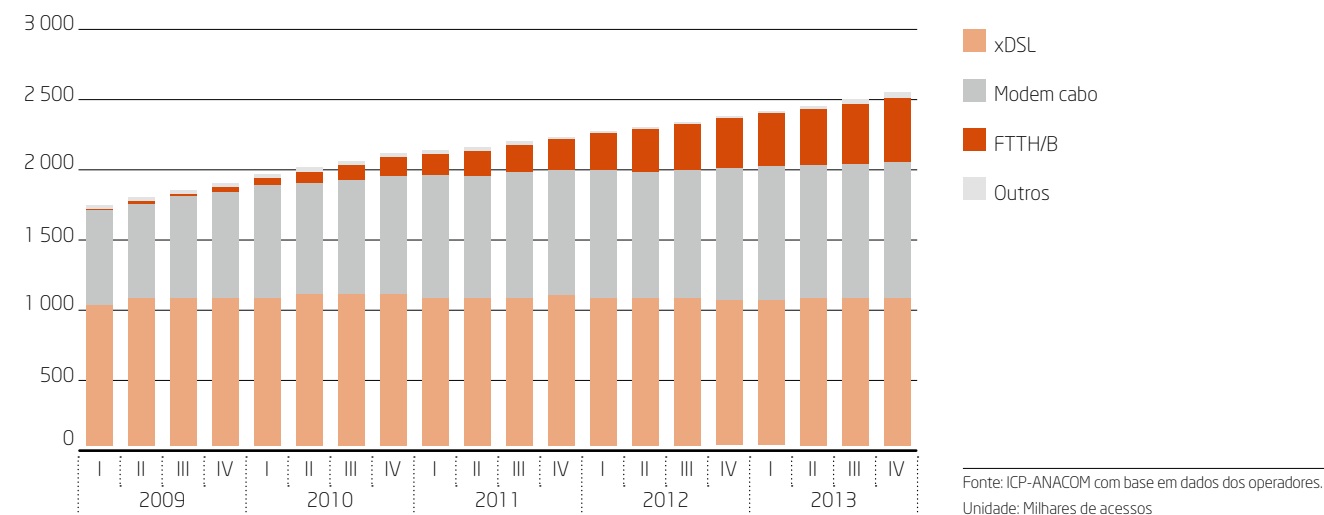
Gráfico 1.



Em termos globais, existiam em Portugal, no final de 2013, cerca de 2,6 milhões de clientes com acesso à Internet fixa, mais 7,2 por cento face a 2012.

## Evolução dos acessos fixos de banda larga por tecnologia em Portugal

Gráfico 2.



A principal tecnologia de acesso à Internet em banda larga fixa (BLF) continuou a ser o ADSL (42,8 por cento do total), seguindo-se o *modem* por cabo (37,9 por cento) e a fibra ótica – FTTH/B (17,9 por cento). Em termos de adições líquidas, em 2013 os acessos em fibra ótica aumentaram em 96,2 mil, valor superior ao conjunto de acessos suportados nas restantes tecnologias. É expectável que o peso dos acessos por linha de subscrição digital assimétrica (ADSL) no total de acessos em banda larga continue a reduzir-se, muito embora este tipo de acesso ainda tenha um papel fundamental essencialmente nas áreas onde não há cobertura de redes de distribuição por cabo nem de fibra ótica.

Apesar de, até à data, não terem sido incluídos na definição dos mercados relevantes de acesso em banda larga, é importante conhecer a evolução dos acessos em banda larga móvel (BLM), nomeadamente em relação aos acessos suportados em placas/*modem*. Este tipo de acessos tem vindo a reduzir-se há vários anos. No final de 2013 existiam cerca de 759 mil utilizadores de BLM através de placas/*modem*, o que representa uma redução de cerca de 22 por cento face ao final de 2012, redução esta que poderá estar associada à cessação do programa e-iniciativas e à disseminação de *smartphones*.

### 3.2. Mercados de banda estreita

Em 27 de agosto de 2013, esta Autoridade aprovou, com efeitos imediatos, as medidas provisórias e urgentes constantes do documento «Mercado grossista de terminação de chamadas na rede telefónica pública num local fixo – Definição dos mercados do produto e mercados geográficos, avaliação de poder de mercado significativo (PMS) e imposição, manutenção, alteração ou supressão de obrigações regulamentares», nas quais se incluiu a fixação de novos preços de terminação a aplicar a partir de 1 de outubro de 2013. Determinou-se que essas medidas vigoravam até que estivesse finalizado o novo procedimento de definição, análise de mercado e imposição de obrigações regulamentares relativo ao mercado grossista de terminação de chamadas na rede telefónica pública num local fixo, incluindo a respetiva notificação à CE, ao abrigo do artigo 57.º da Lei das Comunicações Eletrónicas (LCE)<sup>5</sup> e decisão final do ICP-ANACOM.

Posteriormente, tendo-se constatado que, em alguns casos, a implementação da obrigação de controlo de preços imposta no âmbito das medidas provisórias e urgentes estava a comprometer os objetivos que estão subjacentes à sua determinação, o ICP-ANACOM aprovou,

a 27 de novembro de 2013, a adoção de novas medidas provisórias e urgentes relativas à obrigação de controlo de preços imposta no Mercado grossista de terminação de chamadas na rede telefónica pública num local fixo.

Também relativamente aos mercados de banda estreita, mediante deliberação de 19 de dezembro de 2013, o ICP-ANACOM aprovou os sentidos prováveis de decisão (SPD) relativos aos mercados 1 e 2 da Recomendação da Comissão de 2007/879/CE, de 17 de dezembro de 2007, ou seja:

- Mercados retalhistas de acesso a rede telefónica pública num local fixo e mercados de serviços telefónicos prestados em local fixo – definição dos mercados relevantes, avaliações de poder de mercado significativo (PMS) e imposição, manutenção, alteração ou supressão de obrigações regulamentares.
- Mercado grossista de originação de chamadas na rede telefónica pública num local fixo – definição dos mercados do produto e mercados geográficos, avaliação de PMS e imposição, manutenção, alteração ou supressão de obrigações regulamentares.

Estes projetos de decisão foram submetidos a audiência prévia dos interessados e a consulta pública, aguardando-se a adoção das respetivas decisões finais em 2014.

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

Conforme referido, a 27 de agosto de 2013 o ICP-ANACOM aprovou a decisão relativa aos mercados grossistas de terminação de chamadas na rede telefónica pública num local fixo<sup>6</sup>. Nesse âmbito foram identificados com PMS todos os operadores que prestam o serviço de terminação de chamadas vocais em redes telefónicas públicas individuais num local fixo, incluindo-se neste grupo de operadores todos os que dispõem de recursos de numeração geográfica e nomádica (gama 30).

Decorrente da existência de PMS foi imposto um conjunto de obrigações aos operadores em causa, incluindo a obrigação de dar resposta aos pedidos razoáveis de acesso, não discriminação, transparência, controlo de preços, separação de contas e contabilização de custos, estas duas últimas apenas aplicáveis à PTC.

<sup>5</sup> Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro, alterada e republicada pela Lei n.º 51/2011, de 13 de setembro, e posteriormente alterada pela Lei n.º 10/2013, de 28 de janeiro, pela Lei n.º 42/2013, de 3 de julho e pelo Decreto-Lei n.º 35/2014, de 7 de março.

<sup>6</sup> Mercado 3 da Recomendação da Comissão de 2007/879/CE, de 17 de dezembro de 2007.

Releva-se que as medidas aprovadas, que assumiram um caráter urgente e provisório, foram adotadas na sequência da aprovação de um SPD, a 1 de março de 2013, que foi submetido a audiência prévia dos interessados e a consulta pública, tendo sido preparado um relatório do procedimento de consulta e de audiência prévia, bem como o projeto de decisão correspondente.

Atendendo ao referido pela CE, e considerando nomeadamente que se justificava uma atuação urgente para a salvaguarda da concorrência e defesa dos interesses dos utilizadores, o ICP-ANACOM aprovou, a 27 de agosto de 2013, com efeitos imediatos, as medidas provisórias e urgentes anteriormente referidas.

Relativamente às medidas adotadas, salientam-se as relativas à obrigação de controlo de preços. Neste âmbito, o ICP-ANACOM fixou novos preços máximos de terminação de chamadas em redes telefónicas públicas em local fixo, a vigorar a partir de 1 de outubro de 2013, com base num *benchmark* dos valores *Long Run Incremental Costs* (LRIC) «puro» dos países que, à data da deliberação do ICP-ANACOM, haviam desenvolvido um modelo em conformidade com o estabelecido na Recomendação da CE relativa às terminações e notificado os valores em causa à CE. Os preços máximos de terminação passaram assim a ter como referência o valor de 0,1114 cêntimos de euro por minuto.

A este respeito, o ICP-ANACOM entendeu que a consideração de preços de terminação próximos dos custos marginais através da aplicação de preços equivalentes aos obtidos com a aplicação de modelos de custeio LRIC «puro» é a que conduz a uma maior eficiência no funcionamento do mercado, com benefícios ao nível da concorrência e para os utilizadores finais. Esta consideração está em linha com o explicitado na Recomendação da CE relativa às terminações e respetiva *explanatory note*.

O ICP-ANACOM determinou ainda que seriam eliminadas todas as assimetrias existentes relativamente aos preços de terminação de chamadas em redes telefónicas públicas em local fixo.

É ainda de relevar que, na sequência da aprovação das referidas medidas, esta Autoridade constatou que a aplicação da obrigação de controlo de preços por parte de alguns dos operadores com PMS nos mercados grossistas de terminação de chamadas em local fixo estava a comprometer os objetivos que estavam subjacentes à sua determinação, designadamente a necessidade de eliminar a assimetria de preços entre os diversos operadores com PMS nos mercados em causa. Nesse contexto, o ICP-ANACOM aprovou, a 27 de novembro de 2013, novas medidas provisórias e urgentes relativas à implementação da obrigação de controlo de preços.

Atento o exposto, os preços máximos que foram fixados e que estão presentemente em vigor, em relação à PTC, são os seguintes:

## Preços máximos de terminação a praticar pela PTC, nos diferentes níveis de interligação

Tabela 1.

Nível de interligação local	Nível de interligação de trânsito simples	Nível de interligação de trânsito duplo
0,1026	0,1411	0,1642

Fonte: ICP-ANACOM, valores em cêntimos de euro por minuto.

Em concreto, o apuramento do preço máximo a praticar em cada nível de interligação (local, trânsito simples e trânsito duplo) foi fixado para que, da sua ponderação com o tráfego de interligação em cada um desses níveis, resulte o preço médio de 0,1114 cêntimos de euro por minuto.

Relativamente aos restantes operadores, tendo-se atendido ao facto de as respetivas arquiteturas de rede poderem ser muito diferentes da arquitetura de rede da PTC e à necessidade de eliminar as assimetrias existentes, o ICP-ANACOM determinou a possibilidade de disponibilizarem

uma estrutura tarifária simplificada com um único nível de preços que, neste caso, não poderá ser superior a 0,1114 cêntimos de euro por minuto ou, em alternativa, a possibilidade de disponibilizarem uma estrutura tarifária com vários níveis de preços de interligação, equiparáveis aos preços praticados pela PTC nos mesmos níveis de interligação.

Determinou-se ainda que, a partir de julho de 2014, o preço a vigorar seria o que resultar do modelo de custeio LRIC «puro» que então se encontrava em desenvolvimento.

O ICP-ANACOM considerou que a descida dos preços de terminação terá efeitos positivos no que respeita à eficiência produtiva e alocativa, proporcionando melhores condições competitivas, sobretudo para os operadores de dimensão mais reduzida, tendo estimado que o impacto para os consumidores finais possa ir até aos 11 milhões de euros (nas chamadas nacionais fixo-fixo e móvel-fixo) no período de um ano.

Após a deliberação de 27 de novembro de 2013, prosseguiram os trabalhos relativos ao novo procedimento de definição, análise de mercado e imposição de obrigações regulamentares relativo ao mercado grossista de terminação de chamadas na rede telefónica pública num local fixo, com vista à publicação de novo SPD para consulta pública e audiência dos interessados no início de 2014, integrando nomeadamente obrigações aplicáveis aos diversos operadores em termos de interligação IP.

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

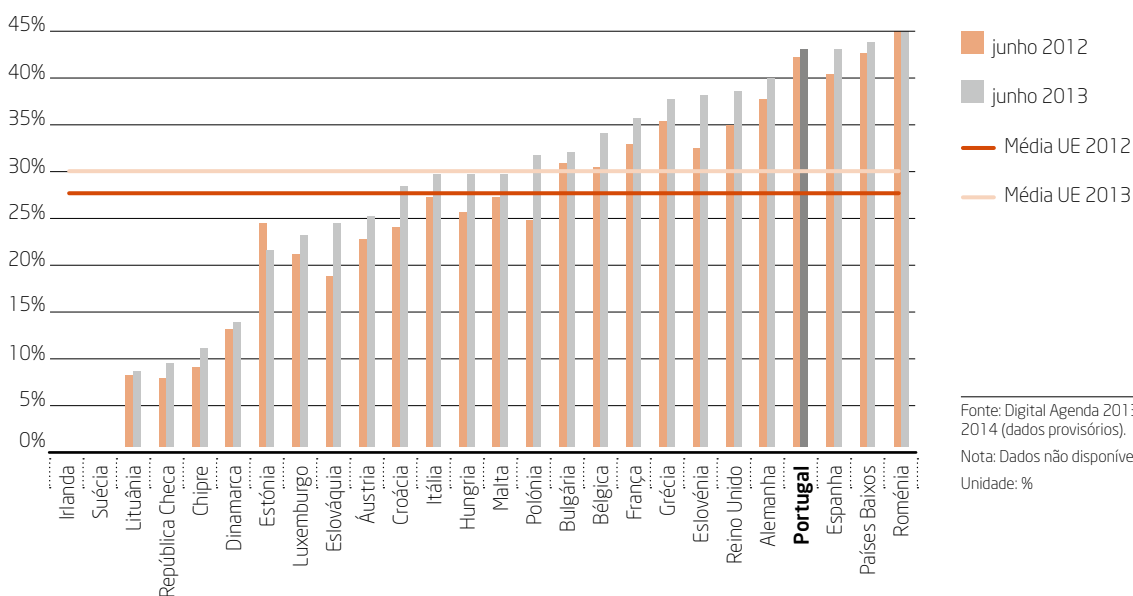
O ICP-ANACOM desenvolveu, ao longo de 2013, a análise dos mercados retalhistas de banda estreita, a nível do acesso e dos serviços telefónicos, tendo colocado o SPD correspondente em consulta pública e audiência prévia dos interessados a 19 dezembro de 2013.

Note-se que as obrigações regulamentares *ex-ante* apenas podem ser impostas aos operadores identificados com PMS. Sem prejuízo, a identificação da(s) empresa(s) nessas condições só é possível num mercado que se considere relevante para efeitos de imposição de obrigações *ex-ante*, e na medida em que esse mercado cumpra, de forma cumulativa, os três critérios impostos pela CE: existência de barreiras à entrada, ter uma estrutura que não tenda para a concorrência efetiva e insuficiência do direito da concorrência para corrigir adequadamente eventuais deficiências.

No que se refere ao mercado retalhista de acesso à rede telefónica pública em local fixo, a análise desenvolvida pelo ICP-ANACOM indicou não existir barreiras à entrada relevantes nos mercados em análise. Constatou-se que as empresas que entraram no mercado lançaram tarifários relativamente inovadores e com preços competitivos, através dos quais conseguiram aumentar a sua base de clientes, sendo que existiram entradas frequentes de operadores no mercado com algum sucesso. Isto era demonstrado pelo aumento da quota de mercado dos operadores alternativos e consequente diminuição sustentada da quota de mercado do Grupo PT, que se situava no final do segundo semestre de 2013 nos 57 por cento. A este respeito, releva-se que, no segundo semestre de 2012, a quota de assinantes de acesso direto dos prestadores alternativos em Portugal, superior a 40 por cento, era a terceira mais elevada entre os países da UE – *vide* gráfico seguinte.

## Quota de assinantes de acesso direto dos prestadores alternativos na UE

Gráfico 3.



Considerou-se ainda, no âmbito do SPD, que a manutenção da pré-seleção de chamadas e de ofertas grossistas como a ORLA possibilitava a entrada e/ou a manutenção no mercado de operadores com investimentos relativamente reduzidos, notando-se que a determinação de condições de acesso à fibra, no âmbito dos mercados grossistas de acesso à infraestrutura de rede num local fixo, também poderia vir a proporcionar condições de concorrência acrescida no que respeita aos acessos de banda larga usados para a prestação do serviço telefónico.

Ainda no contexto destes mercados, o ICP-ANACOM relevou no SPD as alterações decorrentes do processo de designação do(s) prestador(es) do serviço universal (PSU), concluído em 2013, pelo facto de a PTC deixar de ser o PSU de ligação a uma rede de comunicações pública num local fixo e de serviços telefónicos acessíveis ao público, passando a ZON e Optimus a estarem sujeitas às condições fixadas nos concursos para a designação do PSU, entre as quais a obrigação de disponibilizar um tarifário do SU, uniforme em todo o território nacional. Admitiu-se que tal permitirá manter uma pressão competitiva sobre o Grupo PT, mesmo na ausência de obrigações específicas sobre a empresa, continuando assim a proteger os consumidores mais vulneráveis e a contribuir para a redução dos riscos de manutenção de uma eventual bolsa de clientes cativos da PTC.

Notou-se ainda no mesmo SPD que a lei da concorrência, ou a regulação *ex-post*, seria suficiente para endereçar de forma efetiva e em tempo

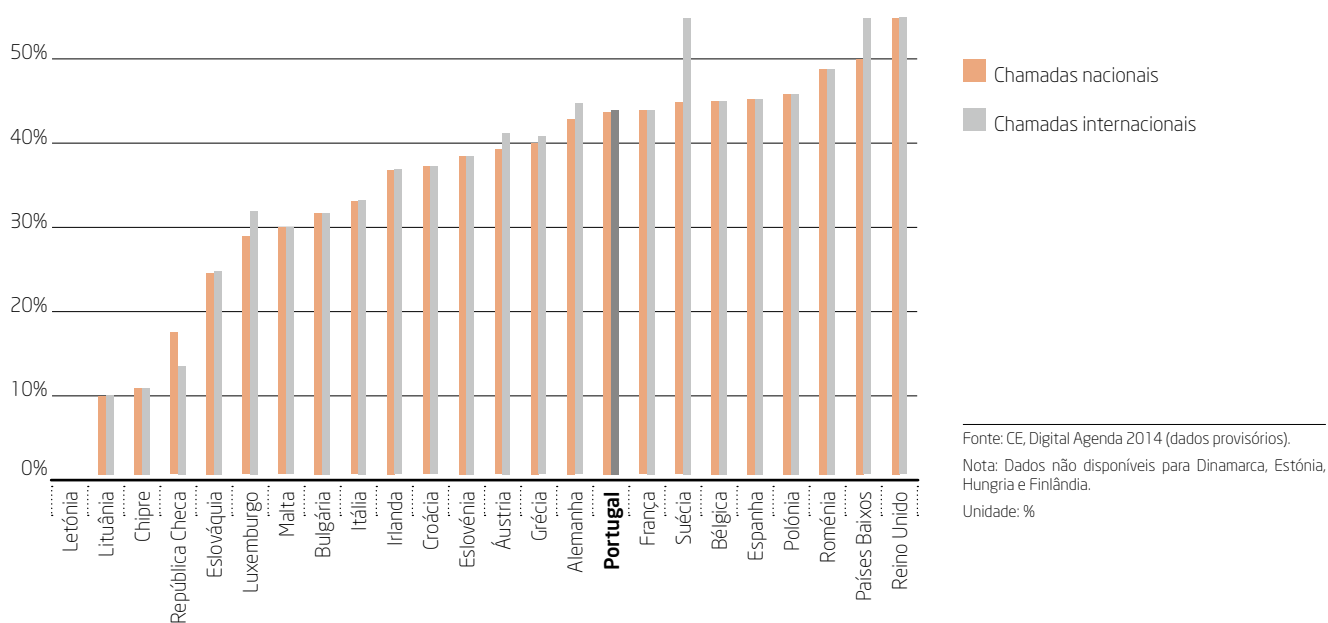
útil eventuais distorções de concorrência que viessem a verificar-se no mercado de acesso à rede telefónica pública a partir de um local fixo, considerando-se ser pouco provável que algum operador pudesse estar em condições de agir independentemente dos seus concorrentes e dos utilizadores finais, em particular devido à existência de um grau de concorrência que, suportado quer em ofertas reguladas impostas em mercados grossistas quer na prevalência da concorrência em infraestruturas, reduzem a eficácia prática de comportamentos restritivos.

Tendo em conta a análise efetuada, esse SPD aponta para o não cumprimento dos requisitos necessários para o mercado do acesso à rede telefónica pública em local fixo ser passível de regulação *ex-ante*.

Quanto aos mercados retalhistas dos serviços telefónicos prestados em local fixo, e à semelhança do referido no mercado de acesso, constatou-se que os operadores presentes nos mercados dos serviços telefónicos em local fixo conseguiram entrar no mercado sendo responsáveis por uma quota importante do tráfego cursado, dessa forma reduzindo o poder de mercado que o Grupo PT evidenciou durante anos, e verificando-se a existência de entradas frequentes e bem-sucedidas no mercado. O gráfico seguinte ilustra a proporção de clientes que utilizava os operadores alternativos para efetuar chamadas nacionais e internacionais, destacando-se que em Portugal essa proporção era, à data, mais elevada comparativamente à maioria dos restantes países da UE.

## Percentagem de clientes que utilizam prestadores alternativos para realizar chamadas de voz fixa, junho 2013

Gráfico 4.

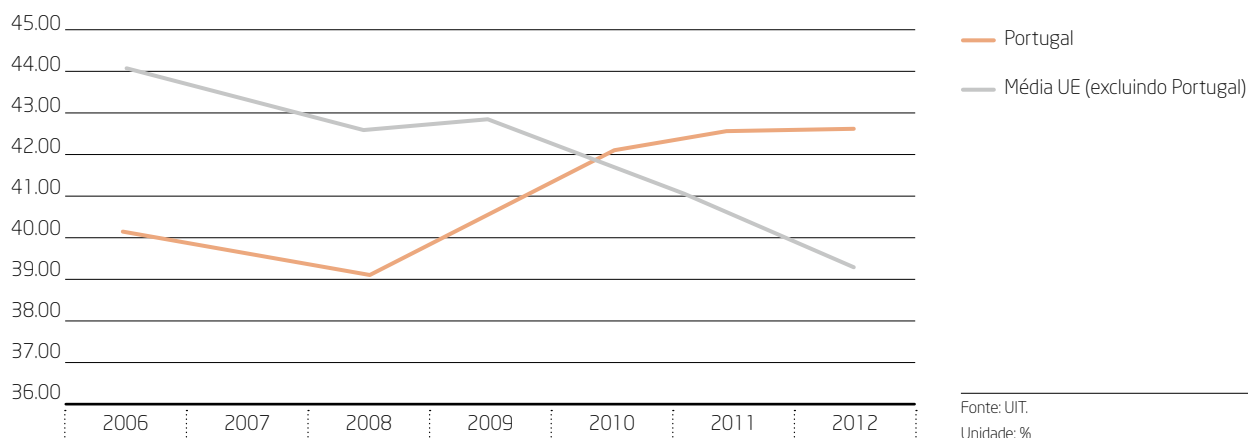


De relevar ainda que a evolução tecnológica, a evolução dos mercados (com o crescente investimento em redes próprias) e a existência de medidas grossistas impostas a nível da seleção chamada a chamada, pré-seleção e ORLA, bem como as associadas às obrigações de acesso no quadro do mercado 4 (mercado grossista de acesso à infraestrutura de rede num local fixo), indiciava que as barreiras à entrada não são significativas nos mercados em análise.

Relevou-se também o facto de a taxa de penetração do serviço telefónico em Portugal estar a manifestar uma trajetória ascendente, contrariamente ao verificado na média da UE, o que no caso nacional muito se deverá ao crescimento do número de acessos de banda larga usados para a prestação do serviço telefónico, maioritariamente usados pelos operadores alternativos.

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

Gráfico 5.



Assim, e similarmente ao referido para o mercado de acesso, notou-se no SPD que a lei da concorrência, ou a regulação *ex-post*, seria suficiente para endereçar de forma efetiva e, em tempo útil, eventuais distorções de concorrência que venham a verificar-se nos mercados de serviços telefónicos prestados em local fixo e dos serviços telefónicos destinados a números não geográficos.

Face ao exposto, indicou-se no SPD que os mercados dos serviços telefónicos em local fixo e das chamadas para numeração não geográfica não são passíveis de regulação *ex-ante*, pelo que se considerou não se justificar a avaliação de PMS nesses mercados. Este entendimento, apresentado em sede do SPD, está alinhado com a Recomendação dos mercados relevantes de 2007, que também não lista os mercados retalhistas de serviços telefónicos em local fixo como mercados relevantes para efeitos de regulação *ex-ante*.

Em conclusão, face à análise apresentada no SPD, os mercados de acesso à rede e dos serviços telefónicos prestados em local

fixo e dos serviços de chamadas destinadas a números não geográficos não cumprem com os três critérios necessários à imposição de regulação *ex-ante*, pelo que se propôs a supressão de todas as obrigações impostas anteriormente às empresas do Grupo PT, enquanto entidade designada com PMS nesses mercados.

Em qualquer caso, ficou estabelecido que o Grupo PT manteria a obrigatoriedade de assegurar as prestações do SU e as condições associadas enquanto os novos prestadores não iniciassem as respetivas prestações ao abrigo das condições definidas nos concursos para a designação do PSU.

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

O ICP-ANACOM aprovou ainda, a 19 de dezembro de 2013, e em conjunto com o SPD relativo aos mercados retalhistas de banda estreita, o SPD sobre o mercado grossista de originação de chamadas de voz na rede telefónica pública a partir de um local fixo.



Neste SPD é considerado que se trata de um mercado nacional e constituído pelos serviços de originação de chamadas de voz na rede telefónica pública a partir de um local fixo, para números geográficos 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.

Por via da análise desenvolvida, constatou-se: a existência de condicionantes à concorrência efetiva entre empresas, relevando-se as quotas de mercado das empresas do Grupo PT e a prática de preços destas, a dimensão da empresa líder do mercado e o grau de concentração do mesmo; a existência de barreiras à expansão; e a inexistência de contrapoder negocial dos compradores. Em consequência, apontou-se no SPD no sentido de as empresas do Grupo PT que atuam neste mercado deterem PMS (dominância individual).

Relevou-se, neste contexto, a importância que o serviço grossista de originação de chamadas fornecido pelo operador com PMS tem para alguns operadores presentes no mercado retalhista, já que lhes permite prestar um serviço retalhista na totalidade do território nacional, o que é inviável assegurar suportando-se apenas na sua própria rede.

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

Tendo em conta que nos mercados onde se conclui que existe PMS o ICP-ANACOM deve impor uma ou mais obrigações regulamentares ou manter ou alterar essas obrigações, caso já existam, esta Autoridade procedeu à análise das obrigações regulamentares que se encontram em vigor para aferir se estas deverão ser mantidas, alteradas ou

suprimidas, e avaliou a necessidade de impor obrigações adicionais de entre as que são suscetíveis de ser impostas neste mercado grossista. Desta análise, resultou a proposta de imposição ao Grupo PT das seguintes obrigações:

- obrigação de 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, e também à pré-seleção e à ORLA), e contabilização dos custos;
- separação de contas.

Releve-se que foi previsto no SPD, no quadro da obrigação de acesso, impor a obrigação de seleção e pré-seleção<sup>7</sup> e a disponibilização de uma ORLA<sup>8</sup>.

A manutenção da obrigação de seleção e pré-seleção, agora avançada no âmbito do mercado grossista da originação de chamadas, é considerada relevante por garantir aos operadores sem infraestrutura própria, ou àqueles que dispoem 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, o qual tem uma rede ubíqua.

No SPD, embora seja reconhecida a necessidade de se manter a obrigação de seleção e pré-seleção de chamadas, atento o facto de estes serviços terem perdido peso significativo na introdução de concorrência no serviço telefónico prestado em local fixo, foi proposta a remoção da obrigação imposta ao Grupo PT que impedia a empresa de realizar ações de recuperação dos clientes (*win-back*) durante um período de guarda de quatro meses.

<sup>7</sup> A seleção e pré-seleção consistem 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.

Recorde-se que a disponibilização da seleção e pré-seleção foi imposta em 2004 nos mercados retalhistas do acesso à rede telefónica em local fixo, ao abrigo do disposto no artigo 84.º da LCE, com a redação que então tinha esse artigo. As conclusões que o ICP-ANACOM aponta no SPD relativo aos referidos mercados, em que é proposto retirar todas as obrigações anteriormente impostas, levam a que se tenha considerado no SPD relativo ao mercado grossista de originação a imposição à PTC da obrigação específica relativa à seleção chamada a chamada e à pré-seleção.

<sup>8</sup> 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 realuguer da linha com serviços de tráfego telefónico.

O ICP-ANACOM propôs no SPD a obrigatoriedade de apresentar a ORLA, cuja disponibilização tem algumas vantagens a nível da integração do acesso e serviços, que são relevantes para as empresas beneficiárias, dado que permite a oferta de um pacote de serviços que torna a sua oferta comercial mais atrativa e com maior valor acrescentado, e que corresponde à tendência do mercado de preferir pacotes que integram a componente acesso e a componente das comunicações.

Foi também proposto no SPD que os preços da ativação da pré-seleção continuem a ser fixados com base no princípio da orientação para os custos e os preços da mensalidade da ORLA continuem a atender ao princípio do *retail minus*.

### 3.3. Mercados da terminação de chamadas vocais em redes móveis individuais

Por decisão do ICP-ANACOM de 30 de abril de 2012, foi definido um *glide-path* para os preços máximos de terminação de chamadas vocais nas redes móveis individuais dos três operadores designados com PMS nos respetivos mercados grossistas de terminação. O preço final deste *glide-path* aplicou-se a partir de 31 de dezembro

de 2012, tendo vigorado durante todo o ano 2013, e foi calculado com base num modelo do tipo BU-LRIC «puro».

Relembra-se que umas das principais motivações do ICP-ANACOM para a redução dos preços máximos de terminação é a de criar condições para a redução do nível de diferenciação de preços retalhistas entre as chamadas terminadas na mesma rede e as chamadas inter-redes. A este título, é de destacar que, durante o ano 2013, o mercado assistiu à aposta em tarifários que não diferenciam o preço das chamadas terminadas na mesma rede ou noutras redes nacionais, quer enquanto tarifários *stand-alone*, quer enquanto ofertas incluídas em pacotes de serviços do tipo *quadruple-play*. Outra motivação importante para a redução dos preços máximos de terminação é a de contribuir para a efetiva redução nas barreiras à entrada e à mobilidade no mercado móvel. A evolução, em 2013, das quotas de mercado dos operadores móveis virtuais que haviam sido criados no ano anterior, indicia alguma mobilidade no mercado, sem prejuízo de a atividade comercial destes operadores se concentrar num segmento relativamente específico, nomeadamente o das comunicações internacionais.

## 4. OFERTAS REGULADAS

### 4.1. Oferta de referência de interligação (ORI)

Em 2013 a ORI foi alterada para refletir os novos preços máximos de terminação fixados pelo ICP-ANACOM.

O trabalho de definição de um modelo de custeio simplificado para os serviços de faturação, cobrança e risco de não cobrança, serviço de ativação de portabilidade do número e serviço de ativação da pré-seleção que se encontrava em desenvolvimento, ficou concluído no final de 2013 pelo consultor contratado para o efeito.

#### 4.1.1 Preços de originação e terminação de chamadas

Conforme referido no ponto 3.2.1, na sequência da deliberação de 27 de agosto de 2013, mediante a qual o ICP-ANACOM procedeu à análise do mercado grossista de terminação de chamadas em redes

telefónicas públicas num local fixo<sup>9</sup>, foram alterados os preços da ORI aplicáveis ao serviço de terminação de chamadas na rede fixa.

Os novos preços máximos foram fixados por *benchmark*, com referência à média dos preços LRIC «puro» notificados à CE pelos reguladores sectoriais da UE, em conformidade com o referido na Recomendação da CE relativa às terminações.

Essa alteração traduziu-se numa redução da ordem dos 80 por cento dos preços praticados para a terminação fixa por parte da PTC, descida que foi acompanhada pela também significativa redução dos preços de terminação dos operadores alternativos que passaram a estar sujeitos ao mesmo preço médio de referência.

### Preços de terminação da PTC

Tabela 2.

	Preços em vigor até 30.09.2013			Preços em vigor a partir de 01.10.2013
	Ativação chamada	Preço por minuto		Preço por minuto
		Horário normal	Horário económico	
Local	0,48	0,38	0,19	0,1026
Trânsito simples	0,48	0,51	0,26	0,1411
Trânsito duplo	0,48	0,62	0,33	0,1642

Fonte: ORI da PTC.

Unidade: Preços em cêntimos de euro sem IVA.

A tabela seguinte compara os preços de terminação de chamadas, a 1 de janeiro de 2014, nos países que já notificaram o preço de terminação LRIC «puro» à CE, em conformidade com o estabelecido na Recomendação das terminações e relativamente aos quais, a CE não iniciou um procedimento de investigação (fase II), e sempre que os preços em causa, na data referida, já são preços LRIC «puro».

A este respeito salienta-se ainda que os restantes países da UE não incluídos na tabela, ainda não têm 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.

<sup>9</sup> Tendo fixado uma obrigação de controlo de preços, para vigorar a partir de 1 de outubro de 2013, mais tarde especificada com a deliberação de 27 de novembro de 2013.

## Benchmark LRIC «puro» a 1 de janeiro de 2014

Tabela 3.

País	Preço por minuto (cêntimos de euro)
Reino Unido	0,0412
Malta	0,0443
Dinamarca <sup>(1)</sup>	0,0733
Suécia <sup>(2)</sup>	0,0779
França	0,0800
Irlanda	0,0980
Itália <sup>(3)</sup>	0,1040
Áustria <sup>(1)</sup>	0,1110
<b>Portugal</b>	<b>0,1114</b>
Eslováquia	0,1234
Hungria	0,1347
Bulgária	0,2556

Pressupostos: Taxas de câmbio a 31.12.2013 (Reino Unido 0,862; Dinamarca 7,4593; Suécia 8,7937; Hungria 297,04 e Bulgária 1,9558).

<sup>(1)</sup> Casos da Dinamarca e Áustria: 50 por cento tráfego em HN e 50 por cento em HE; DMC = 3 minutos.

<sup>(2)</sup> Caso da Suécia: usado o perfil de distribuição entre TS e TD divulgado pelo regulador sueco.

<sup>(3)</sup> Caso da Itália: o preço LRIC «puro» é aplicável a partir de julho de 2013, o qual tem em conta o processo de migração de TDM para IP (assume que 66 por cento do tráfego é cursado em IP).

Fonte: CE, notificações e cálculos ICP-ANACOM.

No que respeita aos preços da ORI aplicáveis aos serviços de originação de chamadas na rede fixa, optou-se pela sua não alteração em 2013, atendendo a que a mesma depende da aprovação da análise do mercado grossista de originação de chamadas em local fixo referida na secção 3.2.3 acima, em particular no que respeita à obrigação de controlo de preços.

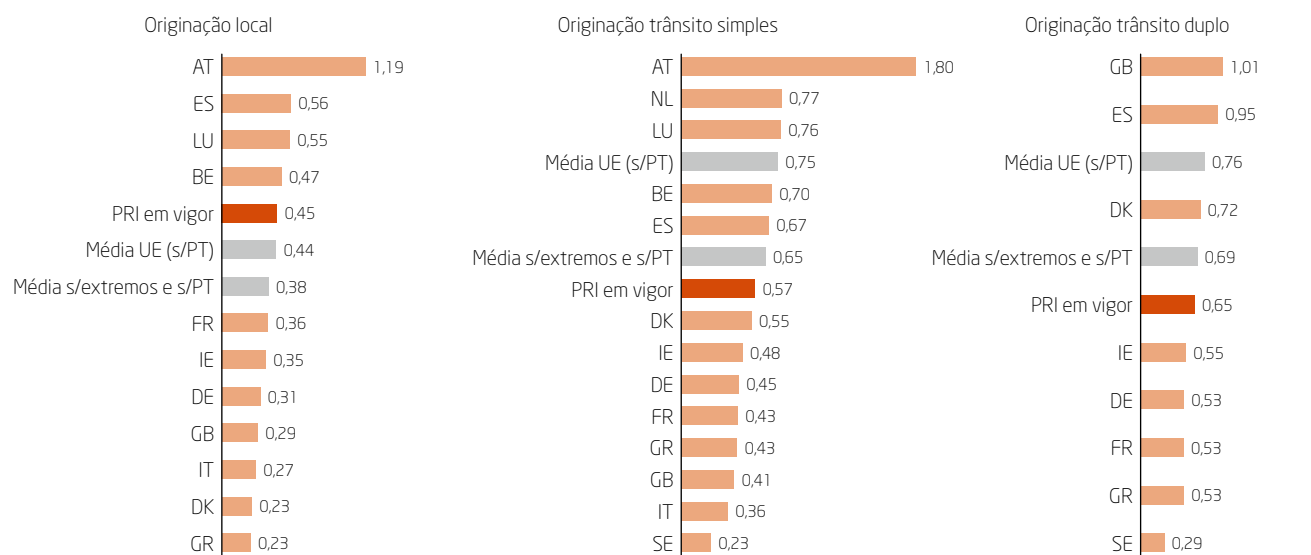
Não obstante, verificou-se que os preços médios de originação para 2013, atendendo à alteração do perfil de tráfego, se situaram para todos os níveis abaixo dos valores apurados para 2012. Os gráficos seguintes comparam os preços aplicáveis ao operador incumbente à

data de 31 de dezembro, nos vários níveis para a originação, verificando-se que, no nível em que a maioria do tráfego é cursado (nível local), o preço se situa ligeiramente acima da média UE15 (sem Portugal). Quanto à originação em trânsito simples e trânsito duplo, os preços situam-se abaixo da média comunitária, quando considerado o conjunto de Estados-Membros da UE15.

Poder-se-á concluir que, ao nível global, os preços máximos praticados em 2013 para o serviço de originação se situaram próximos da média UE15.

## Comparações europeias - preços de interligação fixa (originação de chamadas)<sup>10</sup>

Gráfico 6.



Fonte: Cálculo ICP-ANACOM com base em informação da *Cullen International*.

Unidade: Valores em centimos de euro e sem IVA. Preço por minuto para uma chamada de três minutos.

### 4.1.2. Preços do serviço de ativação de pré-seleção, ativação da portabilidade do número e de faturação, cobrança e risco de não cobrança

Em 2013, mantiveram-se os preços máximos dos serviços de ativação da pré-seleção e da portabilidade e do serviço de faturação, cobrança e risco de não cobrança, tendo sido finalizado o projeto de consultoria com vista ao desenvolvimento de um modelo simplificado para a determinação dos preços de cada um desses serviços.

Em face da conclusão deste projeto, perspectiva-se que em 2014, na sequência da tomada de uma decisão final relativa ao mercado grossista de originação de chamadas em local fixo, os modelos desenvolvidos possam vir a ser tidos em conta na fixação dos preços máximos para os serviços visados, após procedimento de consulta pública.

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

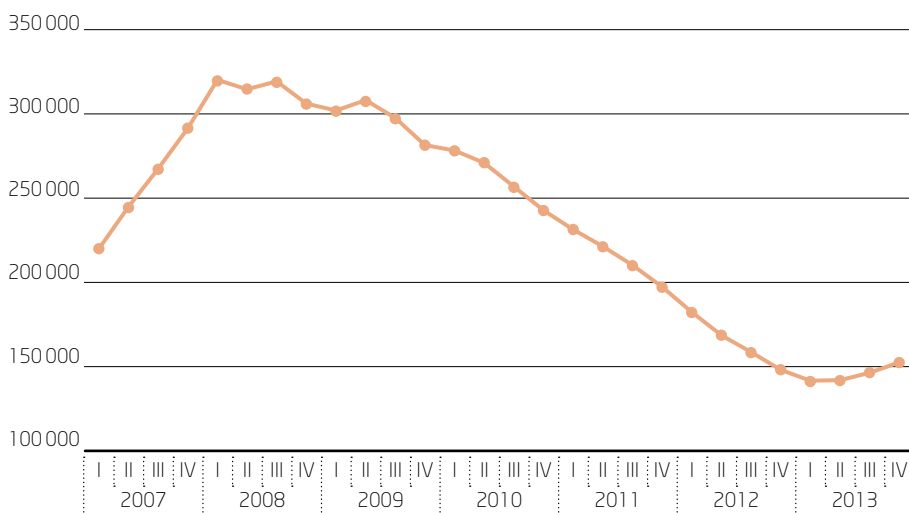
Em 2013 registou-se um aumento da procura de acessos suportados na OLL, apesar dos principais utilizadores desta oferta se encontrarem simultaneamente a investir em NRA, i.e., em infraestrutura própria, as quais cobrem as principais áreas cobertas pelas centrais onde se encontram coinstalados para efeitos da OLL.

A tendência de decréscimo de acessos suportados na OLL registada desde o segundo trimestre de 2008 influiu no segundo trimestre de 2013. O número de lacetes voltou a crescer em termos líquidos, 2,7 por cento face ao final de 2012 (e 8 por cento face ao mínimo registado no primeiro trimestre de 2013), com os dois últimos trimestres a reforçarem a tendência de crescimento verificada no segundo trimestre de 2013.

<sup>10</sup> Salvo situações em que o próprio regulador fixa um preço por minuto, os valores acima apresentados para cada um dos países foram obtidos aplicando o perfil de tráfego de interligação registado em 2013 ao tarifário de interligação em vigor para cada um dos Estados-Membros (preço médio por minuto para uma chamada de três minutos).

## Evolução do número de lacetes desagregados

Gráfico 7.



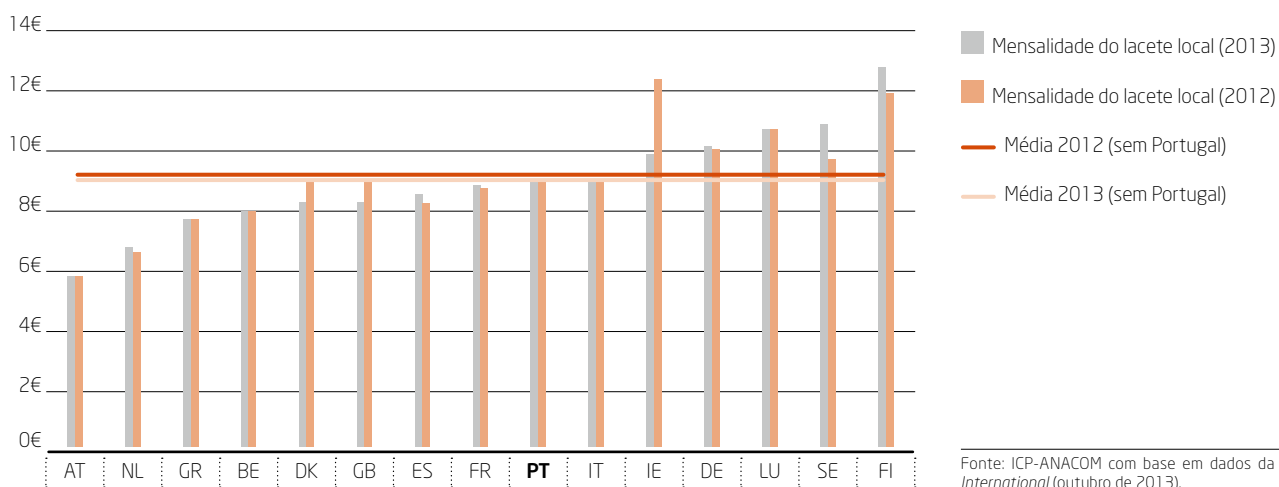
Fonte: ICP-ANACOM com base em dados da PTC.

Em 2013, o ICP-ANACOM continuou a monitorizar as condições praticadas em Portugal, nomeadamente:

- Os preços de instalação e mensalidade do lacete local, que comparam favoravelmente com os preços praticados noutros países europeus – gráficos 8 e 9.

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

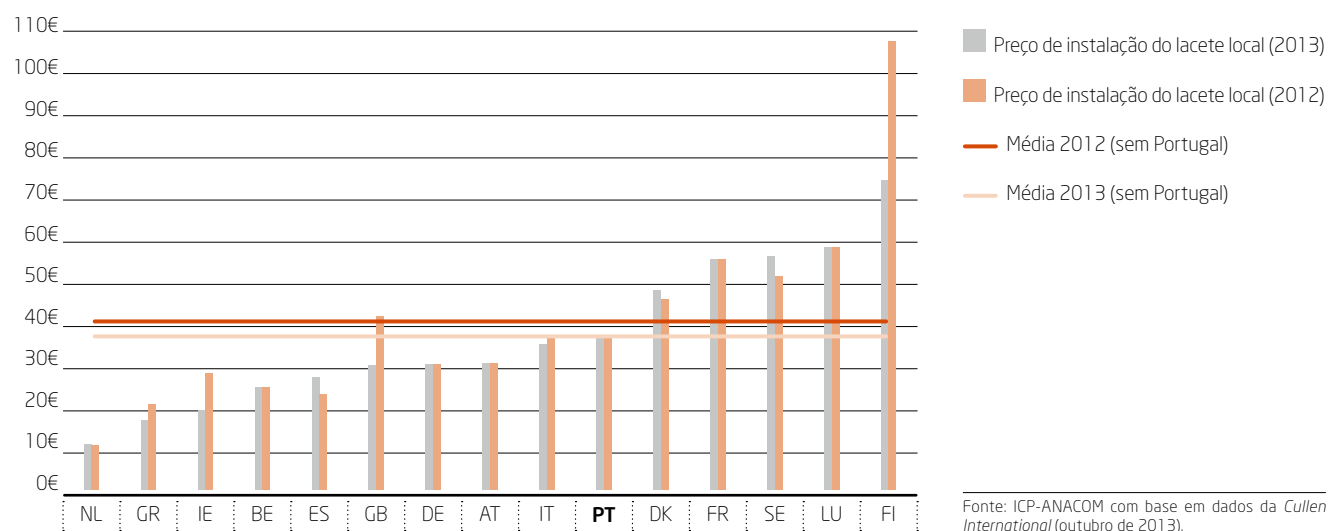
Gráfico 8.



Fonte: ICP-ANACOM com base em dados da Cullen International (outubro de 2013).

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

Gráfico 9.

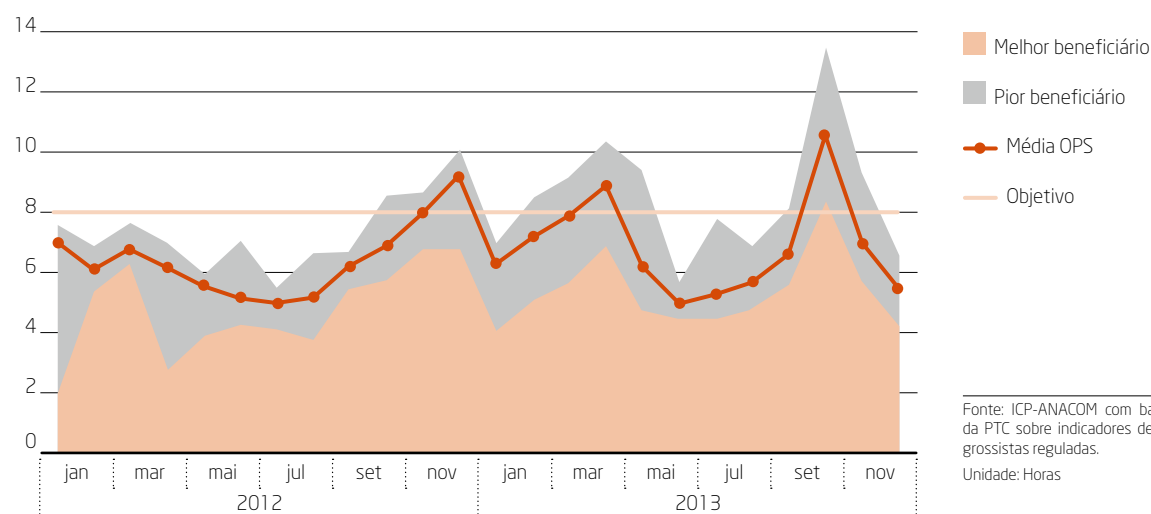


• A qualidade de serviço, observando-se que, em geral, a PTC tem cumprido os prazos de reparação de avarias – Gráficos 10 e 11. O prazo de instalação não é passível de verificação uma vez que é comum, segundo a PTC, os operadores acordarem uma

data de instalação para além do prazo a que está sujeita. Mas esses prazos não se afastam significativamente do objetivo (sete dias úteis) – gráfico 12.

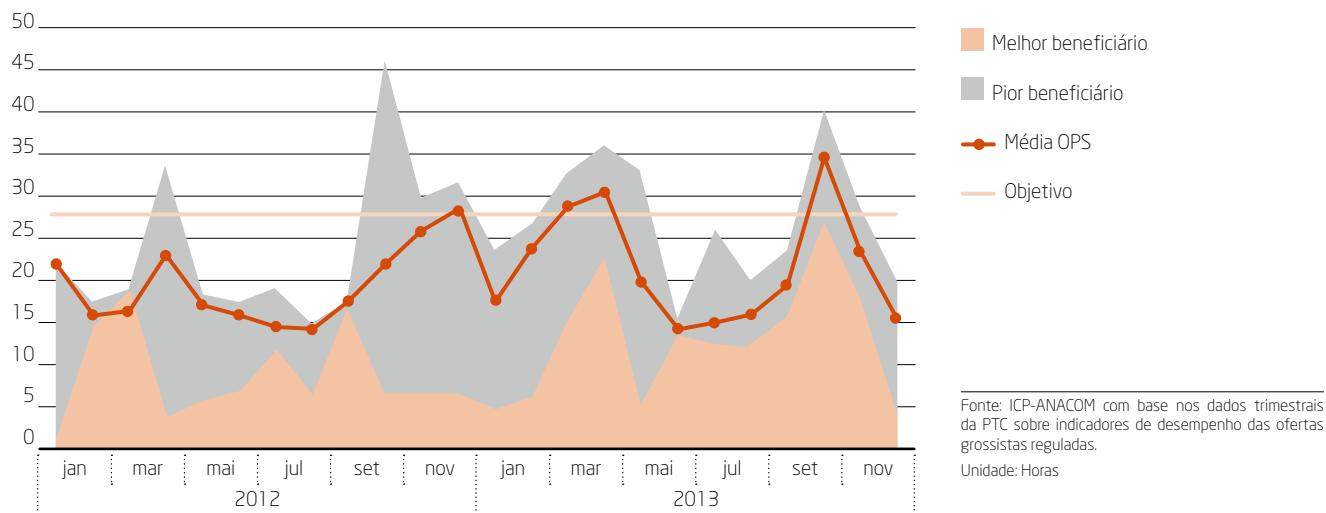
## Serviço de acesso ao lacete local - prazo médio de reparação de avarias (8 horas - 100 por cento)

Gráfico 10.



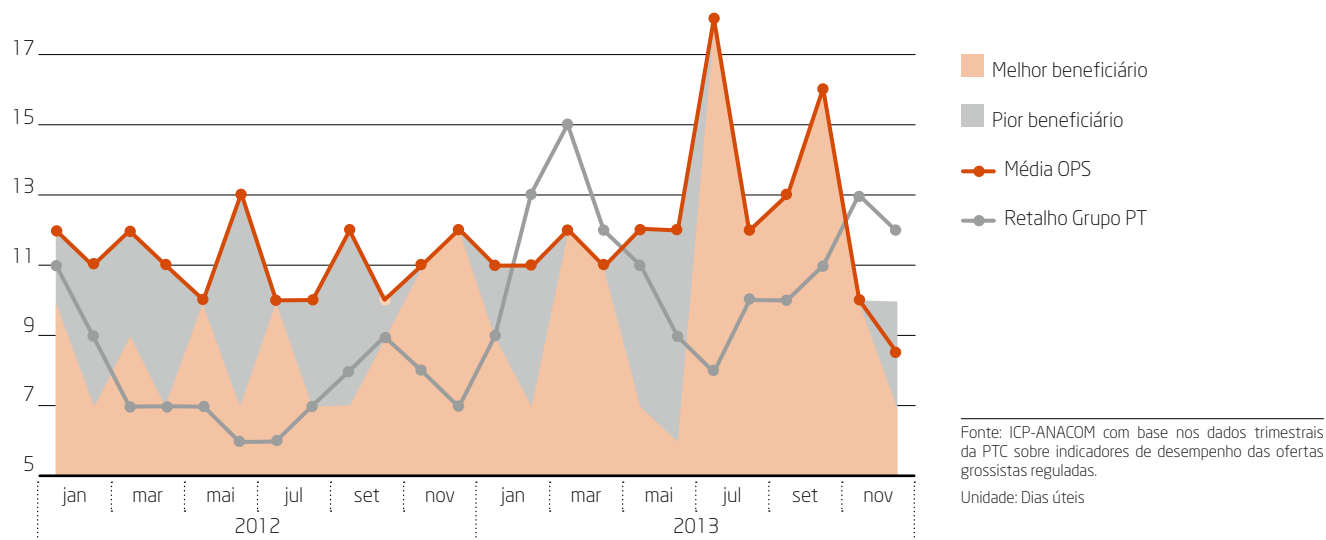
### Serviço de acesso ao lacete local - prazo médio de reparação (28 horas - 95 por cento)

Gráfico 11.



### Prazo de fornecimento de lacetes sem portabilidade - máximo

Gráfico 12.





### 4.3. Oferta de Rede ADSL PT

Os acessos dos operadores alternativos suportados na oferta grossista de Rede ADSL PT estão em queda desde o final de 2007. Esta oferta, que em parte já não é regulada desde o início de 2010<sup>11</sup>, é essencialmente utilizada por alguns OPS a nível do mercado empresarial, permitindo disponibilizar ofertas integradas a clientes que têm instalações dispersas em território nacional.

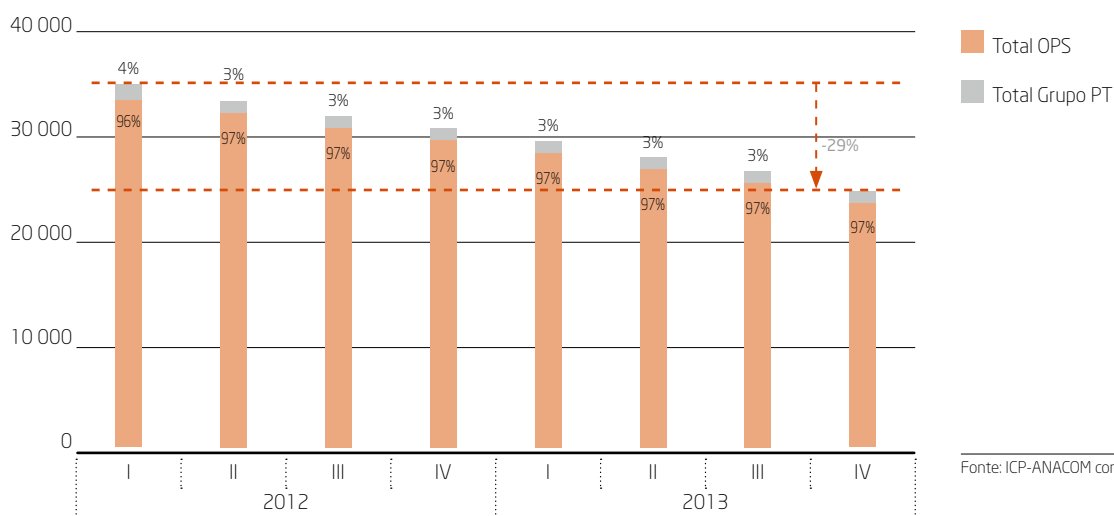
No final de 2013 existiam cerca de 24 mil acessos dos operadores alternativos suportados na Rede ADSL PT, representando uma redução anual na ordem dos 20 por cento. Note-se que, desde o primeiro trimestre de 2012 até ao final de 2013, o número total de acessos

suportados nesta oferta sofreu uma redução de cerca de 29 por cento, conforme se pode verificar através do gráfico 13.

Esta redução de acessos é, tal como no caso da tendência decrescente da ORALL em anos anteriores, explicada, pelo menos em parte, pelo aumento do investimento dos operadores alternativos em rede própria, em linha com o que por vezes se chama a teoria da escada de investimento, que sustenta que os operadores iniciam a atividade através de ofertas onde o seu investimento é mais reduzido – como a oferta de Rede ADSL PT – e evoluem investindo cada vez mais em rede, chegando assim mais próximo do utilizador final com infraestrutura própria.

### Evolução dos acessos dos OPS suportados na oferta de Rede ADSL PT

Gráfico 13.



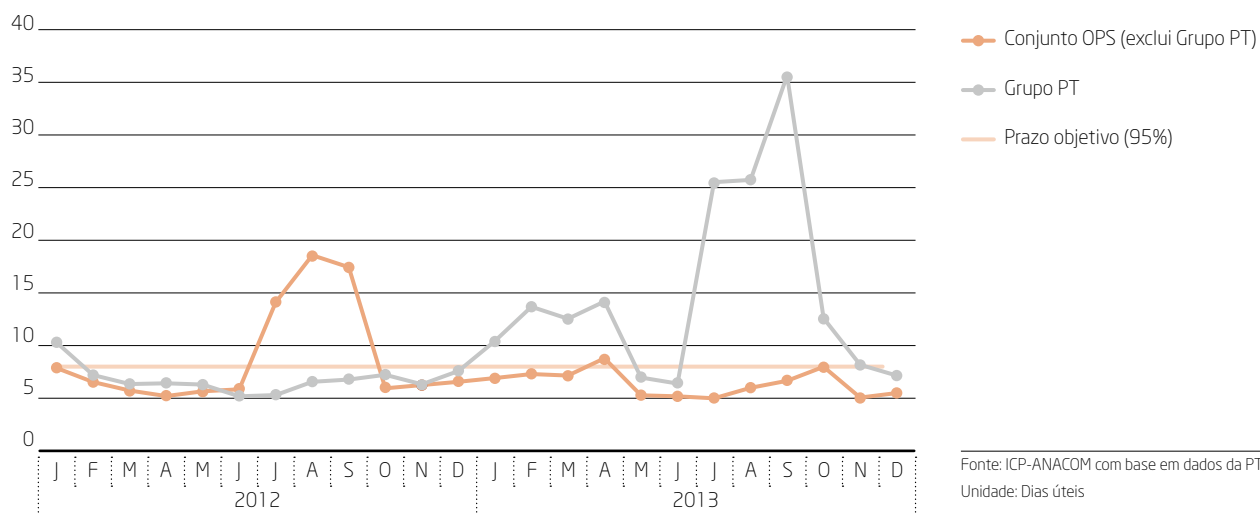
Tal como no caso da ORALL, também no caso da oferta de Rede ADSL PT, o ICP-ANACOM monitorizou as condições de oferta, com especial incidência na qualidade de serviço. Apresentam-se dois gráficos relacionados com o prazo de reparação de avarias, concluindo-se que em 2013 a PTC cumpriu, de uma forma geral, e para o conjunto dos OPS, os objetivos definidos para o prazo de reparação de avarias (prazo médio de oito horas úteis para 100 por cento dos casos –, gráfico 14 – e prazo máximo de

28 horas úteis para 95 por cento dos casos – gráfico 15) com exceção de dois meses (abril e outubro), tendo a evolução sido positiva face a 2012.

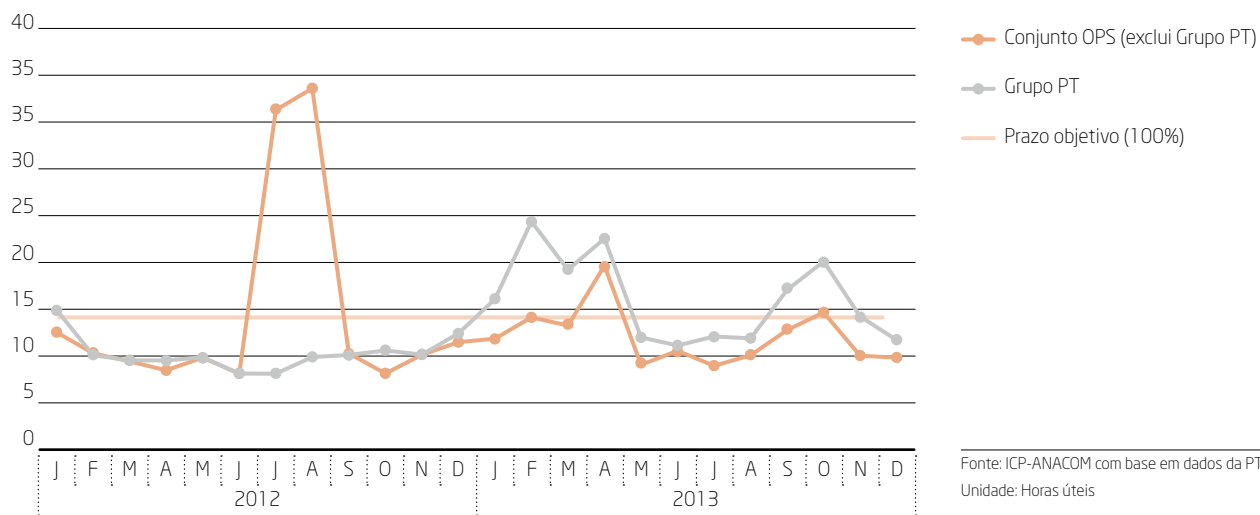
O desempenho da PTC, segundo dados fornecidos pela empresa, tem sido melhor para os clientes grossistas face aos seus próprios clientes retalhistas, como se observa nos mesmos gráficos.

<sup>11</sup> A oferta de 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 do tempo médio útil de reposição do serviço na oferta de Rede ADSL PT e no serviço ADSL da PTC**  
**Gráfico 14.**



**Evolução do tempo máximo útil de reposição do serviço na oferta de Rede ADSL PT e no serviço ADSL da PTC**  
**Gráfico 15.**



#### 4.4. 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) são usadas 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.

À medida que os OPS vão investindo em rede própria, a necessidade de recorrerem a circuitos alugados da PTC diminui, pelo menos em determinadas áreas ou rotas.

Em consequência, na análise do mercado de circuitos alugados realizada em 2010, o ICP-ANACOM concluiu que existiam determinadas rotas concorrenciais nas quais a PTC deixou de ter obrigações *ex-ante*. Sem prejuízo, a PTC encontra-se sujeita a

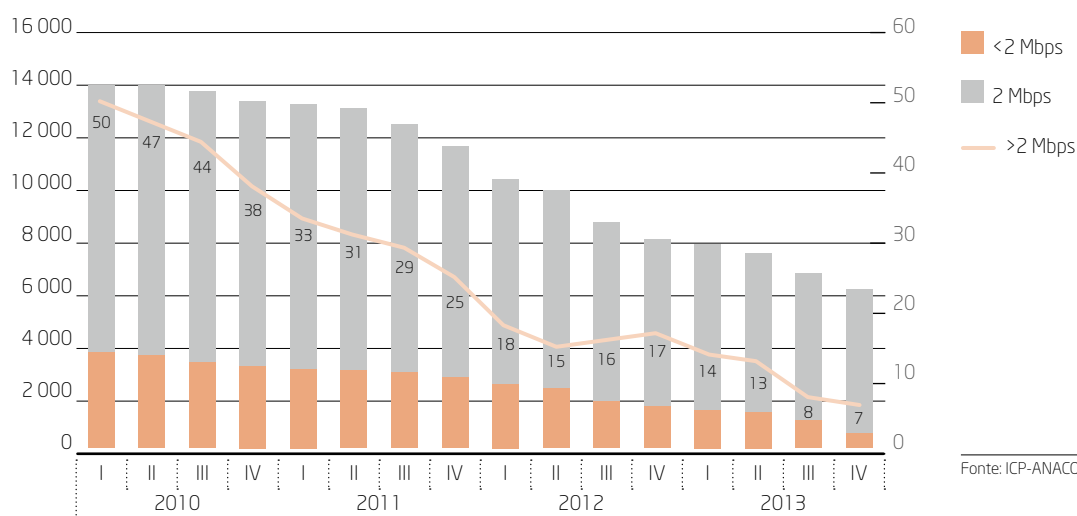
obrigações regulamentares relativamente a todo e qualquer segmento terminal de circuitos alugados e aos segmentos de trânsito nas rotas não competitivas, obrigações essas que radicam nas ofertas grossistas ORCA e ORCE.

Não obstante, na revisão da ORCA e da ORCE efetuada pelo ICP-ANACOM em 2012, verifica-se que os operadores alternativos continuam a alugar cada vez menos circuitos à PTC, nomeadamente em resultado de uma menor procura de circuitos tradicionais, já que a procura por circuitos Ethernet tem continuado a aumentar, em linha com o que se verificou durante 2012.

No gráfico 16, apresenta-se a evolução dos circuitos alugados ao abrigo da ORCA, observando-se uma queda sustentada, independentemente da capacidade dos circuitos.

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

Gráfico 16.

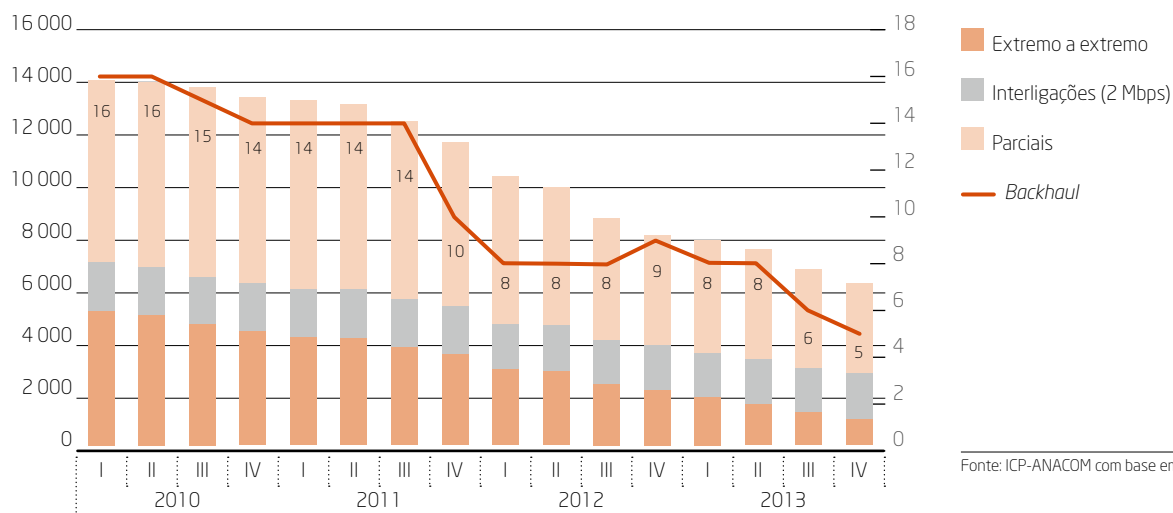


Fonte: ICP-ANACOM com base em dados da PTC.

No gráfico 17, apresenta-se a evolução dos circuitos alugados ao abrigo da ORCA discriminados por tipo de circuito, observando-se uma queda nos vários tipos, exceto no caso dos circuitos para interligação.

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

Gráfico 17.

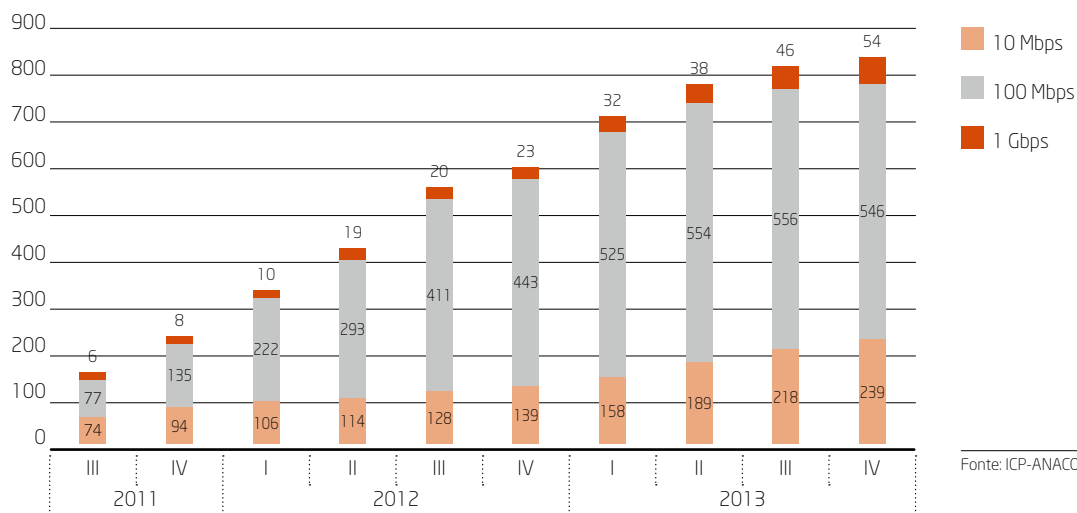


Fonte: ICP-ANACOM com base em dados da PTC.

Já na ORCE – gráfico 18 –, tal como verificado em 2012, a tendência é de claro crescimento em qualquer das capacidades contratadas, com destaque para os circuitos de 10 Mbps e 1 Gbps.

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

Gráfico 18.



Fonte: ICP-ANACOM com base em dados da PTC.

Em 2013, na sequência de análises efetuadas pelo ICP-ANACOM, a PTC tomou a iniciativa de reduzir os preços dos circuitos CAM (Continente – Açores – Madeira) ao abrigo da ORCE, reduções que atingiram os 45 por cento nos circuitos de 100 Mbps (os preços dos circuitos CAM ao abrigo da ORCA foram reduzidos em 2012 por deliberação do ICP-ANACOM).

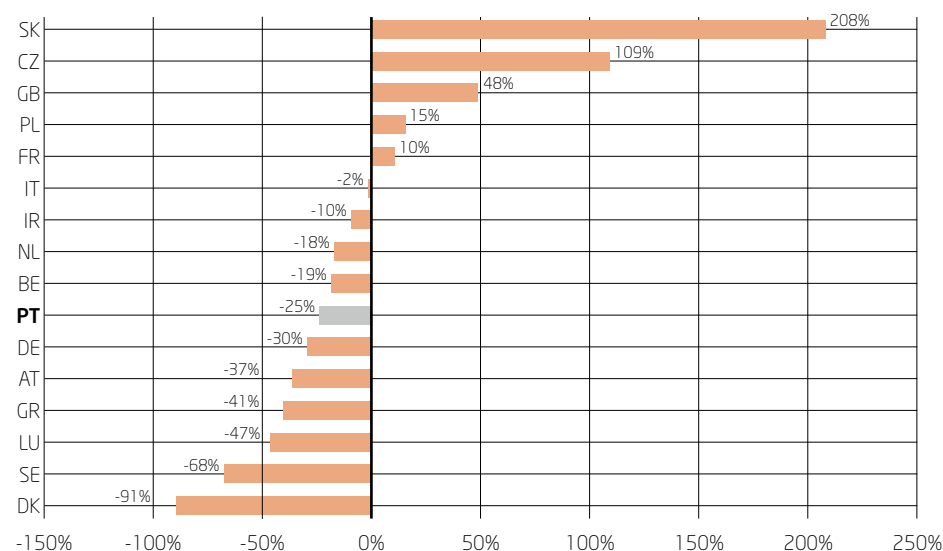
A comparação de preços de circuitos alugados retalhistas, elaborada pela Teligen com base em dados de novembro de 2013<sup>12</sup>, mostra

que, no caso dos circuitos de débitos mais baixos (2 Mbps), os preços em Portugal continuam abaixo da média dos preços dos países europeus analisados, o que não acontece com os preços dos circuitos de débitos superiores (34 Mbps).

Os gráficos seguintes apresentam essas comparações, de preços retalhistas para os tipos de circuitos referenciados, medidos em termos de desvio face à média para os países considerados<sup>13</sup>.

### Dispersão do preço anual dos circuitos digitais de 2 Mbps na Europa (novembro de 2013) - desvio face à média

Gráfico 19.



Fonte: ICP-ANACOM com base em dados da OECD Leased Line Price Benchmarking elaborado pela Teligen, Strategy Analytics Ltd, UK.

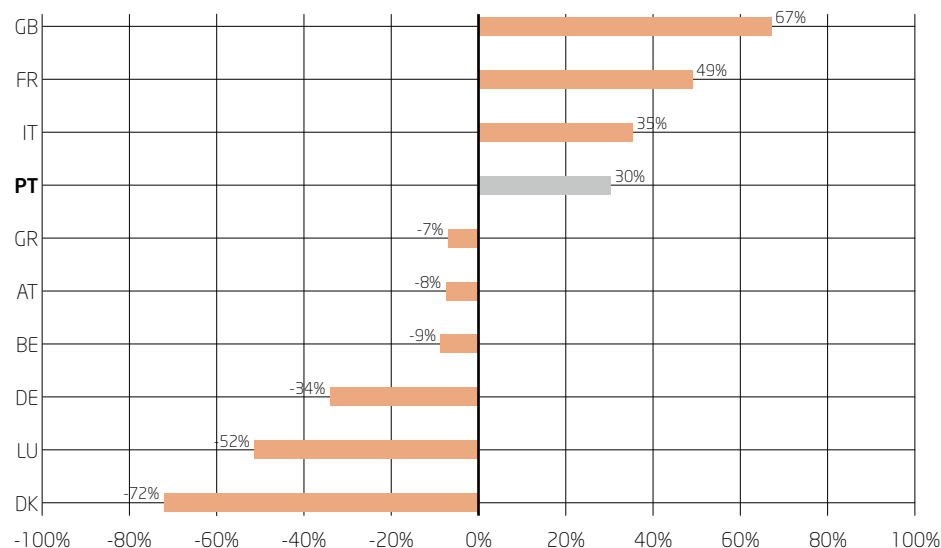
<sup>12</sup> Para realizar a comparação de preços de circuitos alugados e calcular o preço médio de um circuito de determinada capacidade, a Teligen tem em conta os preços do operador histórico de cada país e utiliza como ponderador o cabaz de distâncias da OCDE (2010) que envolve seis segmentos de distância:

Distâncias	2 km	20 km	50 km	100 km	200 km	500 km
2 Mbps	50%	18%	6%	8%	8%	8%
34 Mbps	42%	18%	15%	9%	8%	8%

<sup>13</sup> A média é calculada excluindo os preços para Portugal.

### Dispersão do preço anual dos circuitos digitais de 34 Mbps na Europa (novembro de 2013) - desvio face à média

Gráfico 20.



Fonte: ICP-ANACOM com base em dados da OECD Leased Line Price Benchmarking elaborado pela Teligen, Strategy Analytics Ltd, UK.

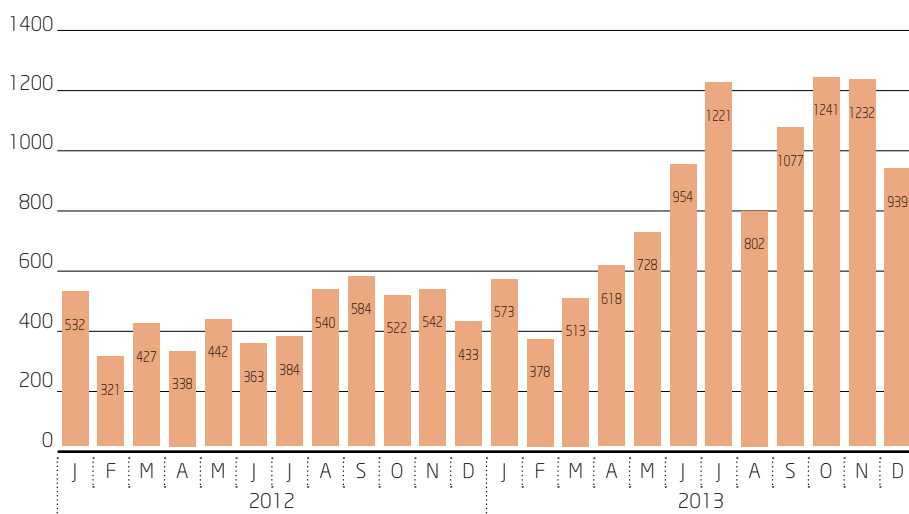
### 4.5. Oferta de referência de acesso às condutas (ORAC)

Em 2013 houve um interesse renovado no acesso às condutas da PTC, sobretudo devido a investimentos de outro(s) operador(es) em redes de fibra ótica. Como se pode ver no gráfico 21, o número mensal de respostas a pedidos de instalação de cabos nas condutas da PTC

foi, em 2013, quase sempre superior ao máximo mensal que se tinha verificado em 2012. Em agosto de 2013 já tinha sido ultrapassado o total de respostas a pedidos de instalação verificado em todo o ano de 2012, sendo que o total de pedidos registados em 2013 foi praticamente o dobro do total de pedidos registados em 2012.

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

Gráfico 21.



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

Esta elevada utilização da ORAC verifica-se não obstante haver já uma cobertura importante do território nacional com infraestruturas alternativas à do operador histórico, nomeadamente redes de distribuição por cabo e redes suportadas em fibra ótica, o que indicia que os operadores alternativos continuam a expandir as suas redes.

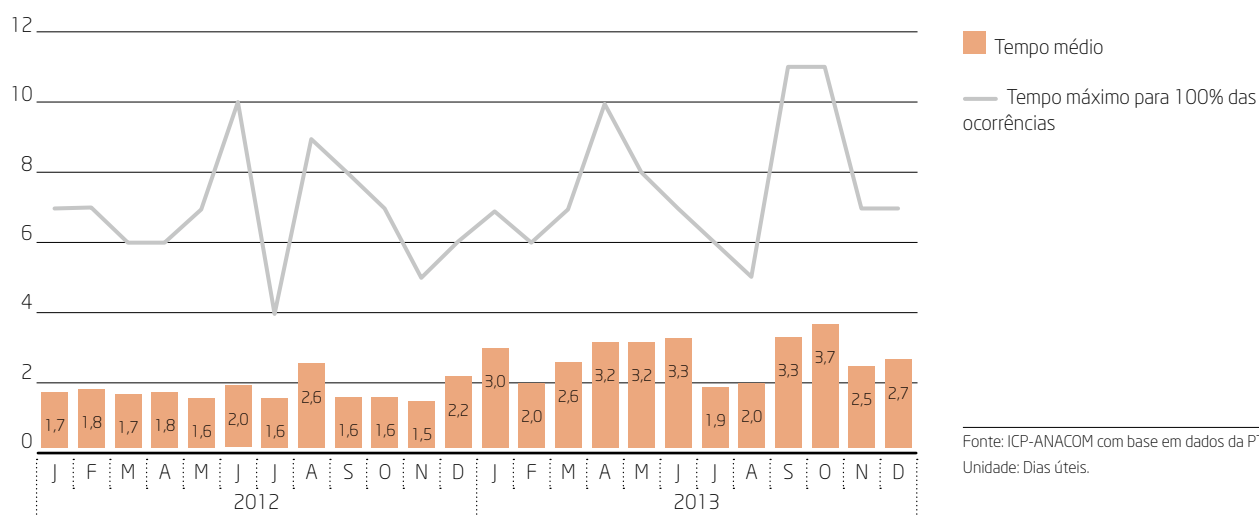
Em termos de prazos, o mais relevante será o tempo de resposta a pedidos de instalação. Verifica-se que o objetivo – que é, no máximo, de cinco dias úteis para a totalidade dos casos – não tem sido cumprido pela PTC, o que não significa que exista um incumprimento generalizado

deste prazo. Com efeito, uma vez que estes indicadores de qualidade de serviço estão definidos para 100 por cento dos casos, os seus valores referem-se ao pior caso existente<sup>14</sup>.

Por isso é importante observar que o prazo médio de resposta para 100 por cento dos casos se manteve próximo dos dois dias úteis ao longo de 2013, substancialmente inferior ao prazo objetivo definido na oferta. Releva-se adicionalmente que estão definidas compensações em caso de incumprimento dos objetivos definidos no âmbito da ORAC.

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

Gráfico 22.



Durante 2013, 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) se encontrava atualizada e correta face à realidade existente no terreno. Foram assim realizadas várias ações de fiscalização de forma a analisar esta matéria, tendo-se identificado, em algumas situações, a necessidade de melhorar a correção da informação disponibilizada na Extranet.

#### 4.6. Oferta de referência de acesso a postes (ORAP)

Tal como a ORAC, a ORAP permite que os operadores instalem os seus cabos utilizando as infraestruturas da PTC. Na primeira oferta,

essa instalação dá-se ao nível das condutas enquanto no segundo caso, a instalação ocorre ao nível dos postes.

A oferta de acesso a postes está definida para permitir uma utilização integrada com a ORAC, assegurando a continuidade da infraestrutura própria dos operadores beneficiários, nomeadamente através da transição entre infraestruturas subterrâneas e aéreas.

Esta oferta é sobretudo utilizada nas áreas rurais, menos povoadas, permitindo uma expansão das redes dos operadores alternativos com as consequentes repercussões positivas ao nível do desenvolvimento da sociedade de informação e do combate à infoexclusão nessas áreas.

<sup>14</sup> Ou seja, no limite pode existir apenas uma situação em que o tempo de resposta exceda os cinco dias úteis e, como se apresentou no Gráfico 21, as respostas a pedidos de instalação ascenderam a alguns milhares em 2013.

A 19 de setembro de 2013, o ICP-ANACOM aprovou uma decisão sobre faturação e cobrança de penalidades às beneficiárias da ORAP da PTC. Esta decisão decorreu de um pedido de intervenção da ZON e da Cabovisão, em resultado da aplicação de penalidades pela PTC, das quais aquelas entidades discordavam, bem como dos termos em que foram liquidadas e dos valores apresentados a pagamento.

O ICP-ANACOM decidiu que a PTC devia alterar a ORAP com efeitos à data da publicação da sua primeira versão, fixando o limite de 325 euros para a penalidade estabelecida por incumprimento, pelas beneficiárias, do prazo fixado para envio dos cadastros, retificando e reembolsando as beneficiárias da ORAP na primeira fatura a emitir depois da deliberação.

O ICP-ANACOM impôs também a alteração da ORAP de forma a alinhar o prazo de que a PTC dispõe para efetuar o respetivo pedido de compensação às beneficiárias com o prazo que estas têm para apresentar os pedidos de compensação à PTC.

#### 4.7. Oferta de realugar da linha de assinante (ORLA)

A ORLA é uma oferta grossista que permite que outras empresas faturem a linha telefónica da PTC por um determinado preço, possibilitando-lhes o estabelecimento de ofertas retalhistas próprias que integrem o realugar da linha com serviços de tráfego telefónico.

Esta oferta tem interesse para o mercado em geral, dado que cria uma possibilidade de entrada e manutenção no mercado para a

prestação de serviços de voz em local fixo, sem obrigar a investimentos relevantes. Não obstante, esta oferta tem perdido relevância.

De facto, desde o segundo semestre de 2007 que se observa uma redução acentuada do número de acessos analógicos com ORLA ativa, tendo sido atingido o ponto máximo destes acessos em junho de 2007, com 173 510 acessos.

Desde então, o número de acessos analógicos com ORLA ativa tem vindo a apresentar reduções anuais significativas, o que é explicado pela redução da prestação do STF na modalidade de acesso indireto e, mais recentemente, pela redução do número de empresas beneficiárias desta oferta, que atualmente é de quatro – decorrente nomeadamente da integração da PT Prime no Grupo PT ocorrida em 2012.

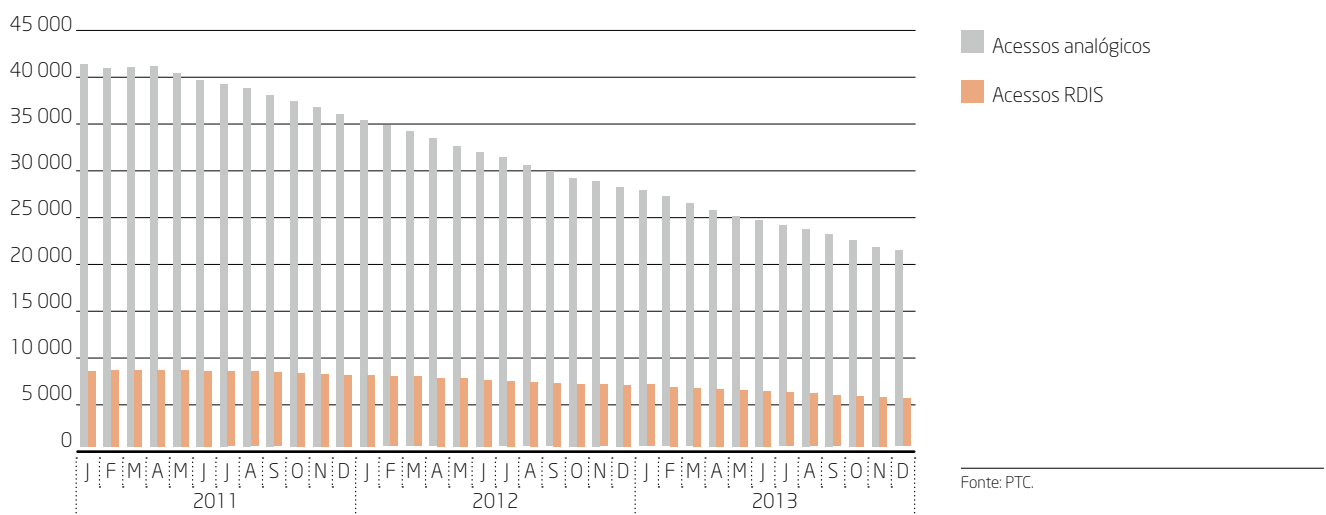
Assim, no final de 2013 existiam 21 486 acessos analógicos com ORLA ativa, o que consubstancia uma redução de cerca de 24 por cento de 2012 para 2013, redução relativamente próxima da já observada de 2011 para 2012 (21 por cento).

No que respeita ao número de acessos de rede digital com integração de serviços (RDIS), a redução anual foi na ordem dos 20 por cento, existindo apenas 5675 acessos RDIS (básicos e RDIS básicos *plus*) com ORLA ativa.

No gráfico seguinte apresenta-se a evolução do número de acessos com ORLA ativa.

### Informação apresentada pela PTC sobre acessos analógicos e RDIS (básicos e *plus*) com ORLA ativa, excluindo as ativações das empresas do Grupo PT

Gráfico 23.





## 5. SISTEMAS DE CUSTEIO

### 5.1. Sistema de contabilidade analítica (SCA) da PTC

A PTC, enquanto entidade com PMS em diversos mercados, está obrigada ao controlo de preços, separação de contas e contabilização de custos, dispondo para o efeito de um SCA que agrega informações sobre proveitos e custos, por produto ou serviço. Compete ao ICP-ANACOM, ou a entidade independente por si designada, auditar o referido SCA e verificar a sua conformidade com as disposições legislativas e regulatórias aplicáveis.

A PTC, enquanto concessionária do serviço público de telecomunicações, devia 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 respetiva transferência para outra entidade, do serviço móvel marítimo (SMM)<sup>15</sup>.

As margens de exploração negativas, eventualmente decorrentes do cumprimento da obrigação de prestação dos referidos serviços, anualmente devem ser compensadas através da atribuição de compensação direta pelo Estado. Nos termos legais, esta Autoridade submeteu as margens de exploração negativas à Inspeção-Geral de Finanças (IGF), depois de promover a sua auditoria efetuada por entidade independente.

#### 5.1.1. Sistema de contabilidade analítica da PTC referente ao exercício de 2007

Por deliberação de 4 de abril de 2013, e na sequência da auditoria realizada aos resultados de 2007 do SCA da PTC, o ICP-ANACOM aprovou a respetiva declaração de conformidade do SCA, bem como as determinações e recomendações com vista ao aperfeiçoamento do mesmo.

Na mesma data, o ICP-ANACOM aprovou a decisão relativa à auditoria às margens negativas de exploração dos serviços de telex, telegráfico, teledifusão terrestre e móvel marítimo referente ao exercício de 2007, que foi remetida à IGF.

#### 5.1.2. Sistema de contabilidade analítica da PTC referente aos exercícios de 2008 e 2009

Por deliberação de 6 de junho de 2013, na sequência da auditoria realizada aos resultados dos exercícios de 2008 e 2009 do SCA da PTC, o ICP-ANACOM aprovou as respetivas declarações de conformidade do SCA, bem como as determinações e recomendações com vista ao aperfeiçoamento do mesmo.

Na mesma data, o ICP-ANACOM aprovou a decisão relativa à auditoria às margens negativas de exploração dos serviços de telex, telegráfico, teledifusão terrestre e móvel marítimo referentes aos exercícios de 2008 e 2009, que submeteu à IGF.

#### 5.1.3. Sistema de contabilidade analítica da PTC referente aos exercícios de 2010 a 2012

Durante 2013 decorreu a auditoria aos resultados do SCA da PTC (exercícios de 2010 a 2012) e a auditoria às estimativas dos CLSU apresentadas pela PTC (exercícios de 2010 a 2012), trabalhos adjudicados à empresa SVP Advisors, S.L.<sup>16</sup>, prevendo-se a emissão de um SPD sobre esta matéria, incluindo um SPD relativo à auditoria às margens de exploração dos serviços de telex, telegráfico, teledifusão terrestre e móvel marítimo, no primeiro semestre de 2014.

#### 5.1.4. Decisão quanto à metodologia de cálculo da taxa de custo de capital da PTC aplicável a partir do exercício de 2012

Por deliberação de 5 de dezembro de 2013, o ICP-ANACOM aprovou a decisão final sobre a metodologia de cálculo da taxa de custo de capital da PTC, aplicável a partir do exercício de 2012, cujo SPD havia sido notificado à CE, ao BEREC e às Autoridades Reguladoras Nacionais (ARN) dos restantes Estados-Membros da UE. Neste sentido, o ICP-ANACOM determinou que a taxa de custo de capital a utilizar para 2012 e 2013 fosse, respetivamente, 10,85 por cento e 11,69 por cento.

<sup>15</sup> Releve-se, neste contexto, a revogação do contrato de concessão do serviço público de telecomunicações assinada, em 2013, pelo Estado português e a PTC, matéria desenvolvida neste relatório no ponto 20.2.

<sup>16</sup> Por deliberação do ICP-ANACOM de 6 de setembro de 2012, e na sequência do lançamento de um concurso público com publicação internacional.

## 5.2. Modelos de custos incrementais de longo prazo de comunicações eletrónicas (para operadores fixos e móveis)

Com a publicação, a 7 de maio de 2009, da Recomendação da CE sobre o tratamento regulamentar das tarifas da terminação de chamadas em redes fixas e móveis na UE, as Autoridades Reguladoras Nacionais (ARN) devem calcular os custos eficientes da prestação do serviço de terminação (fixo ou móvel), essencialmente com base numa abordagem de modelização ascendente (*bottom-up*) que utilize os custos incrementais de longo prazo (LRIC<sup>17</sup>) como metodologia pertinente de cálculo dos custos.

Tendo em vista a implementação da Recomendação no que concerne ao modelo de custeio para o serviço de terminação de chamadas de voz em redes fixas individuais, o ICP-ANACOM aprovou, por deliberação de 1 de fevereiro de 2013, a adjudicação da realização do referido modelo de custeio à consultora Analysys Mason, Ltd.

No âmbito do desenvolvimento do modelo de custeio para o serviço de terminação de chamadas de voz em redes fixas individuais, o ICP-ANACOM aprovou, por deliberação de 27 de novembro de 2013, a realização de uma consulta pública sobre a definição da metodologia a incorporar no referido modelo.

O prazo limite para a receção de contributos no âmbito da referida consulta pública, inicialmente estipulado para 30 de dezembro de 2013, foi posteriormente alargado para 15 de janeiro de 2014, conforme deliberação do ICP-ANACOM de 12 de dezembro de 2013.

Durante o prazo desta consulta, o ICP-ANACOM promoveu, a 13 de dezembro de 2013, a realização de uma sessão de trabalho com os operadores interessados, que contou com a presença do consultor, com o objetivo explícito de fomentar a discussão aberta e sem constrangimento sobre os principais conceitos a incorporar no modelo em construção.

## 5.3. Sistema de contabilidade analítica dos CTT – Correios de Portugal, S.A. (CTT)

A Lei de Bases dos Serviços Postais<sup>18</sup> conferiu ao ICP-ANACOM, enquanto entidade reguladora do sector postal<sup>19</sup>, a competência de

aprovar e fiscalizar a correta aplicação<sup>20</sup> do SCA a que os CTT estão obrigados<sup>21</sup> a dispor enquanto 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, o ICP-ANACOM definiu os princípios para o desenvolvimento do SCA a ser implementado pelos CTT, visando a determinação das receitas e dos custos, diretos e indiretos, de cada um dos serviços, reservados e não reservados, e a separação entre os custos associados às diversas operações básicas integrantes dos serviços postais (aceitação, tratamento, transporte e distribuição).

### 5.3.1. Sistema de contabilidade analítica dos CTT referente aos exercícios de 2009 e 2010

Por deliberações de 7 de fevereiro de 2013 e de 19 de dezembro de 2013, e na sequência da auditoria realizada aos resultados de 2009 e 2010 do SCA dos CTT, o ICP-ANACOM aprovou respetivamente a declaração de conformidade relativa aos exercícios de 2009 e 2010, bem como as determinações e recomendações com vista ao aperfeiçoamento do referido SCA.

### 5.3.2. Sistema de contabilidade analítica dos CTT referente ao exercício de 2011

Durante o ano de 2013 decorreu a auditoria aos resultados de 2011 do SCA dos CTT, a qual se encontra na fase de preparação do respetivo SPD.

### 5.3.3. Sistema de contabilidade analítica dos CTT referente aos exercícios de 2012 e 2013

O ICP-ANACOM aprovou, por deliberação de 26 de setembro de 2013, o lançamento de um concurso público para a realização de uma auditoria aos resultados do SCA dos CTT respeitante aos exercícios de 2012 e 2013. Por deliberação de 7 de novembro de 2013, a auditoria foi adjudicada à Baker Tilly, PG & Associados, SROC, S.A., estando a decorrer os trabalhos referentes à auditoria do exercício de 2012.

<sup>17</sup> Long Run Incremental Cost.

<sup>18</sup> Lei n.º 102/99, de 26 de julho, na redação que lhe foi dada pelo Decreto-Lei n.º 112/2003, de 12 de junho (posteriormente revogada a 26 de abril de 2012 pela Lei n.º 17/2012).

<sup>19</sup> N.º 2 do artigo 18.º da Lei n.º 102/99 de 26 de julho.

<sup>20</sup> N.º 2 do artigo 19.º da Lei n.º 102/99 de 26 de julho.

<sup>21</sup> N.º 1 do artigo 19.º da Lei n.º 102/99, de 26 de julho, e n.º 1 da Base XIII do Decreto-Lei n.º 448/99, de 4 de novembro.

## 6. SERVIÇO UNIVERSAL (SU)

### 6.1. Serviço universal das comunicações eletrónicas

#### 6.1.1. Acessibilidade dos preços - tarifário residencial do STF prestado no âmbito do serviço universal

A 25 de outubro de 2012, a PTC apresentou ao ICP-ANACOM uma proposta de alteração do tarifário residencial do STF prestado no âmbito do SU para vigorar a partir de 1 de janeiro de 2013.

Por deliberação de 29 de novembro de 2012, o ICP-ANACOM não se opôs à proposta apresentada pela PTC para o tarifário principal (aplicável por defeito) e para o tarifário alternativo (aplicável opcionalmente a pedido dos utilizadores), dada a sua conformidade com os princípios regulamentares aplicáveis (nomeadamente quanto à compatibilidade com o *price-cap* aplicável – atendendo ao valor de inflação inscrito na proposta de orçamento do Estado para 2013,

de 0,9 por cento, o valor do *price-cap* aplicável para 2013 seria de -1,85 por cento), sendo que o tarifário entrou em vigor na data prevista e, ao longo de 2013, não sofreu alterações adicionais. .

Concluiu-se ainda que os operadores alternativos poderiam replicar os preços da PTC para o tarifário principal e para o tarifário alternativo, com base nas ofertas grossistas da PTC, e que as receitas auferidas pela PTC para o conjunto assinatura e tráfego seriam suficientes para cobrir os custos incorridos, resultando numa margem estimada positiva.

Assim, o tarifário introduzido a 1 de janeiro de 2013 consistia, face ao tarifário anteriormente em vigor e no que respeita ao tarifário principal, numa redução de 23,3 por cento do preço por minuto das chamadas em horário normal, consubstanciando-se nos valores apresentados na tabela seguinte.

#### Tarifário principal do STF proposto pela PTC (em vigor desde 1 de janeiro de 2013)

Tabela 4.

Valores sem IVA	Preço inicial (euros)		Crédito de tempo (segundos)		Preço por minuto (euros)	
	Dias úteis 09h-21h	Restantes horários	Dias úteis 09h-21h	Restantes horários	Dias úteis 09h-21h	Restantes horários
Local/nacional	0,0700	0,0000	60,00	-	0,0244	0,0000
Instalação			71,83 €			
Assinatura			12,66 €			

Fonte: PTC. Valores sem IVA.

Relativamente ao tarifário alternativo, o tarifário introduzido a 1 de janeiro de 2013 traduzia uma redução de 2,27 por cento do preço da assinatura mensal.

### Tarifário alternativo do STF proposto pela PTC (em vigor desde 1 de janeiro de 2013)

Tabela 5.

Valores sem IVA	Preço inicial (euros)		Crédito de tempo (segundos)		Preço por minuto (euros)	
	Dias úteis 09h-21h	Restantes horários	Dias úteis 09h-21h	Restantes horários	Dias úteis 09h-21h	Restantes horários
Local/nacional	0,0700	0,0700	60,00	60,00	0,0277	0,0084
Instalação			71,83 €			
Assinatura			11,65 €			

Fonte: PTC. Valores sem IVA.

#### 6.1.2. Parâmetros e níveis de qualidade de serviço

Apresentam-se, na tabela seguinte, os objetivos fixados e os níveis realizados pelo PSU (nos anos em questão à PTC) para cada um dos indicadores em 2012 e em 2013.

## Parâmetros de qualidade de serviço do SU

Tabela 6.

Parâmetros de qualidade de serviço do serviço universal	Objetivo	Ano 2012	Ano 2013
<b>PQS1. Prazo de fornecimento da ligação inicial</b>			
(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	7	11
(a2) que corresponde ao percentil 99% das instalações mais rápidas	43	23	26
(b) Percentagem de pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o cliente, quando este define uma data objetivo	85%	98%	95%
(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.	29%	14%
<b>PQS2. Taxa de avarias por linha de acesso</b>			
Número total de avarias participadas por acesso	0,10	0,12	0,13
	n. a.	164 245	156 517
<b>PQS3. Tempo de reparação de avarias (horas)</b>			
(a) Tempos de reparação de avarias na rede de acesso local			
(a1) que correspondem ao percentil 80% das reparações mais rápidas	72	29	61
(a2) que correspondem ao percentil 95% das reparações mais rápidas	165	75	150
(b) Tempos de reparação de outras avarias			
(b1) que correspondem ao percentil 80% das reparações mais rápidas	47	28	64
(b2) que correspondem ao percentil 95% das reparações mais rápidas	108	72	148
(c) Percentagem de avarias reparadas dentro do prazo de reparação de avarias estabelecido pelo PSU como objetivo para oferta aos seus clientes	80%	88%	74%
<b>PQS4. Tempo de resposta para os serviços de telefonista</b>			
(a) Tempo médio de resposta para serviços de telefonista (segundos)	11,0	17,0	14,0
(b) Percentagem de chamadas para os serviços de telefonista atendidas até 20 segundos pelo operador humano	80%	91%	96%
<b>PQS5. Chamadas não concretizadas</b>			
(a) Número de chamadas elegíveis para o cálculo do PQS5		1 274 480 905	1 244 819
- chamadas nacionais	n. a.		
- chamadas internacionais	n. a.		
(b) Percentagem de chamadas nacionais não concretizadas	n. a.	0,06%	0,12%
(c) Percentagem de chamadas internacionais não concretizadas	n. a.		

<b>Parâmetros de qualidade de serviço do serviço universal</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Ano 2012</b>	<b>Ano 2013</b>
<b>PQS6. Tempo de estabelecimento de chamadas</b>			
(a) Número total de chamadas elegíveis para o cálculo do PQS6 de			
- chamadas nacionais	n. a.	n. d.	n. d.
- chamadas internacionais	n. a.	n. d.	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.	n. d.
(b2) que correspondem ao percentil 95% das chamadas mais rápidas	n. a.	n. d.	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.	n. d.
(c2) que correspondem ao percentil 95% das chamadas mais rápidas	n. a.	n. d.	n. d.
<b>PQS7. Tempo de resposta para os serviços informativos</b>			
(a) Tempo médio de resposta do serviço informativo (segundos)	5,0	0,3	0,0
(b) Percentagem de chamadas para os serviços informativos atendidas até 20 segundos pelo operador humano ou por sistemas equivalentes de resposta	95%	99%	100%
<b>PQS8. Percentagem de telefones públicos de moedas e cartão em boas condições de funcionamento</b>			
Percentagem de dias completos durante os quais os postos públicos existentes se encontram em condições de funcionamento relativamente ao número potencial de dias de serviço do parque médio de postos públicos	96%	97%	96%
<b>PQS9. Queixas sobre incorreções nas faturas</b>			
Percentagem de faturas reclamadas relativamente ao número total de faturas emitidas	0,04%	0,03%	0,03%

Fonte: PTC.

De referir que a PTC invocou o impacto das condições climatéricas adversas (tempestade no final de janeiro) na sua infraestrutura, 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 ao mês de fevereiro. Neste contexto, apresentou para os indicadores destes parâmetros medições anuais expurgadas desse mês.

## Parâmetros de qualidade de serviço do SU expurgados dos valores relativos a fevereiro de 2013

Tabela 7.

Parâmetros de qualidade de serviço do SU	Objetivo	Ano 2013
<b>PQS2. Taxa de avarias por linha de acesso</b>	0,10	0,12
Número total de avarias participadas por acesso	n.a.	139 600
<b>PQS3. Tempo de reparação de avarias (horas)</b>		
(a) Tempos de reparação de avarias na rede de acesso local		
(a1) que correspondem ao percentil 80% reparações mais rápidas	72	55
(a2) que correspondem ao percentil 95% das reparações mais rápidas	165	142
(b) Tempos de reparação de outras avarias		
(b1) que correspondem ao percentil 80% das reparações mais rápidas	47	64
(b2) que correspondem ao percentil 95% das reparações mais rápidas	108	145
(c) Percentagem de avarias reparadas dentro do prazo de reparação de avarias estabelecido pelo PSU como objetivo para oferta aos seus clientes	80%	75%

Fonte: PTC.

Face a 2012, registou-se uma deterioração no desempenho da generalidade dos parâmetros, com exceção dos parâmetros PQS4 (tempo de resposta para os serviços de telefonista) e do PQS7 (tempo de resposta para os serviços informativos). Em 2013, ficaram ainda aquém dos objetivos de desempenho fixados os seguintes indicadores: PQS2 (taxa de avarias por linha de acesso), PQS3(b) (tempos de reparação de outras avarias), PQS3(c) (percentagem de avarias reparadas dentro do prazo de reparação de avarias estabelecido pelo PSU como objetivo para oferta aos seus clientes) e o PQS4(a) (tempo médio de resposta para serviços de telefonista). Estas conclusões não se alteram quando se analisam os níveis de desempenho sem considerar o mês de fevereiro de 2013.

Face aos incumprimentos que se têm vindo a verificar, o ICP-ANACOM tem desencadeado processos de contraordenação.

### 6.1.3. Postos públicos

Ao longo de 2013, a PTC remeteu ao ICP-ANACOM informação trimestral relativa ao desenvolvimento do parque de postos públicos, que inclui, nomeadamente, dados relativos ao parque de postos públicos por município e aos postos públicos instalados em locais de especial interesse social, conforme estabelecido na deliberação de 15 de julho de 2004.

Na tabela seguinte sintetiza-se a informação relativa ao parque de postos públicos no final de 2012, desagregado por distrito, e a informação relativa ao final de 2013.

## Parque de postos públicos da PTC

Tabela 8.

Zonas	Distritos	Realizado 2012	Realizado 2013	Realizado 2013 face a realizado 2012 (valor absoluto)	Realizado 2013 face a realizado 2012 (%)
Norte	Braga	1410	1351	-59	-4,2%
	Porto	3085	2823	-262	-8,5%
	Viana do Castelo	783	639	-144	-18,4%
	Bragança	563	541	-22	-3,9%
	Vila Real	834	802	-32	-3,8%
	Aveiro	1237	1192	-45	-3,6%
	Guarda	681	666	-15	-2,2%
	Viseu	1317	1277	-40	-3,0%
Centro	Castelo Branco	841	812	-29	-3,4%
	Coimbra	1283	1246	-37	-2,9%
	Leiria	1113	1070	-43	-3,9%
	Lisboa	4513	4387	-126	-2,8%
	Santarém	806	786	-20	-2,5%
Sul e Ilhas	Madeira	387	349	-38	-9,8%
	Açores	340	328	-12	-3,5%
	Portalegre	276	250	-26	-9,4%
	Évora	360	327	-33	-9,2%
	Setúbal	1634	1583	-51	-3,1%
	Beja	572	532	-40	-7,0%
	Faro	1355	1272	-83	-6,1%
<b>Total</b>		<b>23 390</b>	<b>22 233</b>	<b>-1.157</b>	<b>-4,9%</b>

Fonte: PTC e cálculos ICP-ANACOM.

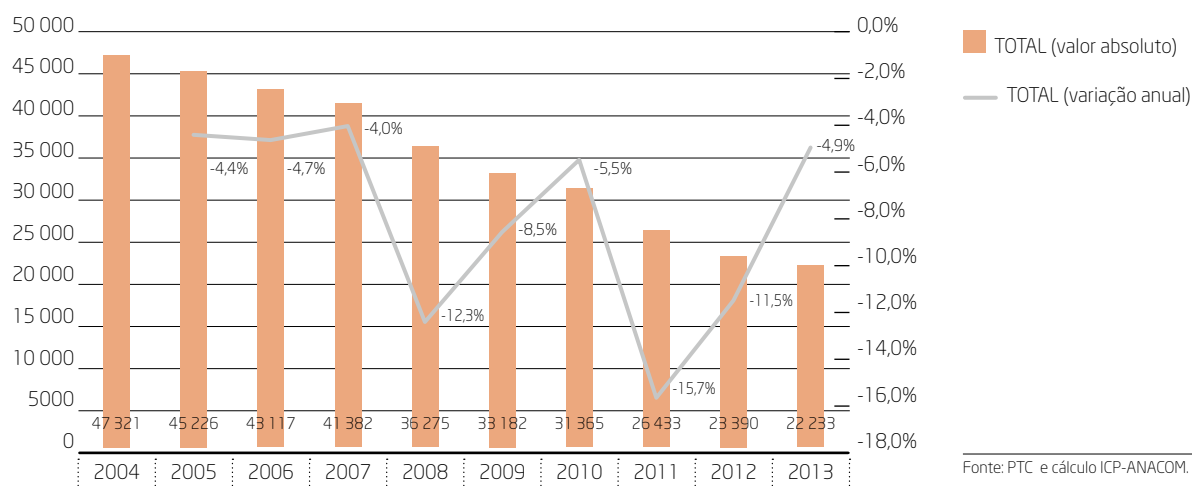
Verifica-se que ocorreu uma redução efetiva do parque de postos públicos em 2013, que totalizava 22 233 postos públicos, 4,9 por cento abaixo do número registado no final de 2012, representando uma diminuição de 1 157 postos.

O gráfico seguinte sintetiza a informação relativa à evolução do parque de postos públicos no período 2004-2013 – verificando-se uma redução de 53 por cento para o total de postos públicos.



## Evolução do parque de postos públicos no período 2004-2013

Gráfico 24.



No que respeita ao parque de postos públicos em locais de interesse social (hospitais, centros de saúde, estabelecimentos de ensino e aeroportos), verificou-se uma redução de cerca de 5 por cento em 2013. Em termos absolutos, a maior redução ocorreu nos postos

públicos localizados em estabelecimentos de ensino, conforme se pode verificar na tabela seguinte. É de relevar ainda a introdução em 2013 de 13 postos públicos em lojas do cidadão.

## Variação do parque de postos públicos total PTC em 2013, face ao parque total em 2012

Tabela 9.

Tipo de local	Realizado 2012	Realizado 2013	Desvio do parque total 2013 face ao parque total 2012 (valor absoluto)	Desvio do parque total 2013 face ao parque total 2012 (%)
Hospitais e centros de saúde	638	601	-37	-5,8%
Estabelecimentos de ensino	416	348	-68	-16,3%
Aeroportos	160	160	0	0,0%
Estabelecimentos prisionais	331	338	7	2,1%
Terminais rodoviários	88	87	-1	-1,1%
Terminais ferroviários	212	210	-2	-0,9%
Estações de metropolitano	140	140	0	0,0%
Tribunais e palácios de justiça	9	8	-1	-11,1%
Hotéis, pensões e residenciais	72	59	-13	-18,1%
Lojas do cidadão	-	13	-	-
<b>Total em locais considerados de interesse especial</b>	<b>2066</b>	<b>1964</b>	<b>-102</b>	<b>-4,9%</b>

Fonte: PTC e cálculos do ICP-ANACOM.

Os 22 233 postos que constituíam o parque total da PTC no final de 2013 representam cerca do triplo do parque estabelecido no concurso para prestação do SU (8222 postos).

#### 6.1.4. Custos líquidos decorrentes da prestação do serviço universal (CLSU)

Em 2013, o ICP-ANACOM finalizou a auditoria aos CLSU relativos ao período de 2007-2009 e iniciou a auditoria aos CLSU relativos a 2010-2011.

A auditoria aos CLSU de 2007-2009 foi adjudicada em julho de 2012 à SVP Advisors, S.L. (SVP)<sup>22</sup> e consistiu numa análise aprofundada, sistemática e global das estimativas de CLSU apresentadas pela PTC para os anos 2007-2009. Decorrente dessa análise foi solicitado à PTC que apresentasse novas estimativas dos CLSU para os anos em causa, de forma a refletir as recomendações apresentadas pela SVP, tendo as mesmas sido enviadas pela PTC em fevereiro de 2013.

No decurso do mês de fevereiro de 2013, a SVP finalizou a auditoria e remeteu o respetivo relatório final, tendo concluído que, «na generalidade, os resultados e os cálculos revistos pela PTC estão de acordo com os princípios, critérios e condições constantes nas determinações do ICP-ANACOM, e os dados, pressupostos e cálculos usados são suficientemente adequados». No entanto, excetuou três aspetos da conclusão que qualificou como «menores com impacto negligenciável nos resultados» e uma situação que considerou ter impacto material nos resultados, relativa ao tratamento de custos e receitas não recorrentes (*one-off*) nos clientes não rentáveis em áreas rentáveis.

Na sequência dessa auditoria, o ICP-ANACOM, após audiência dos interessados e consulta ao mercado, por deliberação de 20 de junho

de 2013, determinou à PTC a ressubmissão de novas estimativas de CLSU para o período 2007-2009, de forma a refletir os resultados finais do SCA relativos aos mesmos anos, bem como a consideração dos custos/receitas de instalação não recorrentes, de forma anualizada, e a correção de uma situação relativa ao número de linhas de acesso no modelo de área.

Na mesma deliberação, o ICP-ANACOM determinou alguns ajustamentos à metodologia de cálculo dos CLSU com impacto nas estimativas para anos posteriores a 2009<sup>23</sup>.

A PTC transmitiu ao ICP-ANACOM, a 28 de junho de 2013, as estimativas reformuladas dos CLSU de 2007-2009, as quais foram objeto de nova auditoria pela AXON, que apresentou o relatório final e a declaração de conformidade a 25 de julho de 2013.

Os auditores concluíram que, com exceção de questões associadas à reconciliação, os valores ressubmetidos pela PTC a 28 de junho de 2013 estão de acordo com os princípios, critérios e condições estipulados pelo ICP-ANACOM. Em relação às situações referentes à reconciliação, os auditores entenderam que este facto poderá estar a subvalorizar o valor final de CLSU, para além de referirem que, não obstante as situações mencionadas, os esclarecimentos apresentados pela PTC sobre a matéria são aceitáveis para os anos de 2007 a 2009.

A 19 de setembro de 2013, o ICP-ANACOM aprovou as últimas contas apresentadas pela PTC em 28 de junho de 2013, tendo em conta os resultados da auditoria e respetiva declaração de conformidade, e determinou os seguintes valores finais de CLSU para os exercícios 2007-2009:

### Valores finais dos CLSU relativos aos exercícios de 2007 a 2009

Tabela 10.

2007	2008	2009
23 584 976,93 €	20 168 431,93 €	23 057 573,48 €

Fonte: ICP-ANACOM.

<sup>22</sup> Já após a adjudicação do trabalho à SVP, a empresa alterou a sua designação, passando a chamar-se AXON Partners Group Consulting S.L.

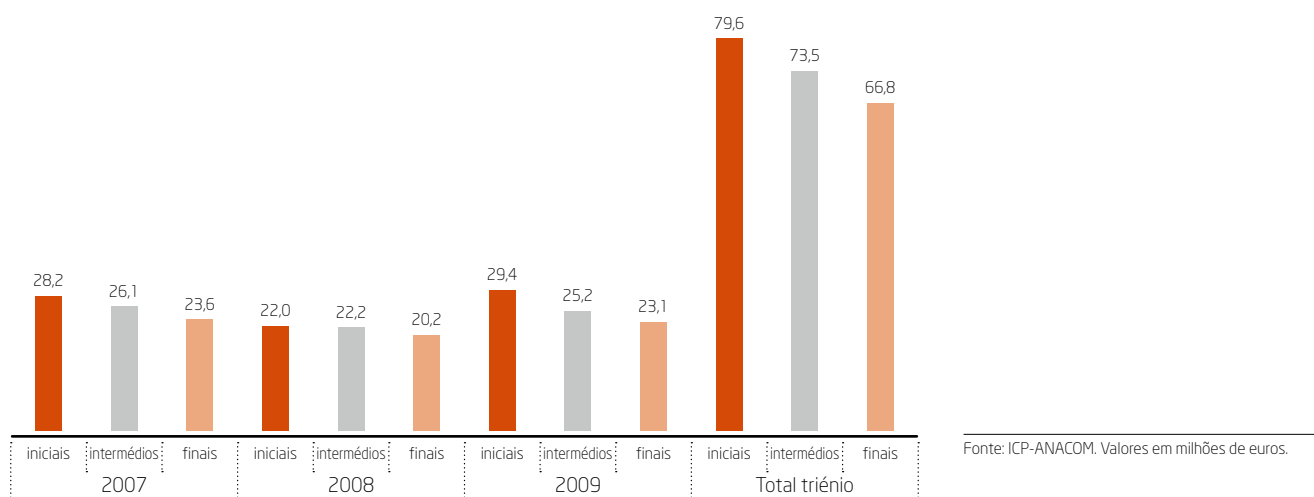
<sup>23</sup> Os principais ajustamentos à metodologia de cálculo dos CLSU com impacto nas estimativas para anos posteriores a 2009 respeitam: (i) à determinação dos serviços relevantes prestados fora do SU; (ii) à apresentação das diferenças entre a distribuição dos custos evitáveis considerando unicamente os comprimentos dos lacetes das linhas retalhistas e considerando os comprimentos dos lacetes das linhas retalhistas e grossistas; (iii) à aplicação do novo critério de plausibilidade; (iv) à aplicação do critério da concorrência efetiva; e (v) à forma de apuramento do benefício indireto relativo à «reputação empresarial e reforço da marca».

Apurou-se assim para o período de 2007 a 2009 um valor total de CLSU de 66,8 milhões de euros, apresentando-se no gráfico seguinte a evolução que ocorreu nas estimativas dos CLSU 2007-2009, decorrente quer dos aspetos identificados em sede de auditoria quer das determinações do ICP-ANACOM. Relevam neste último caso as

deliberações de 12 de outubro de 2012, relativa à concretização do conceito de «custos de acesso anormalmente elevados», e de 20 de junho de 2013, nomeadamente no que respeita ao tratamento dos custos de instalação (e respetivas receitas) não recorrentes no cálculo dos CLSU dos clientes não rentáveis (*one-off costs*).

### Evolução das estimativas de CLSU referentes aos anos 2007-2009

Gráfico 25.



Conforme se pode observar, as estimativas de CLSU referentes aos anos 2007 a 2009 reduziram-se 19 por cento desde os valores iniciais até aos valores finais, equivalendo a 12,8 milhões de euros, sendo o valor médio anual dos CLSU para esses anos de 22,3 milhões de euros.

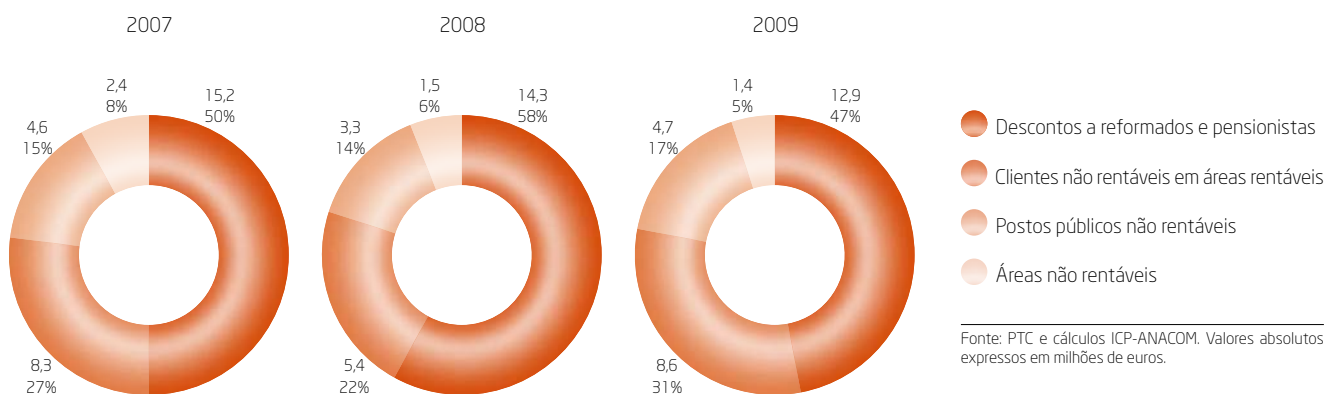
No que respeita aos valores finais obtidos em cada um dos modelos dos CLSU, designadamente para as áreas não rentáveis, clientes

não rentáveis em áreas rentáveis, postos públicos e reformados e pensionistas, apresenta-se no gráfico seguinte a evolução verificada em termos de custos líquidos apresentados<sup>24</sup> e peso de cada uma dessas componentes no total dos CLSU antes de benefícios indiretos.

24 Refere-se à diferença entre os custos evitáveis e às receitas perdidas.

## Custos líquidos antes de benefícios indiretos por componente relativos a 2007-2009

Gráfico 26.



Verifica-se que a componente que assume maior peso no total dos custos líquidos antes de benefícios indiretos é a relativa aos descontos a reformados e pensionistas – perto ou mesmo acima dos 50 por cento.

O peso assumido por esta componente não é de estranhar, decorrente do facto de o número de reformados e pensionistas beneficiários do desconto de 50 por cento na assinatura mensal do STF (incluindo também os beneficiários por via da ORLA) ser significativo, embora com tendência decrescente – em 2007 esse número situava-se acima dos 223 mil, em 2008 acima dos 209 mil e em 2009 acima dos 189 mil.

A segunda componente com maior peso – acima dos 20 por cento – é a relativa aos clientes não rentáveis em áreas rentáveis, tendo-se apurado o número de clientes não rentáveis em áreas rentáveis na ordem dos 159 mil clientes em 2007, 89 mil em 2008 e 143 mil em 2009. Note-se, no entanto, que a percentagem de clientes não rentáveis em áreas rentáveis representou, consoante os anos em causa, entre 4 e 7 por cento do total, confirmando-se a expectativa de que representassem apenas uma pequena parcela do total.

A terceira componente a assumir um maior peso no total dos CLSU antes de benefícios indiretos é a relativa a postos públicos

não rentáveis que assume um peso na ordem dos 15 por cento. Apurou-se em sede da auditoria que cerca de 70 por cento (em 2007 e 2008) e cerca de 83 por cento (em 2009) de postos públicos no universo total de áreas eram não rentáveis.

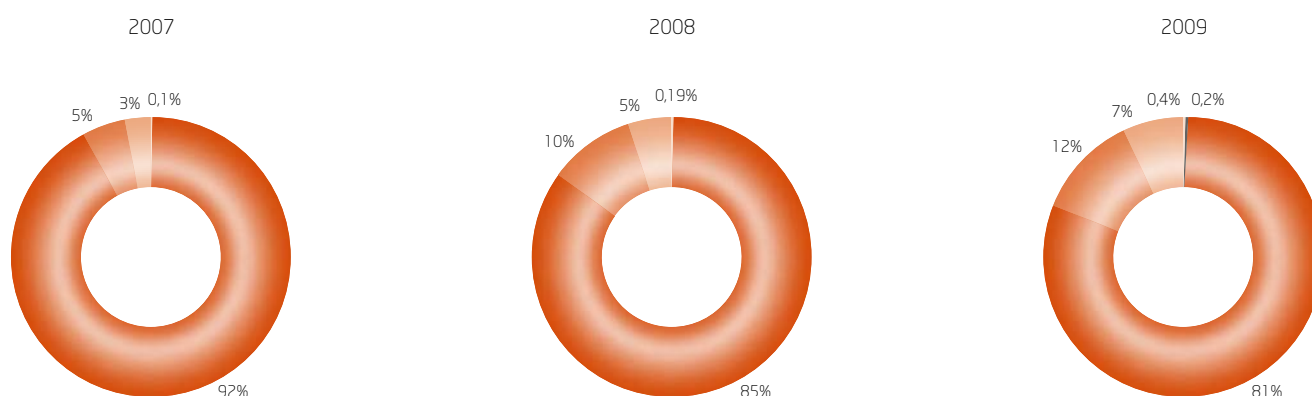
Por último, verificou-se que a componente com um menor peso é a associada às áreas não rentáveis, com uma expressão na ordem dos 5 a 8 por cento. De referir que o modelo de cálculo dos CLSU contempla 1853 áreas, 45 das quais foram consideradas não rentáveis nos anos em causa (cerca de 2,4 por cento do total das áreas), englobando entre 0,7 a 0,8 por cento da totalidade dos clientes.

No que respeita à relevância que o valor dos benefícios indiretos tem vindo a assumir na diminuição do valor total de custos, e apesar de se ter verificado uma diminuição nos anos de 2008/2009 face a 2007, os mesmos assumem um peso significativo – acima dos 16 por cento.

Em termos do benefício indireto a assumir um maior peso no total dos benefícios, constata-se, conforme gráfico abaixo, que a reputação empresarial e reforço da marca é o benefício indireto com maior expressão, com um peso acima dos 80 por cento nos três anos.

## Valores finais dos benefícios indiretos por tipo de benefício relativos a 2007-2009

Gráfico 27.



	2007	2008	2009
Reputação empresarial e reforço da marca	6,358	3,677	3,717
Publicidade nos PP	0,355	0,408	0,539
Mailing	0,209	0,215	0,321
Ubiquidade	0,007	0,008	0,009
Taxas de regulação			0,018

Fonte: PTC e cálculos ICP-ANACOM. Valores em milhões de euros.

No que respeita aos valores dos CLSU 2010-2011, durante o ano de 2013 foi iniciado o trabalho de auditoria, sendo expectável que o relatório final esteja finalizado no primeiro trimestre de 2014, devendo iniciar-se, em 2014, a auditoria relativa aos CLSU 2012 e 2013.

### 6.1.5. Procedimento de designação de prestador(es) do serviço universal (PSU)

Em 2013 foram selecionados os PSU por via concursal, ilustrando-se na tabela seguinte o resultado dos concursos.

## Concursos para a designação do PSU

Tabela 11.

	Resultados dos concursos	Empresas selecionadas
Concurso 1 - STF	11,9 M€	Optimus (zonas 1 e 2) ZON (zona 3)
Concurso 2 - Postos públicos	12,3 M€	PTC
Concurso 3 - Listas e serviço de informações de listas	Não foram apresentadas propostas. Prosseguiu-se com procedimento de ajuste direto, tendo sido apresentada a proposta pela PTC a quem foi adjudicada a prestação.	

Fonte: ICP-ANACOM.

Apresenta-se no ponto específico do relatório sobre a assessoria ao Governo o trabalho efetuado pelo ICP-ANACOM nesta matéria, referindo-se aqui as deliberações que foram tomadas em matéria de especificação das condições associadas à prestação do SU.

Assim, relevar-se a deliberação de 1 de março de 2013, na qual o ICP-ANACOM decidiu, no âmbito dos concursos para a seleção do(s) PSU de comunicações eletrónicas, publicar informação atualizada quanto aos elementos sobre custos líquidos de 2011.

Igualmente importa referir a deliberação de 19 de agosto de 2013, que aprovou a alteração da deliberação de 7 de fevereiro de 2012, alterada e republicada por deliberação de 5 de julho de 2012, relativa às condições e especificações de cada uma das prestações que constituem o SU em aspetos específicos relacionados com a disponibilização de uma lista telefónica completa e de um serviço completo de informações de listas.

Note-se que a aprovação desta deliberação ocorreu na sequência do concurso limitado por prévia qualificação ter ficado deserto e o Governo ter decidido proceder à seleção do prestador através de recurso ao procedimento de ajuste direto ao abrigo da alínea a) do n.º 1 do artigo 24.º do Código dos Contratos Públicos, com convite às entidades qualificadas no âmbito do anterior concurso limitado por prévia qualificação. Nessa decisão, o Governo procedeu à fixação de um prazo de designação de 12 meses, prorrogável por um período adicional de seis meses, prazo este inferior ao que constava do concurso limitado por prévia qualificação (cinco anos). Deste facto decorreu a necessidade de o ICP-ANACOM proceder à adaptação das condições e especificações, nomeadamente em termos de períodos de reporte de informação de qualidade de serviço a ser cumprida pelo PSU na prestação do serviço de lista telefónica e serviços de informações de listas.

## 6.2. Serviço postal universal

### 6.2.1. Quadro regulamentar dos serviços postais

O Governo procedeu, através do Decreto-Lei n.º 160/2013, de 19 de novembro, à alteração das bases da concessão do serviço postal universal<sup>25</sup>, conformando as bases da concessão com o quadro legal resultante da Lei Postal (Lei n.º 17/2012, de 26 de abril)<sup>26</sup>.

Neste âmbito destacam-se, entre outras alterações:

- a alteração do objeto da concessão, conformando-o com o novo âmbito do serviço postal universal que, na sequência da entrada em vigor da Lei Postal, deixou de incluir a publicidade endereçada e o envio de encomendas nacionais e internacionais de saída entre dez e vinte quilogramas;
- a alteração do prazo da concessão, que passa a ser até 31 de dezembro de 2020, tal como o período de designação dos CTT enquanto prestador do serviço postal universal.

Quanto à rede de estabelecimentos postais, continua a ser competência dos CTT a criação e o encerramento das estações e postos de correio, bem como a alteração dos seus horários de funcionamento, com respeito pelos objetivos de densidade da rede postal e de ofertas mínimas de serviços fixados na concessão. A fixação destes objetivos inicia-se com a apresentação de uma proposta pelos CTT, até 31 de dezembro de 2013, que deve considerar os seguintes fatores: i) distribuição da população no território nacional; ii) distância entre os pontos de acesso; iii) natureza urbana ou rural das zonas abrangidas; e iv) evolução do tráfego e da procura.

Até à fixação dos referidos objetivos, os CTT têm que manter, no mínimo, os níveis de densidade da rede e de ofertas de serviços por si praticados a 31 de dezembro de 2013.

O referido Decreto-Lei n.º 160/2013, de 19 de novembro, fez ainda alterações pontuais à Lei Postal, relacionadas com o regime aplicável à qualidade e preços do serviço postal universal e ao cancelamento da inscrição no registo dos prestadores de serviços postais.

Uma das alterações prende-se com a introdução de um período plurianual mínimo de três anos para a vigência das obrigações de qualidade do serviço postal universal e dos critérios de formação dos preços do serviço postal universal, a definir pelo ICP-ANACOM ao abrigo, respetivamente, dos artigos 13.º e 14.º da Lei Postal. A Lei Postal, na sua redação inicial, não previa qualquer período mínimo de vigência.

Uma outra alteração, que conduziu à modificação do regime de preços aplicável aos preços especiais, designadamente excluindo uma intervenção *ex-ante* do ICP-ANACOM sobre os preços especiais.

<sup>25</sup> Aprovadas pelo Decreto-Lei n.º 448/99, de 4 de novembro, alterado pelos Decretos-Leis n.ºs 150/2001, de 7 de maio, 116/2003, de 12 de junho, e 112/2006, de 9 de junho.

<sup>26</sup> Para maior detalhe das alterações introduzidas pela Lei Postal, recomenda-se a leitura do Relatório de regulação, supervisão e outras atividades do ICP-ANACOM, referente ao ano 2012, páginas 49 a 51.

Assim, o (novo) artigo 14.º A da Lei Postal estabelece que os preços especiais e condições associadas dos serviços postais que integram a oferta do SU, aplicados pelos prestadores de serviço 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<sup>27</sup> integradas no serviço postal. 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 do ICP-ANACOM sobre estes preços, que tem lugar *ex-post*, isto é, após a entrada em vigor dos respetivos preços, circunscreve-se à verificação dos princípios acima referidos. Deixam assim de ser aplicáveis aos preços especiais as regras do Convénio de Preços do serviço postal universal, de 10 de julho de 2008, que transitoriamente se aplicam aos restantes preços dos serviços que integram o serviço postal universal por aplicação da regra transitória prevista no n.º 7 do artigo 57.º da Lei Postal.

Importa salientar que as alterações introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 160/2013, de 19 de novembro, produziram efeitos a partir de 25 de novembro de 2013, pelo que uma grande parte das medidas regulatórias adotadas pelo ICP-ANACOM no ano 2013, e a seguir descritas neste relatório, não tiveram em conta as referidas alterações.

### 6.2.2. Preços do serviço postal universal

Compete ao ICP-ANACOM verificar o cumprimento das propostas de preços apresentadas pelos CTT, enquanto PSU postal, face às regras de fixação dos preços do serviço postal universal que estejam em vigor em cada momento.

Neste contexto, em 2013 o ICP-ANACOM não se opôs à entrada em vigor de duas propostas de alteração do tarifário no âmbito do SU apresentadas pelos CTT:

- entrada em vigor, a partir de 1 de abril de 2013, do tarifário dos serviços de encomendas postais até dez quilogramas de peso e de correspondências até dois quilogramas de peso, incluindo envios registados e envios com valor declarado, compreendidos no âmbito do serviço postal universal (deliberação de 27 de março de 2013);

- entrada em vigor, a partir de 1 de junho de 2013, do tarifário do serviço de jornais, publicações periódicas e não periódicas e livros (deliberação de 16 de maio de 2013).

Ambas as propostas foram analisadas pelo ICP-ANACOM à luz do Convénio de Preços, que estava transitoriamente em vigor ao abrigo do n.º 7 do artigo 57.º da Lei Postal.

A primeira das deliberações acima referidas, a de 27 de março de 2013, foi submetida a consulta pública ao abrigo do artigo 9.º da Lei Postal, por incidir sobre serviços postais que estavam totalmente liberalizados desde 27 de abril de 2012, os quais não tinham sofrido qualquer aumento de preços desde junho de 2010, e por ter sido considerado expectável que a proposta de preços tivesse impacto significativo no mercado. Foi ainda dada a conhecer às associações de consumidores de interesse genérico, submetida a audiência prévia dos CTT e sujeita, com a proposta de tarifário, a parecer do Conselho Consultivo do ICP-ANACOM, de acordo com a alínea c) do artigo 37.º dos Estatutos desta Autoridade.

Da proposta de preços apresentada pelos CTT, destacam-se:

- aumento global médio dos preços de cerca de 3,7 por cento em 1 de abril de 2013;
- alteração faseada dos preços dos envios com peso até 20 gramas do serviço correio normal nacional, no segmento ocasional, em dois momentos – a primeira a ocorrer a 1 de abril de 2013, em que o preço passava de 0,32 euros para 0,36 euros (aumento de 12,5 por cento), e a segunda a ocorrer a 1 de novembro de 2013, na qual o preço passava de 0,36 euros para 0,40 euros (aumento de 11,1 por cento a 1 de novembro de 2013) –, o que correspondia a um aumento total acumulado de 25 por cento face ao preço em vigor no final do ano 2012;
- diferenciação tarifária entre os segmentos ocasional e contratual, transversal a toda a oferta de serviços de correspondências;
- implementação de diferenciação tarifária geográfica para os envios nacionais de correio normal em quantidade com peso até 50 gramas (oferta disponível apenas para o segmento contratual), através da definição de duas zonas de tarifação de acordo com o destino de distribuição dos envios (uma zona que corresponde às cidades de Lisboa e Porto e respetivas coroas urbanas, e outra que corresponde aos restantes destinos de distribuição);

<sup>27</sup> Aceitação, tratamento, transporte e distribuição.

- supressão da modalidade de serviço correio económico internacional, com exceção do regime especial (destinado a Guiné-Bissau, S. Tomé e Príncipe e Timor-Leste), considerando, segundo os CTT, a utilização generalizada do encaminhamento por via aérea.

O ICP-ANACOM, para além de não ter manifestado oposição à entrada em vigor da proposta de preços, recomendou aos CTT que alargassem a aplicação dos preços do correio normal nacional em quantidade com peso até 50 gramas aceite nos quatro centros de correio empresarial localizados em Lisboa (Cabo Ruivo e Pinheiro de Fora), Coimbra (Taveiro) e Porto (Maia), aos centros de aceitação de correio que detenha ou venha a deter, desde que os custos unitários de aceitação daquele serviço sejam semelhantes.

Quanto à deliberação de 16 de maio de 2013, relativa à proposta de preços para o serviço de jornais, publicações e livros, a qual consistia no aumento, a 1 de junho de 2013, de 4 por cento dos preços do tarifário nacional bonificado do serviço de jornais e publicações periódicas, mantendo-se os preços dos restantes serviços, o ICP-ANACOM não se opôs à entrada em vigor da proposta de preços dos CTT e deliberou ainda, *inter alia*:

- promover uma análise circunstanciada dos custos e das margens do serviço com vista à definição dos critérios a que deve obedecer a formação dos seus preços, no âmbito dos critérios a definir ao abrigo do artigo 14.º da Lei Postal. Estes critérios substituirão a aplicação das regras do Convénio de Preços no que respeita à aplicação e avaliação dos princípios da orientação dos preços para os custos, incentivando uma prestação eficiente do serviço postal universal, e da acessibilidade a todos os utilizadores, num quadro de promoção de concorrência efetiva;
- recomendar, aos CTT, que futuras propostas de preços para este serviço sejam comunicadas ao ICP-ANACOM e aos utilizadores com maior antecedência em relação à data da sua entrada em vigor, dado o impacto que as mesmas poderão ter na atividade dos utilizadores do serviço, nomeadamente na subsequente capacidade destes últimos de repercutir as alterações de preços, designadamente, no valor das assinaturas do correio editorial/jornais e publicações;
- enviar a proposta de preços para parecer do Conselho Consultivo.

Por deliberação de 29 de julho de 2013, o ICP-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 do ICP-ANACOM.

As alterações entretanto introduzidas à Lei Postal pelo Decreto-Lei n.º 160/2013, de 19 de novembro, já referidas por terem 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, sendo expectável que, em 2014, sejam adotados os critérios de formação dos preços do serviço postal universal.

Entretanto, no âmbito e ao abrigo do artigo 14.ºA da Lei Postal, os CTT apresentaram a 13 de dezembro de 2013 uma proposta de preços especiais que abrange a oferta dos CTT de serviços de correio em quantidade (correio normal em quantidade, no serviço nacional e internacional), para vigorar a partir de 1 de janeiro de 2014.

### 6.2.3. Qualidade do serviço postal universal

O Convénio de Qualidade celebrado entre o ICP-ANACOM e os CTT a 10 de julho de 2008 (com as alterações introduzidas a 10 de setembro de 2010) vigorou transitoriamente em 2013, nos termos do n.º 7 do artigo 57.º da Lei Postal.

O Convénio de Qualidade define dez indicadores de qualidade de serviço (IQS), no âmbito do serviço postal universal, e respetivos valores mínimos (Min) e valores objetivo (Obj), a cumprir anualmente pelos CTT. O Convénio define ainda um indicador global de qualidade de serviço (IG), calculado em função dos níveis de qualidade de serviço atingidos pelos CTT e do nível de atingimento de cada um dos respetivos valores mínimos e objetivo convencionados.

No caso de se verificarem níveis de qualidade inferiores aos valores mínimos pré-definidos, ou no caso de o IG ser inferior a 100, o Convénio de Qualidade prevê a aplicação, no ano seguinte ao incumprimento, de uma dedução à variação máxima dos preços dos serviços reservados permitida para esse ano, até ao valor máximo de um ponto percentual. Todavia, em situações excecionais e devidamente fundamentas pelos CTT, é possível, em alternativa à redução dos preços, a criação de medidas compensatórias que revertam a favor dos utilizadores. Estas medidas deverão ter um valor financeiro equivalente à que resultaria da redução da receita gerada pela implementação da redução dos preços.



## Indicadores de qualidade de serviço definidos no Convénio de Qualidade

Tabela 12.

Indicadores de qualidade de serviço	Convénio de Qualidade			Qualidade de serviço observada em 2013 (a)
	IR (%)	Valor definido		
		Min.	Obj.	
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%	94,9
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‰	1,5
IQS5 Correio azul não entregue até dez dias úteis (por cada mil cartas)	3,0	2,5‰	1,5‰	1,3
IQS6 Demora de encaminhamento de jornais e publicações periódicas (D+3)	11,0	95,5%	96,3%	97,5
IQS7 Demora de encaminhamento no correio transfronteiriço intracomunitário (D+3)	3,5	85,0%	88,0%	93,1
IQS8 Demora de encaminhamento no correio transfronteiriço intracomunitário (D+5)	3,5	95,0%	97,0%	98,9
IQS9 Demora de encaminhamento na encomenda normal (D+3)	5,0	90,5%	92,0%	95,5
IQS10 Tempo em fila de espera no atendimento (% de eventos até dez minutos)	5,0	75,0%	85,0%	90,4
IG - INDICADOR GLOBAL DE QUALIDADE DE SERVIÇO (b)	N/A	N/A	N/A	228

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

IR - Importância relativa.

Min. - Valor mínimo.

Obj. - Valor objetivo.

N/A - Não aplicável.

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

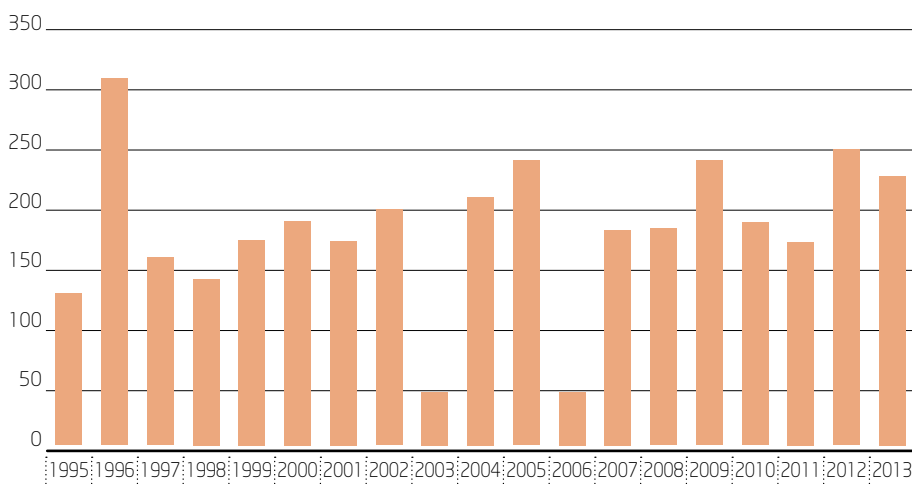
Em 2013, os IQS atingiram os respetivos valores objetivo com exceção do IQS 4 (correio normal não entregue até 15 dias úteis), que apenas atingiu o valor mínimo. Como todos os IQS atingiram os respetivos valores mínimos e o IG superou o valor de 100, não houve lugar à aplicação de nenhuma medida sancionatória aos CTT. A tabela acima mostra os valores anuais dos IQS e do IG atingidos pelos CTT no ano 2013.

Os cálculos dos valores anuais atingidos tiveram em consideração a dedução dos registos das expedições de correio normal e azul afetados diretamente pelas restrições de utilização do espaço aéreo nacional devido às intempéries nos Açores e pela greve geral de 27 de junho de 2013, conforme as deliberações, desta Autoridade, de 27 de junho e de 26 de setembro de 2013, respetivamente.

Os referidos valores anuais consideram também todos os registos dos envios efetuados durante o período da greve dos trabalhadores dos CTT, realizada a 7 de junho de 2013, dado que o ICP-ANACOM indeferiu o pedido de dedução dos registos de correio azul e de correio normal diretamente afetados pela referida greve. Esta Autoridade considerou que a greve não constituía uma situação de força maior ou fenómeno cuja ocorrência e evolução fossem manifestamente externos à capacidade de controlo dos CTT. Considerou ainda que o pedido dos CTT não se enquadrava no n.º 3 do artigo 6.º do mesmo Convénio de Qualidade - permite a dedução dos registos relativos ao período de tempo e fluxos geográficos atingidos pela ocorrência de perturbações laborais internas dos CTT, com impacto no desempenho da qualidade de serviço, verificadas até à liberalização total do sector postal em Portugal - uma vez que a referida greve interna ocorreu após a liberalização total do sector postal.

## Indicador global da qualidade de serviço

Gráfico 28.



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 ICP-ANACOM.

No gráfico 28 nota-se uma tendência ascendente do valor do IG, entre 1997 e 2013, ano em que se regista uma ligeira quebra, face ao ano anterior.

Para além da monitorização dos IQS, o ICP-ANACOM monitoriza indicadores de reclamações e pedidos de informação relativos aos

serviços incluídos no serviço postal universal. Conforme ilustrado na tabela seguinte, em 2013 registaram-se 54 056 reclamações relacionadas com o serviço postal universal, respondidas pelos CTT num prazo médio de 22,3 dias, e 43 973 respostas a pedidos de informação no âmbito do serviço postal universal.

## Reclamações e pedidos de informação registados em 2013

Tabela 13.

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)	
<b>Total</b>	<b>54 056</b>	<b>10 185</b>	<b>22,3</b>	<b>43 973</b>	<b>16,3</b>	<b>98 365</b>
<b>Nacional</b>	<b>32 027</b>	<b>1 620</b>	<b>8,2</b>	<b>19 670</b>	<b>4,2</b>	<b>51 384</b>
<b>Internacional</b>	<b>22 029</b>	<b>8 565</b>	<b>42,7</b>	<b>24 303</b>	<b>26,0</b>	<b>46 981</b>

Fonte: CTT.

O ICP-ANACOM assegura ainda, de forma independente da do prestador de serviço postal universal, o controlo dos níveis de qualidade de serviço efetivamente oferecidos, com objetivo de garantir a sua exatidão.

Neste contexto, por deliberação de 12 de dezembro de 2013, o ICP-ANACOM aprovou, e publicou, o relatório relativo aos resultados do controlo efetuado sobre os níveis de qualidade de serviço oferecidos pelos CTT em 2011. Foram também aprovadas determinações e

recomendações que visam aperfeiçoar o sistema de monitorização dos indicadores de qualidade do serviço e do sistema de tratamento de reclamações dos CTT.

Pela mesma deliberação foram definidos os indicadores sobre reclamações a medir e a publicar pelos CTT. Os indicadores a publicar anualmente pelos CTT constam da Tabela 13 - Reclamações e pedidos de informação registados em 2013.

O ICP-ANACOM aprovou ainda o lançamento de concurso público para a realização de uma auditoria aos indicadores de qualidade de serviço, de reclamações e pedidos de informação dos CTT (2012 e 2013), que deverá decorrer em 2014.

#### 6.2.4. Rede de estabelecimentos postais

No âmbito da concessão do serviço postal universal (base XX), compete aos CTT a criação e encerramento de estabelecimentos postais e a alteração do horário de funcionamento dos mesmos, tendo em conta as necessidades do serviço e os níveis de procura.

Até à alteração das bases da concessão, decorrente da entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 160/2013, de 19 de novembro, os CTT

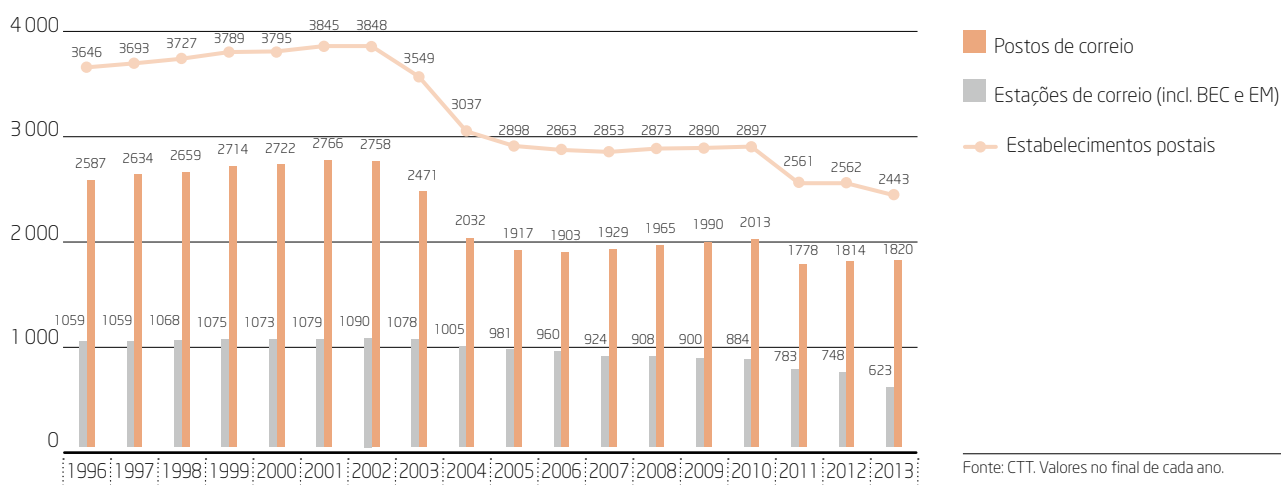
estavam obrigados a informar o ICP-ANACOM sobre as deliberações que tomassem nessa matéria devendo, nos casos de encerramento e redução do horário de funcionamento de estações de correio, fundamentar a sua decisão em termos de necessidade de serviço, dos níveis de procura e da satisfação das necessidades de comunicação da população e das atividades económicas.

Em 2013 foram recebidas comunicações dos CTT referentes a 138 estações, relativas:

- ao encerramento de 51 estações de correio;
- ao encerramento de 72 estações de correio e sua substituição por postos de correio<sup>28</sup>;
- à redução do horário de funcionamento de oito estações de correio;
- à ampliação do horário de funcionamento de sete estações de correio.

## Evolução do número de estabelecimentos postais

Gráfico 29.



Fonte: CTT. Valores no final de cada ano.

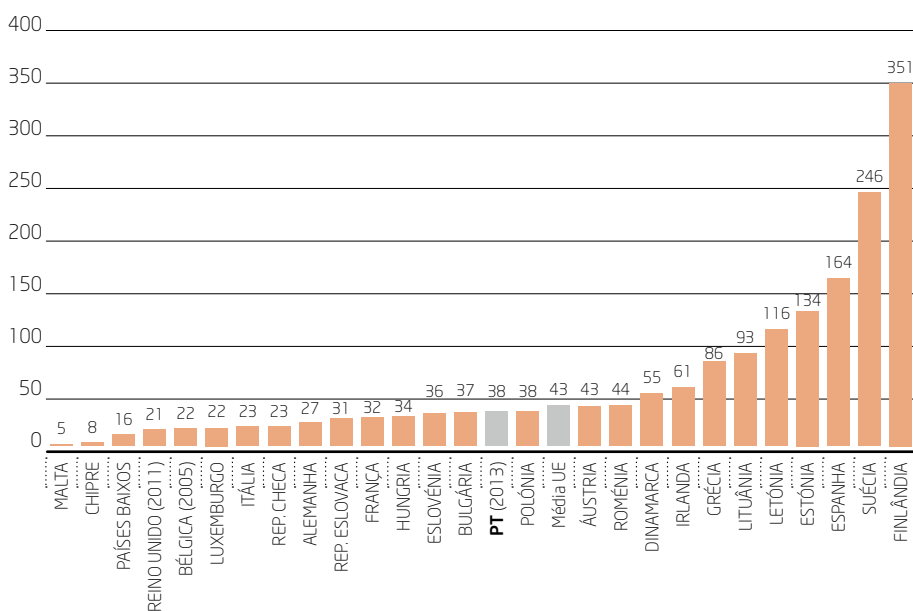
<sup>28</sup> Segundo os CTT, postos de correio são estabelecimentos cujo funcionamento é da responsabilidade de terceiros, mediante a celebração de contrato, sendo prestados, em todos eles, serviços postais que integram o serviço postal universal.

Considerando os dados disponíveis na União Postal Universal (UPU) sobre a rede de estabelecimentos postais fixos dos PSU postal na UE, referentes a 2012, conclui-se que Portugal compara

favoravelmente com a média da UE (excluindo Portugal), em termos de índice de cobertura (ver gráfico 30) e em termos de índice de densidade (ver gráfico 31).

### Cobertura de estabelecimentos postais fixos nos Estados-Membros da UE em 2012 (km<sup>2</sup> por estabelecimento postal)

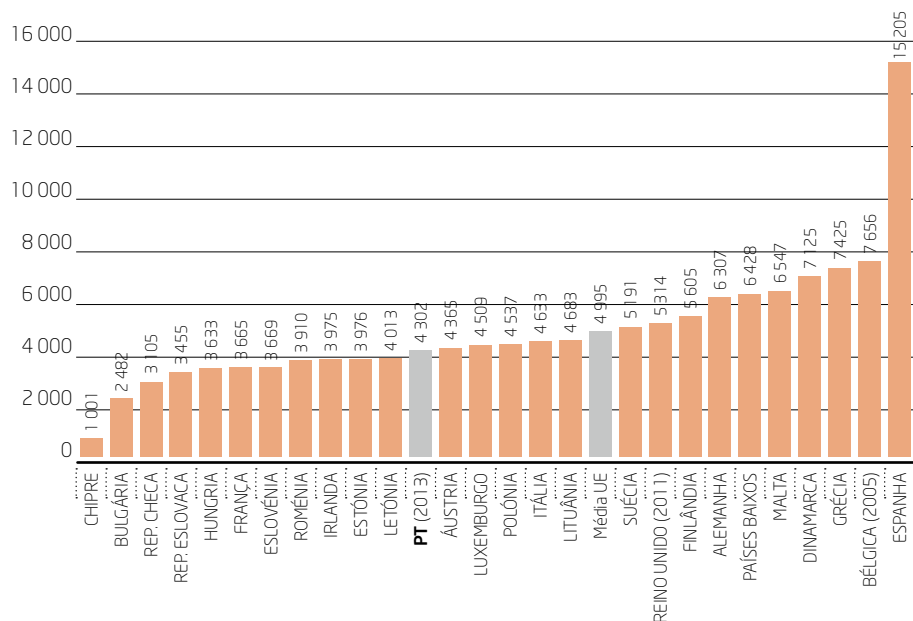
Gráfico 30.



Fonte: UPU. Para os países para os quais não havia dados de 2012, utilizaram-se os dados disponíveis na UPU mais recentes (ano de referência indicada entre parêntesis). UE sem Portugal. PT (3T2013): Valor para Portugal, no final do 3.º trimestre de 2013.

### Densidade de estabelecimentos postais nos Estados-Membros da UE em 2012 (população por estabelecimento postal)

Gráfico 31.



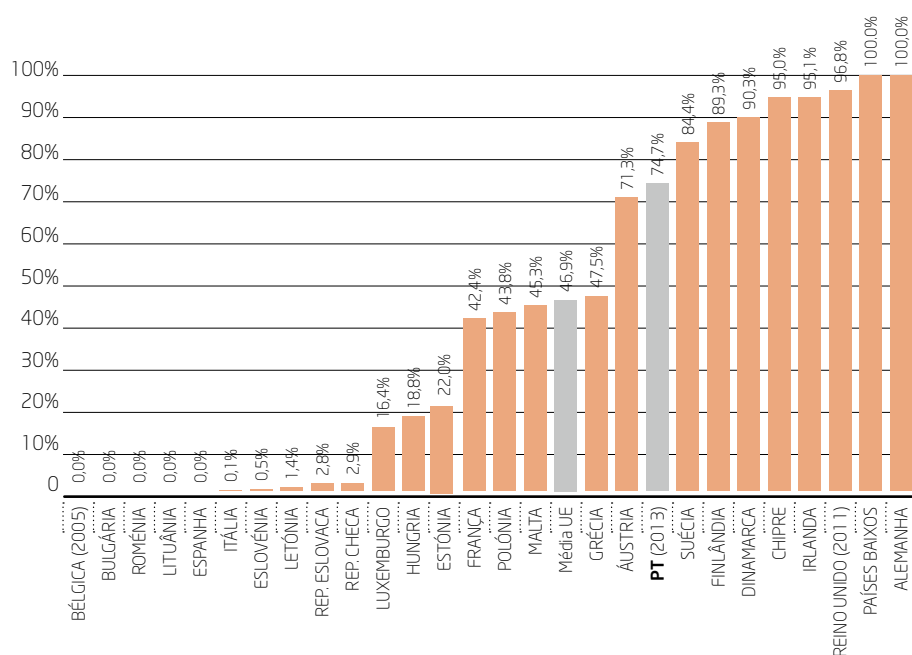
Fonte: UPU. Para os países para os quais não havia dados de 2012, utilizaram-se os dados disponíveis na UPU mais recentes (ano de referência indicada entre parêntesis). UE sem Portugal. PT (3T2013): Valor para Portugal, no final do 3.º trimestre de 2013.

Em Portugal, cerca de 75,4 por cento dos estabelecimentos postais fixos são geridos por terceiros, valor superior à média da UE (46,9 por cento). De acordo com os dados disponíveis da UPU,

8 Estados-Membros da UE apresentam uma percentagem de estabelecimentos postais nessas condições superior à de Portugal – ver gráfico 32.

### Importância relativa dos estabelecimentos postais fixos geridos por terceiros (2012)

Gráfico 32.



Fonte: UPU. Para os países para os quais não havia dados de 2012, utilizaram-se os dados disponíveis na UPU mais recentes (ano de referência indicada entre parêntesis). UE sem Portugal. PT (3T2013): Valor para Portugal, no final do 3.º trimestre de 2013.

A evolução da rede de estabelecimentos postais está dependente dos objetivos de densidade da rede que sejam definidos 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 CTT apresentaram uma proposta incompleta em 31 de dezembro de 2013, que completaram em janeiro de 2014, dando origem ao processo de definição dos objetivos de densidade para o triénio 2014 a 2016.

#### 6.2.5. Custos líquidos da prestação do serviço postal universal

O ICP-ANACOM previa, em 2013, concluir a definição do conceito de encargo financeiro não razoável e a definição da metodologia de cálculo dos custos líquidos do serviço postal universal, para assegurar a adequação e previsibilidade das condições de compensação de eventuais custos líquidos do SU no sector postal e obviar ou minimizar distorções de mercado resultantes do seu ressarcimento.

Em 2013, o ICP-ANACOM aprovou o SPD sobre estas matérias, tendo as respetivas decisões finais sido adotadas em fevereiro de 2014.

## 7. PORTABILIDADE DO NÚMERO E PRÉ-SELEÇÃO

### 7.1. Portabilidade

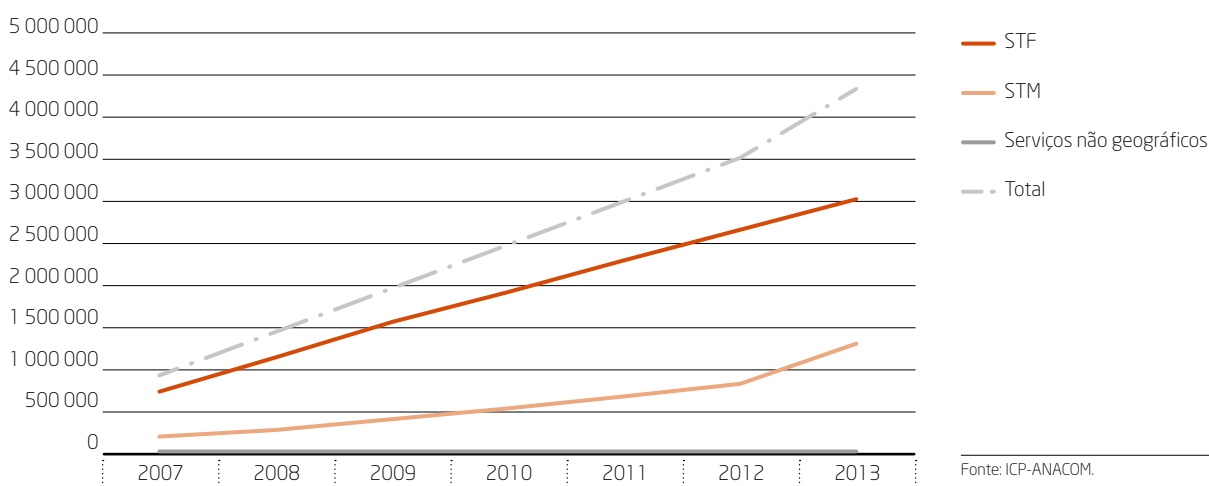
#### 7.1.1. Evolução dos números portados

Entre 2001, ano do início da portabilidade, e 31 de dezembro de 2013 foram portados 4 358 988 números de telefone: 3 025 517

números geográficos, 1 330 054 números móveis e 341 7 outros números não geográficos, que incluem 633 números da gama de numeração 30 (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 33.



Em virtude do processo de fusão entre a PT Prime e a PTC, que ocorreu no final de 2011, todos os valores relativos a 2012 anteriormente divulgados foram retificados, uma vez que os números portados entre as duas empresas deixaram de ser contabilizados<sup>29</sup>.

Em 2013 observa-se um crescimento acentuado do volume de números portados no STM, registando-se de 2012 para 2013 uma taxa de crescimento na portabilidade dos números móveis na ordem dos 54 por cento, muito superior à taxa de crescimento da portabilidade de números geográficos, de cerca de 14 por cento. No entanto, em

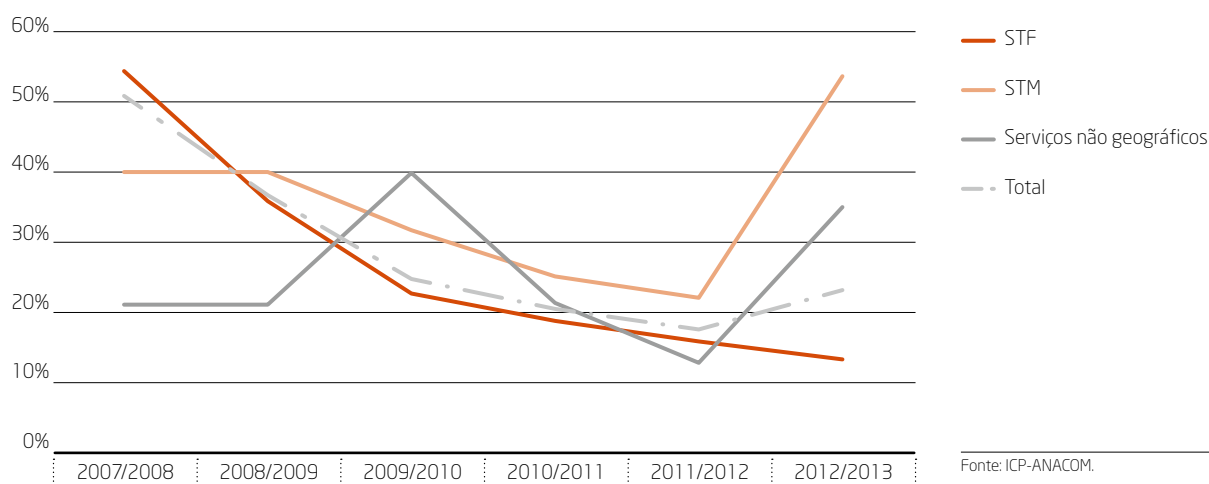
valores absolutos, a portabilidade no serviço móvel continua a ser mais reduzida quando comparada com a portabilidade no STF. O aumento de números móveis portados pode estar associado ao arranque das ofertas comerciais *quadruple play*.

Verifica-se ainda um crescimento na portabilidade dos números não geográficos (incluindo os números nómadas), de 35 por cento, mais do dobro da taxa verificada no período homólogo. No gráfico seguinte pode verificar-se que esse resultado foi também alcançado para os números móveis.

<sup>29</sup> As retificações afetaram o valor da portabilidade de números geográficos registada em 2012, que totalizou 2 666 752 números enquanto o valor da portabilidade de números não geográficos cifrou-se em 2531, dos quais se incluem 57 números da gama «30» - VoIP.

## Evolução da taxa de crescimento do volume acumulado de números portados

Gráfico 34.

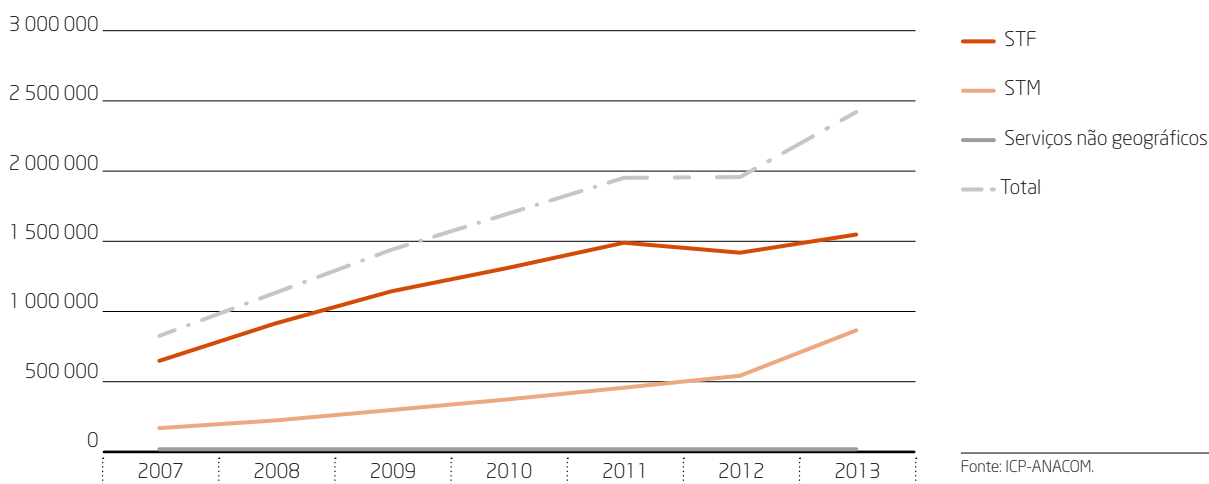


No gráfico seguinte apresenta-se a evolução em termos de números portados efetivos (quantidade de números que se encontram portados num determinado momento), de acordo com o registado na base de dados da entidade de referência para a portabilidade. Os valores são inferiores aos registados no gráfico anterior devido ao facto de a portabilidade ser utilizada várias vezes para o mesmo número, em sucessivas mudanças de um cliente para vários prestadores, incluindo o regresso ao seu prestador inicial.

Deste modo, e como ilustrado no gráfico seguinte, a 31 de dezembro de 2013 existiam 2 408 311 números de telefone portados, que incluíam 1 541 795 números geográficos (STF), 863 884 números móveis (STM) e 2632 outros números não geográficos, 623 dos quais correspondendo a números portados da gama de numeração 30 (VoIP nómada).

## Evolução do volume de números portados efetivos em base de dados

Gráfico 35.



Salienta-se que o decréscimo na taxa de crescimento de 4,8 por cento registado em 2012 na quantidade de números geográficos portados se prendeu, nomeadamente, com o facto de, na sequência da mencionada fusão (ocorrida no final de 2011), terem deixado de ser contabilizados como portados os números que se encontravam portados entre as duas empresas. A evolução registada pode ser observada no gráfico seguinte.

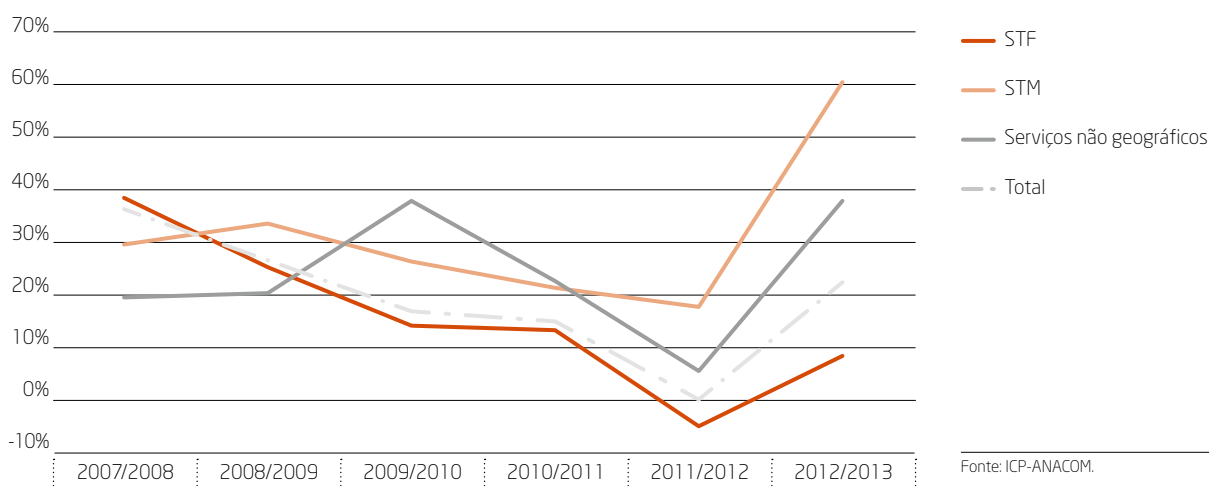
Em 2013, a taxa de crescimento da portabilidade de números geográficos retomou o crescimento (9 por cento), contrariando a

tendência registada nos anos anteriores, provavelmente devido ao aparecimento de ofertas *quadruple play* que, por defeito, incluem a oferta do STF.

Quanto ao STM registou-se uma taxa de crescimento (em base de dados) muito significativa em 2013, 61 por cento, facto que não é alheio à intensificação de ofertas *quadruple play*.

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

Gráfico 36.



As tabelas seguintes apresentam a evolução da proporção, desagregada em termos de segmento residencial e segmento empresarial, de números totais atribuídos no âmbito do STF e do

STM que se encontravam portados, bem como a evolução da proporção de clientes de acesso direto do STF 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
I. Total	19,36%	19,17%	20,42%
II. Segmento residencial	20,89%	22,65%	24,15%
III. Segmento não residencial	17,49%	14,68% <sup>[1]</sup>	15,50%

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

[1] A redução face ao ano anterior é justificada com a fusão da PT Prime na PTC (a 29.12.2011), o que implicou que tivessem deixado de ser considerados como números portados os números que passaram a ser detidos pela PTC.



### Proporção de números, associados a estações móveis/equipamentos de utilizador no âmbito do STM, que se encontram portados<sup>30</sup>

Tabela 15.

	Final de 2011	Final de 2012	Final de 2013
I. Total	3,05%	3,51%	5,53%
II. Segmento residencial	1,78%	2,24%	4,49%
III. Segmento não residencial	8,74%	9,14%	10,11%

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

### 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
I. Total	0,010%	0,011%	0,295%
II. Segmento residencial	0,003%	0,004%	0,004%
III. Segmento não residencial	0,056%	0,048%	1,190%

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

### Proporção de clientes de acesso direto de STF com números portados<sup>31</sup>

Tabela 17.

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

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

30 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.

31 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
Proporção de clientes de acesso direto de STF com números portados	0,007%	0,008%	0,014%

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

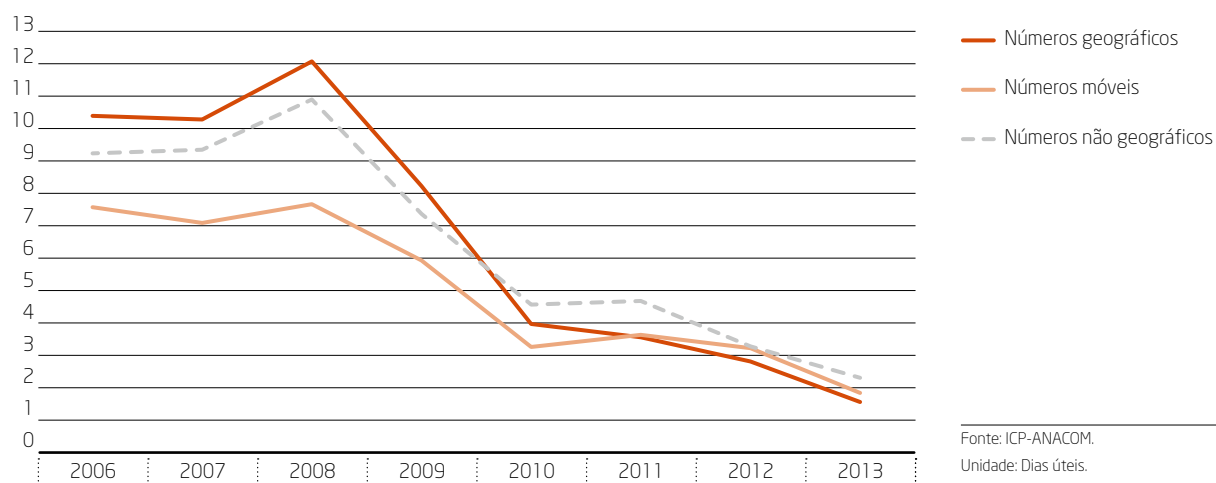
### 7.1.2. Evolução no prazo da portabilidade entre operadores

A entrada em vigor, em 2012, da alteração ao Regulamento da Portabilidade (que estabelece o prazo máximo de um dia útil<sup>32</sup> contado

após a apresentação do pedido pelo assinante) originou um efeito de redução dos prazos de portação, que continuou a registar-se em 2013 – vide gráfico seguinte.

## Evolução dos prazos de portação de números

Gráfico 37.



### 7.1.3. Evolução dos preços da portabilidade

O ICP-ANACOM recolhe, semestralmente, informação sobre os preços cobrados aos assinantes pela operação de portabilidade 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, sendo também divulgada no sítio desta Autoridade.

À semelhança do verificado em 2012, a portabilidade no âmbito do STM continuava em 2013 a ser gratuita para os utilizadores finais. No STF apenas um dos nove prestadores atuantes no segmento

residencial cobrava sistematicamente aos seus clientes a operação de portabilidade, sendo o preço de 12,20 euros (valor sem IVA).

No mercado empresarial do STF, no final de 2013 apenas quatro dos 13 prestadores do serviço cobravam, aos novos clientes, um preço pela portabilidade do número, sendo o valor mais elevado de 15,30 euros (valor sem IVA).

No âmbito da numeração VoIP nómada, à semelhança do que acontecia em 2012, apenas um dos quatro prestadores atuantes no segmento residencial cobrava aos utilizadores a operação de

32 Com as exceções previstas no Regulamento.

portabilidade (4,59 euros – valor sem IVA). No segmento empresarial, a portabilidade era gratuita para seis dos nove prestadores. Nos restantes casos havia lugar à cobrança de um preço pela operação de portabilidade cujo valor mais elevado ascendia a 15 euros (valor sem IVA).

Quanto à informação recolhida sobre os preços grossistas, os valores referentes ao final de 2013 indicados pelas empresas não ultrapassam os limites definidos na ORI, cumprindo o Regulamento da Portabilidade.

#### 7.1.4. Portabilidade - situações de incumprimento

O ICP-ANACOM aprovou, a 19 de dezembro de 2013, um projeto de decisão que determinou à Mundio Mobile Limited (Portugal), um conjunto de medidas para cessar a situação de incumprimento

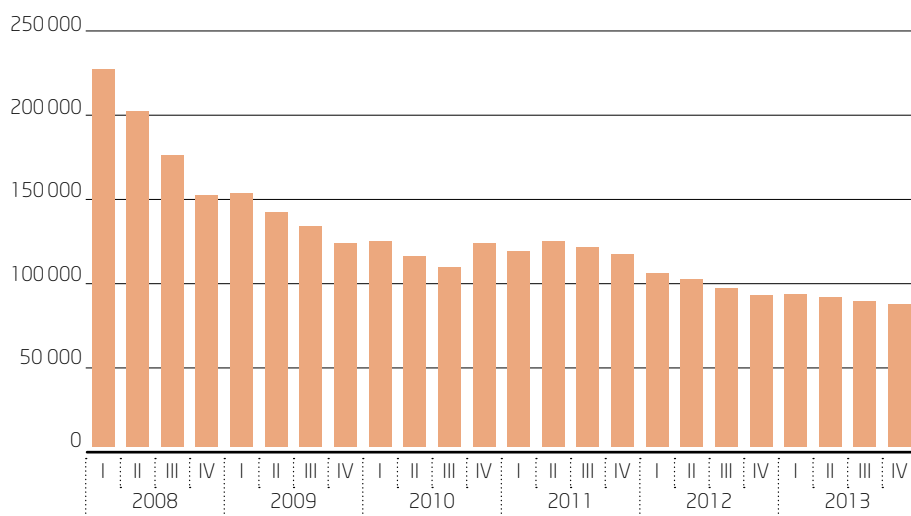
verificada no exercício da sua atividade de prestador do STM, na modalidade de MVNO. Foi determinado à empresa que garantisse a portabilidade a que está obrigada nos termos da Lei das Comunicações Eletrónicas (LCE), do Regulamento da Portabilidade e do contrato celebrado com a entidade de referência para a portabilidade. Já em 2014, a empresa regularizou a situação, pondo termo ao incumprimento.

#### 7.2. Pré-seleção

O ano de 2013 confirmou a tendência de redução da utilização do acesso indireto por parte dos clientes do STF. Deste modo, e conforme gráfico abaixo, o número de clientes de acesso indireto através da pré-seleção registou uma redução na ordem dos 6 por cento de 2012 para 2013.

### Evolução do número de clientes de acesso indireto através de pré-seleção

Gráfico 38.



Fonte: ICP-ANACOM.

Note-se, em todo o caso, que o serviço de pré-seleção e de seleção chamada a chamada foi considerado pelo ICP-ANACOM, no âmbito das análises dos mercados retalhistas do acesso e dos serviços telefónicos em local fixo e do mercado grossista da originação de chamadas em local fixo relevante por garantir a quem não tem infraestrutura própria, ou não a tem na totalidade do território nacional, a possibilidade de manter e/ou angariar mais clientes, suportando a prestação dos serviços retalhistas na rede do operador de maior dimensão.

Os SPD relativos aos mercados relevantes referidos foram aprovados a 19 de dezembro de 2013, conforme referido nos pontos 3.2.2 e 3.2.3.

Releva-se ainda que nesses SPD se propôs impor a obrigação de seleção e de pré-seleção de chamadas à PTC no âmbito do mercado grossista de originação de chamadas em redes telefónicas públicas num local fixo, obrigação que já vinculava a empresa, embora tivesse sido imposta no âmbito do mercado retalhista.

## 8. ROAMING INTERNACIONAL

O Regulamento (UE) 531/2012 do Parlamento Europeu (PE) e do Conselho, de 13 de junho de 2012, consagra diversas medidas para reduzir as tarifas de *roaming*, fomentar a concorrência e assegurar a transparência tarifária, vigorando por um período de dez anos, até 30 de junho de 2022.

O Regulamento continua a estabelecer valores máximos para os preços relativos à prestação de serviços regulamentados de *roaming* para as chamadas de voz, para as mensagens (SMS) originadas e terminadas na UE, e para os serviços de comunicação de dados com comutação de pacotes, utilizados pelos consumidores quando em itinerância na UE, aplicando-se tanto às tarifas cobradas pelos operadores de rede ao nível grossista como às tarifas cobradas pelos

prestadores de serviços de *roaming* ao nível retalhista. Em particular, o Regulamento estabelece descidas sucessivas dos preços máximos, sendo que o último momento de descida dos preços máximos ocorrerá em julho de 2014. Depois dessa data, os preços máximos fixados no Regulamento manter-se-ão válidos até 30 de junho de 2022 para os preços grossistas e 30 de junho de 2017 para os retalhistas.

Assim, em 2013 prosseguiu-se com a redução dos preços grossistas e retalhistas associados ao serviço de *roaming* internacional. Como se pode ver na tabela 19, os valores máximos fixados no âmbito das comunicações de voz em *roaming* intra-UE/EEE são distintos consoante aplicáveis à eurotarifa (nível retalhista) ou a nível grossista (sem IVA).

### Evolução dos preços máximos (grossista e retalhista) para os serviços de *roaming* - voz

Tabela 19.

Data entrada em vigor	Preço grossista voz	Preço retalhista voz (eurotarifa voz)	
		Chamadas efetuadas	Chamadas recebidas
01.07.2011	0,18	0,35	0,11
01.07.2012	0,14	0,29	0,08
01.07.2013	0,1	0,24	0,07

Fonte: ICP-ANACOM. Valores em euros.

É ainda de relevar que, de acordo com o estabelecido no Regulamento 531/2012, a faturação das chamadas de voz 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.

Quanto ao serviço de SMS originadas e terminadas na UE, prosseguiu-se de igual modo à redução dos preços máximos aplicáveis a nível grossista e retalhista (eurotarifa-SMS), conforme se pode constatar através da tabela seguinte (valores sem IVA).

### Evolução dos preços máximos (grossista e retalhista) para os serviços de *roaming* - SMS

Tabela 20.

Data de entrada em vigor	Preço grossista SMS	Preço retalhista SMS (eurotarifa SMS)
01.07.2011	0,04	0,11
01.07.2012	0,03	0,09
01.07.2013	0,02	0,08

Fonte: ICP-ANACOM. Valores em euros.

No âmbito dos serviços de comunicação de dados com comutação de pacotes utilizados em *roaming* intra-UE/EEE, a 1 de julho de 2013,

os valores máximos das tarifas grossista e retalhista, por Megabyte, foram também reduzidos (*vide* tabela seguinte).

### Evolução dos preços máximos (grossista e retalhista) para os serviços de *roaming* - dados

Tabela 21.

Data entrada em vigor	Preço grossista dados	Preço retalhista dados (eurotarifa dados)
01.07.2011	0,5	-
01.07.2012	0,25	0,7
01.07.2013	0,15	0,45

Fonte: ICP-ANACOM. Valores em euros.

É de referir que os operadores móveis, em atividade em Portugal, têm cumprido os valores máximos estipulados no Regulamento e disponibilizam mesmo para alguns segmentos de clientes tarifas adicionais. O ICP-ANACOM recolhe e analisa 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.

Nas tabelas seguintes apresenta-se a evolução, entre o final do primeiro trimestre de 2012 e o final do primeiro trimestre de 2013, dos preços médios para as comunicações de *roaming* apurados com base nos dados agregados das 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 grupo»<sup>33</sup> (valores médios por minuto)

Tabela 22.

	Valores observados	Valores máximos definidos no regulamento
Q1 2012	0,127	0,18
Q2 2012	0,127	
Q3 2012	0,118	0,14
Q4 2012	0,126	
Q1 2013	0,087	

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

<sup>33</sup> 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 *roaming* retalhistas voz (valores médios por minuto)

Tabela 23.

	Valores observados		Valores máximos definidos no regulamento	
	Chamadas efetuadas	Chamadas recebidas	Chamadas efetuadas	Chamadas recebidas
Q1 2012	0,341	0,107	0,35	0,11
Q2 2012	0,344	0,108		
Q3 2012	0,292	0,087		
Q4 2012	0,295	0,088	0,29	0,08
Q1 2013	0,299	0,088		

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

### Preços grossistas SMS - «fora de grupo»<sup>34</sup> (valores médios por SMS)

Tabela 24.

	Valores observados	Valores máximos definidos no regulamento
Q1 2012	0,031	0,04
Q2 2012	0,030	
Q3 2012	0,029	
Q4 2012	0,029	0,03
Q1 2013	0,023	

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

### Preços retalhistas SMS (valores médios por SMS)

Tabela 25.

	Valores observados	Valores máximos definidos no regulamento
Q1 2012	0,108	0,11
Q2 2012	0,108	
Q3 2012	0,087	
Q4 2012	0,088	0,09
Q1 2013	0,088	

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

<sup>34</sup> 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 grossistas dados - «fora de grupo»<sup>35</sup> (valores médios por Mb)

Tabela 26.

	Valores observados	Valores máximos definidos no regulamento
Q1 2012	0,125	0,50
Q2 2012	0,109	
Q3 2012	0,096	0,25
Q4 2012	0,097	
Q1 2013	0,067	

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

## Preços retalhistas dados (valores médios por Mb)

Tabela 27.

	Valores observados		Valores máximos definidos no regulamento
	Pré-pagos	Pós-pagos	
Q1 2012	1,244	1,631	Não definido
Q2 2012	1,269	1,652	
Q3 2012	0,608		0,70
Q4 2012	0,599		
Q1 2013	0,609		

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

O Regulamento prevê ainda medidas estruturais, consistindo em regras para permitir a venda de serviços regulamentados de *roaming* internacional separada da venda de serviços de comunicações móveis domésticas, para aumentar a possibilidade de escolha dos consumidores, garantindo o surgimento de diferentes tipos de fornecedores e aumentando as ofertas de *roaming* disponíveis. Permite-se assim subscrever o serviço de *roaming* como serviço autónomo, enquanto se mantêm em vigor os 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.

A partir de 1 de julho de 2014, os clientes do STM terão a possibilidade de subscrever ofertas de *roaming* intra-EEE disponibilizadas por operadores de itinerância que não o seu operador

doméstico. Neste ponto, nota-se a adoção, pela CE, de regras pormenorizadas previstas para 2014 relativas à venda separada de serviços regulamentados de itinerância a nível retalhista, através do Regulamento de Execução (UE) 1203/2012, de 14 de dezembro de 2012. Destacam-se, nomeadamente as relativas: (i) a uma solução técnica para a implementação da venda separada de serviços regulamentados de *roaming* a nível retalhista; e (ii) às obrigações de informação impostas aos prestadores domésticos para com os seus clientes de *roaming* relativamente à possibilidade de optarem por serviços de *roaming* prestados por um prestador de serviços de *roaming* alternativo.

Para facilitar a disponibilização de serviços de *roaming* por prestadores alternativos, o Regulamento estabelece condições de acesso grossista às redes de comunicações móveis públicas para a prestação de serviços

<sup>35</sup> «Fora do grupo»: 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.

regulamentados de *roaming*. Assim, os operadores de redes móveis estão obrigados a satisfazer todos os pedidos razoáveis de acesso grossista à sua rede para oferta de serviços de *roaming*, devendo publicar, desde 1 janeiro de 2013, uma oferta de referência, segundo as linhas de orientação do BEREC.

Registou-se que os três operadores de redes móveis portugueses publicaram as suas ofertas de referência na data referida. Em 2013, o ICP-ANACOM acompanhou as ofertas de referência publicadas para verificar a conformidade com o disposto no Regulamento e com as linhas de orientação do 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. Sem prejuízo, em final de 2013, de acordo com a informação disponível no ICP-ANACOM, não existiam acordos entre operadores estabelecidos especificamente ao abrigo do Regulamento de *roaming*.

É de relevar ainda que o Regulamento estabelece regras para aumentar a transparência dos preços e para melhorar a prestação de informações sobre as tarifas aos utilizadores dos serviços de itinerância, sendo

que a atuação do ICP-ANACOM tem sido no sentido de garantir que estas regras são observadas pelos operadores.

Neste contexto, os operadores passaram a ter, nomeadamente, a obrigação de disponibilizar automaticamente aos seus clientes, através de serviço de mensagens, informações personalizadas básicas sobre as tarifas de *roaming* aplicáveis às comunicações de voz, dados ou SMS quando os clientes entram em países não pertencentes à UE/EEE, à semelhança do que já se verificava anteriormente ao entrar em países da UE/EEE.

A obrigação, também anteriormente estabelecida, de os operadores oferecerem aos seus clientes de *roaming*, a título gratuito, um serviço que preste informações sobre o consumo acumulado de dados em *roaming* e que garanta que a despesa acumulada relativa a este serviço não ultrapasse o limite de 50 euros, a partir do qual cessa a prestação do serviço, passou igualmente a aplicar-se quando o cliente viaja para fora da UE, exceto nalguns casos específicos quando o operador da rede visitada não autorizar o operador de *roaming* a supervisionar a utilização pelos seus clientes em tempo real.



## 9. OFERTAS RETALHISTAS ANALISADAS

A PTC apresentou ao ICP-ANACOM, a 12 de novembro de 2012, uma proposta de alteração do tarifário das comunicações destinadas a clientes diretos de outros prestadores (PTC-OPS), que entrou em vigor a 1 de janeiro de 2013 (tarifário inter-redes), na sequência da proposta de alteração do tarifário base do serviço de telefone fixo no âmbito do SU.

É de notar a existência de dois tarifários distintos aplicáveis às comunicações PTC-OPS, um aplicável aos operadores cujos preços

médios de terminação se aproximam do preço médio de terminação na rede da PTC (tarifário grupo 1) e um segundo aplicável aos restantes operadores (tarifário grupo 2).

Após concluir que os tarifários em causa cumpriam as obrigações a que a PTC se encontrava sujeita, o ICP-ANACOM aprovou-os a 29 de novembro de 2012.

### Tarifário PTC-OPS proposto pela PTC, que vigora desde 1 de janeiro de 2013 (tarifário grupo 1)

Tabela 28.

	Tarifário grupo 1					
	Preço inicial (euros)		Crédito de tempo (minutos)		Preço por minuto (euros)	
	Dias úteis 09h-21h	Restantes horários	Dias úteis 09h-21h	Restantes horários	Dias úteis 09h-21h	Restantes horários
Local/nacional	0,0700	0,0700	1,00	1,00	0,0277	0,0084

Fonte: PTC. Valores sem IVA.

### Tarifário PTC-OPS, que vigorou desde 1 de janeiro de 2013 (tarifário grupo 2)

Tabela 29.

	Tarifário grupo 2					
	Preço inicial (euros)		Crédito de tempo (minutos)		Preço por minuto (euros)	
	Dias úteis 09h-21h	Restantes horários	Dias úteis 09h-21h	Restantes horários	Dias úteis 09h-21h	Restantes horários
Local/nacional	0,0700	0,0700	1,00	1,00	0,0376	0,0100

Fonte: PTC. Valores sem IVA.

Quanto ao tarifário grupo 2, é de relevar que o mesmo decorre da obrigação a que a PTC ainda está sujeita de praticar nas chamadas originadas na sua rede e terminadas na rede de outros prestadores do STF os mesmos preços que pratica nas chamadas originadas e terminadas na sua rede, podendo apenas ser corrigidos pela diferença, devida e quantificadamente justificada, entre a terminação das chamadas na sua rede e a terminação das chamadas na rede de cada prestador do STF.

Tendo a deliberação de 27 de agosto de 2013, relativa à adoção de medidas provisórias e urgentes no âmbito do mercado grossista de terminação de chamadas na rede telefónica pública num local fixo, determinado a eliminação de todas as assimetrias ainda existentes entre os preços de terminação praticados pelas empresas do Grupo PT e os restantes operadores, conforme referido no ponto 3.2.1 deste relatório, a diferenciação que ocorria a nível dos preços de retalho aplicáveis às chamadas PTC-OPS, com base nas diferenças a nível de preços de terminação, deixou de se justificar. Releva-se a este respeito que, atualmente, a PTC pratica apenas o tarifário grupo 1.

## 10. SEGURANÇA DAS COMUNICAÇÕES

Em termos legislativos, dois diplomas são especialmente relevantes em matéria de segurança das comunicações, para além da Lei das Comunicações Eletrónicas: a Lei n.º 67/2013, de 28 de agosto – lei-quadro das entidades administrativas independentes com funções de regulação da atividade económica dos sectores privado, público e cooperativo – e o Decreto-Lei n.º 11/2014, de 22 de janeiro, relativo à nova orgânica do Ministério da Economia. Estes diplomas determinam a aprovação de novos Estatutos desta Autoridade e a integração das atribuições e competências da Comissão de Planeamento de Emergência das Comunicações no ICP-ANACOM. É de salientar, ainda, a Resolução de Conselho de Ministros n.º 112/2012, publicada a 31 de dezembro, que aprovou a Agenda Portugal Digital, determinando a este respeito a implementação da medida 3.1.9 – Confiança e segurança das redes e serviços, onde se releva a ação a desenvolver pelo ICP-ANACOM relativa à criação de um centro de reporte de incidentes e de gestão de situação operacional agregada das redes e serviços de comunicações eletrónicas, incluindo a Internet, bem como a realização de exercícios de preparação das redes e serviços.

Estas competências em matérias recentemente incorporadas no quadro regulatório, mas com expressão relevante também em contextos que extravasam esse quadro, conformam um desafio a que o ICP-ANACOM é chamado a responder nas relações com outras entidades públicas e privadas intervenientes nestas matérias, de que são exemplo o Ministério da Administração Interna e a Autoridade Nacional de Proteção Civil.

Importa também relevar, neste contexto, o estudo sobre o levantamento e avaliação da resiliência da infraestrutura Internet em Portugal, efetuado pelo Instituto de Telecomunicações, na medida em que avaliou a infraestrutura, física e lógica, sobre a qual se prestam serviços relevantes para os cidadãos, incluindo os serviços de Governo eletrónico.

No plano europeu é de destacar a discussão relativa à proposta de Estratégia sobre Cibersegurança e a proposta de Diretiva sobre Segurança das Redes e da Informação.

### 10.1. Implementação das alterações ao quadro regulatório

O ICP-ANACOM aprovou, a 12 de dezembro de 2013, a decisão relativa às medidas que definem as circunstâncias, formato e procedimentos a observar pelas empresas que oferecem redes de comunicações públicas ou serviços de comunicações eletrónicas

acessíveis ao público, no cumprimento das suas obrigações de notificar esta Autoridade das violações de segurança ou das perdas de integridade com impacto significativo no funcionamento das redes e serviços. Esta deliberação contém ainda a determinação do dever de informação ao público das violações de segurança ou das perdas de integridade que o ICP-ANACOM considera de interesse público, por parte dessas empresas.

Foi aprovado na mesma data o estabelecimento do Centro de Reporte de Notificações de Violações de Segurança e Perdas de Integridade (CRN) e as ações a desenvolver pelo ICP-ANACOM para o operacionalizar a partir de 12 de junho de 2014.

No que respeita às medidas técnicas de execução e a auditorias de segurança, o ICP-ANACOM desenvolveu em 2013 trabalho com vista a aprovar um conjunto de decisões sobre medidas em matéria de segurança das comunicações, com a finalidade de melhorar a fiabilidade e a segurança das redes e serviços de comunicações eletrónicas, dando resposta àquilo que a legislação em vigor consagra, nomeadamente: medidas técnicas de execução respeitantes às obrigações das empresas em matéria de segurança e integridade; requisitos adicionais às medidas técnicas de execução; e requisitos a que devem obedecer as auditorias à segurança das redes e serviços.

Para efeitos da implementação do quadro regulatório no respeitante à segurança e integridade de redes e serviços, o ICP-ANACOM, a par de outras autoridades congéneres, tem participado ativamente nos trabalhos desenvolvidos a nível europeu, com a facilitação da Agência Europeia para a Segurança das Redes e da Informação (ENISA), os quais resultaram na obtenção de um consenso em torno de dois documentos de orientação técnica para as ARN – o *Technical Guideline on Incident Reporting* e o *Technical Guideline on Security Measures*.

Importa assim sublinhar que as medidas de segurança que estão a ser preparadas irão basear-se, fundamentalmente, no documento *Technical Guideline on Security Measures: Technical Guidance on the Security Measures in Article 13*. Este documento publicado pela ENISA fornece orientação às ARN sobre a forma de garantir que as empresas que oferecem redes de comunicações públicas ou serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público tomam medidas de segurança apropriadas.

Nesta sequência, o ICP-ANACOM pretende estabelecer um quadro referencial relativo à segurança do sector das comunicações

eletrónicas, aplicável às empresas que oferecem redes de comunicações públicas ou serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público, com o objetivo de as reforçar em termos de resiliência e de gestão do risco, promovendo a melhoria da sua robustez, capacidade de adaptação e recuperação rápida a incidentes, eventos ou ocorrências que possam ter um efeito adverso na funcionalidade e disponibilidade dos serviços que prestam.

### 10.2. Número único de emergência europeu – 112

Em 2014 deverá ser concluída a nova infraestrutura do 112, através da conclusão do projeto 112.pt, dotando o sistema de mecanismos de redundância que permitam fazer face a eventuais situações de catástrofe ou calamidade.

O ICP-ANACOM participou nos trabalhos do *Expert Group on Emergency Access* e integrou um novo *Project Team* do Comité das Comunicações Eletrónicas (ECC)<sup>36</sup> – o PT ES (*Emergency Services*) – que está a elaborar um relatório para apoiar e harmonizar a atuação das ARN na sua definição de critérios de precisão e de fiabilidade na localização das pessoas que realizam chamadas para o 112.

No que respeita à implementação do *eCall* – resposta a chamadas de emergência para o 112 despoletadas manual ou automaticamente a partir de viaturas automóveis, com início previsto a 1 de outubro de 2015 – existem desenvolvimentos a nível nacional e internacional. A nível nacional é de destacar a transposição, pela Lei n.º 32/2013, de 10 de maio, da Diretiva 2010/40/UE, de 7 de julho de 2010, referente a sistemas de transporte inteligentes (ITS), no qual aquele serviço se insere.

A nível internacional, o ICP-ANACOM manteve a sua participação na Plataforma Europeia de Implementação do *eCall* e do seu grupo HeERO (*Harmonised eCall European Pilot*), acompanhando as iniciativas legislativas europeias e os pilotos daquele serviço já efetuados ou em desenvolvimento na UE.

### 10.3. Articulação com a proteção civil

A Resolução do Conselho de Ministros n.º 87/2013, de 28 de novembro, aprovou o Plano Nacional de Emergência de Proteção Civil (PNEPC), pelo período de dois anos, em vigor desde 12 de dezembro.

Nos termos do PNEPC, o ICP-ANACOM é a entidade coordenadora das comunicações, cabendo-lhe identificar e caracterizar os recursos de comunicações eletrónicas com utilidade para a proteção civil. O ICP-ANACOM promove a preparação e a cooperação das entidades

intervenientes nesta área tendo em vista a operacionalização de cada uma dentro do seu âmbito de ação.

No que respeita à organização da resposta, a atuação do ICP-ANACOM está prevista quer na fase de emergência quer na fase de reabilitação, onde deverá apoiar tecnicamente, no âmbito das suas atribuições, os organismos e serviços responsáveis pela rede integrada de comunicações de emergência e garantir a disponibilidade e eficiente utilização do espectro radioelétrico, entre outras atribuições em ambas as fases.

### 10.4. Exercícios de segurança de comunicações

Em 2013, o ICP-ANACOM participou no simulacro promovido pela UNICRI<sup>37</sup>, no Taguspark, tendo sido concluídos os relatórios, europeu e de participação nacional, do Cyber Europe 2012, cujas conclusões e recomendações serão consideradas na preparação do Cyber Europe 2014.

### 10.5. Sensibilização e promoção de boas práticas

Em 2013 concretizaram-se várias apresentações públicas, a nível nacional e internacional, sobre segurança de comunicações em diversas instâncias e conferências, tendo em vista a sensibilização e a promoção de boas práticas de segurança e dar a conhecer a atividade realizada pelo ICP-ANACOM neste âmbito. Destaque para a organização do *workshop* «Cibersegurança: aspetos económicos», com a colaboração da Direção-Geral das Atividades Económicas (DGAE), que pretendeu avaliar o impacto da introdução da Diretiva da Segurança e das Redes da Informação (Diretiva SRI<sup>38</sup>) nos agentes de mercado, enquanto medida principal da proposta de Estratégia Europeia de Cibersegurança.

### 10.6. Sub-registo e segurança interna do ICP-ANACOM

Ao longo do ano de 2013 foi mantida a operacionalização do Sub-registo do ICP-ANACOM, localizado em Barcarena e em Lisboa, incluindo a gestão das credenciações dos colaboradores e realizada formação em proteção de matérias classificadas, tendo ainda sido preparado o manual de segurança.

No respeitante à segurança interna, foi concretizada uma ação de formação dirigida a quadros internos sobre segurança da informação, em colaboração com a Faculdade de Direito da Universidade de Lisboa.

Adicionalmente, foi iniciado o processo de revisão do Plano de Contingência do ICP-ANACOM para o tornar mais abrangente, passando a contemplar todos os tipos de contingências: pandemias, sabotagem, ataques, sismos, incêndios, inundações, etc.

<sup>36</sup> No âmbito da CEPT (Conferência Europeia das Administrações de Correios e Telecomunicações).

<sup>37</sup> United Nations Interregional Crime and Justice Research Institute.

<sup>38</sup> Proposta de Diretiva COM (2013) 48 Final de 17.02.2013.

## 1.1. SISTEMA DE INFORMAÇÃO CENTRALIZADO (SIC)

O SIC agregará toda a informação dos cadastros e a relativa aos procedimentos e regras que sejam aplicáveis à construção de novas condutas e ao acesso às condutas existentes. Serão ainda publicados os projetos de construção de infraestruturas de modo a permitir que os operadores se associem a essa intervenção numa base de partilha de custos.

Nos termos da lei, compete ao ICP-ANACOM a conceção, gestão e manutenção do SIC, bem como a garantia da sua acessibilidade e disponibilidade, competindo às entidades responsáveis pelas infraestruturas a recolha, disponibilização e atualização da informação relevante.

Neste contexto foi lançado, em novembro de 2010, um concurso público internacional para a implementação e gestão do SIC. Por razões alheias ao ICP-ANACOM, o processo de seleção da entidade objeto do concurso foi contestado pelos dois concorrentes classificados nos primeiros lugares.

Em 2013, após decisão judicial sobre as ações judiciais interpostas, o ICP-ANACOM reiniciou o processo de lançamento de novo procedimento concursal para seleção da entidade que irá estabelecer e desenvolver o SIC.

## 12. GESTÃO DO ESPECTRO RADIOELÉTRICO

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

O Regulamento do leilão para a atribuição de direitos de utilização nas faixas de frequências dos 450 MHz, 800 MHz, 900 MHz, 1800 MHz, 2,1 GHz e 2,6 GHz (leilão multifaixa), que teve lugar no final de 2011, previu uma obrigação de cobertura aplicável a cada lote na faixa de frequências dos 800 MHz. Atentos os resultados do leilão, cada um dos três operadores móveis com rede própria em Portugal ficou obrigado a assegurar a cobertura de um conjunto de até 160 freguesias tendencialmente sem cobertura de banda larga móvel (BLM), conforme veio a ser fixado nos respetivos títulos de direitos de utilização de frequências.

Ainda em 2012, o ICP-ANACOM aprovou e disponibilizou a lista de 480 freguesias tendencialmente sem cobertura de BLM e notificou, sucessivamente, cada operador para a escolha de um conjunto de 160 freguesias. Tendo os três operadores completado as respetivas escolhas, o ICP-ANACOM procedeu, por deliberação de 22 de agosto de 2013, à concretização das obrigações de cobertura de cada operador na sua vertente geográfica, determinando que as mesmas passassem a fazer parte integrante dos títulos que consubstanciam os direitos de utilização de frequências.

De forma a completar a concretização da obrigação, importava definir a metodologia subjacente à fixação e revisão da velocidade máxima de transmissão de dados que o serviço de banda larga deve permitir nas referidas freguesias. Neste sentido, o ICP-ANACOM, por deliberação de 12 de dezembro de 2013, aprovou o projeto de decisão relativo à metodologia acima referida e às correspondentes obrigações de informação, bem como à metodologia para a verificação do cumprimento das obrigações de cobertura e correspondentes obrigações de informação. O projeto de decisão foi submetido a audiência prévia dos três operadores móveis, bem como a procedimento geral de consulta, transitando a adoção da decisão final, para 2014.

### 12.2. Quadro nacional de atribuição de frequências (QNAF)

O ICP-ANACOM, por deliberação de 4 de setembro de 2013, aprovou e publicou a «Adenda 2013» ao QNAF, previamente sujeita a consulta pública. Foram efetuadas as seguintes atualizações ao QNAF 2010/2011:

- disponibilização das faixas de frequências 17,8-18,6 GHz e 18,8-19,3 GHz / 27,6-28,4 GHz e 28,6-29,1 GHz ao serviço fixo por satélite, para funcionamento de redes e serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ou não ao público;
- alinhamento do Anexo 4 do QNAF – utilizações isentas de licenciamento – com a Decisão da Comissão 2006/771/CE, de 9 de novembro de 2006, sobre a harmonização de espectro de radiofrequências com vista à sua utilização por equipamentos de pequena potência e curto alcance, e respetivas alterações;
- disponibilização da faixa de frequências 472-479 kHz ao serviço de amador e alteração das condições de acesso às faixas 50-52 MHz e 1270-1300 MHz também para o serviço de amador, previstas no Anexo 6 do QNAF;
- disponibilização da faixa de frequências 5091-5150 MHz ao serviço móvel aeronáutico, de forma a prever aplicações da faixa.

Durante o ano finalizou-se o desenvolvimento do Portal de frequências eQNAF, uma plataforma eletrónica disponibilizada já na parte final do ano. O Portal de frequências eQNAF permite ao utilizador consultar, através de pesquisas dinâmicas e interativas, informação relacionada com o planeamento e a utilização de frequências.

A atualização dos dados disponibilizados pelo Portal de frequências eQNAF é essencial para o bom funcionamento do mesmo, pelo que os mesmos são revistos com frequência e/ou sempre que haja necessidade de modificar alguma informação.

### 12.3. Conferência «Gestão do Espectro: Perspetivas, Desafios e Estratégias»

A 20 de setembro de 2013, decorreu no Centro Cultural de Belém (CCB), em Lisboa, a Conferência «Gestão do Espectro: Perspetivas, Desafios e Estratégias», organizada pelo ICP-ANACOM.

Com esta Conferência pretendeu-se promover um diálogo aberto entre os vários intervenientes, nomeadamente operadores, indústria e utilizadores, sobre matérias relevantes no âmbito da gestão do espectro, tais como: programa político do espectro, dividendo digital, necessidades de espectro nas diversas áreas sectoriais estratégicas

e preparação para a Conferência Mundial de Radiocomunicações de 2015 (WRC-15)<sup>39</sup>.

Este evento foi precedido, a 19 de setembro, do *workshop* sobre Sistemas Cognitivos, promovido pela CE, para apresentar os projetos europeus de investigação em curso na área dos sistemas cognitivos e proporcionar a oportunidade de familiarização com os sistemas e componentes do *Cognitive Radio Experimentation World* (CREW).

#### 12.4. Grupo nacional de preparação para a WRC-15

O ICP-ANACOM ativou um grupo de trabalho (GT) nacional, que integra elementos desta Autoridade e de entidades externas, para a preparação nacional da WRC-15.

O GT pretende ser um fórum de debate por excelência, no qual se procede a uma troca de opiniões suscetível de 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 do Sector das Radiocomunicações da UIT (UIT-R). Os itens em debate no GT são fruto da manifestação de interesse por parte das entidades externas que o integram.

#### 12.5. Acesso fixo via rádio (FWA)

Durante o ano foram analisados os pedidos relativos à exploração do sistema de FWA efetuados pelas seguintes empresas:

- Onitelecom

Por deliberação de 29 de maio de 2013, e na sequência de pedido da Onitelecom, o ICP-ANACOM decidiu alterar o direito de utilização de frequências (DUF) ICP-ANACOM n.º 06/2006, atribuído à empresa para exploração do sistema FWA. Em conformidade, alterou a licença radioelétrica n.º 504242 de que a empresa é titular.

- PTC

Em 2013, a PTC solicitou a renovação do DUF para a exploração de sistemas FWA, tendo o ICP-ANACOM, em dezembro, adotado um sentido provável de decisão favorável, que foi posto em consulta pública. Por decisão de 6 de fevereiro de 2014, o ICP-ANACOM aprovou a renovação desse DUF pelo prazo de 10 anos e, conseqüentemente, do título que o consubstancia (ICP-ANACOM n.º 07/2006 – FWA), com efeitos a partir de 10 de dezembro de 2014. Foi determinado

que 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.

- Vodafone

Por deliberação de 15 de fevereiro de 2013, e na sequência de pedido da Vodafone, o ICP-ANACOM aprovou a alteração do DUF detido pela empresa e do título que o consubstancia (ICP-ANACOM n.º 09/2006 – FWA), bem como da licença radioelétrica associada a esse direito.

Por deliberação de 22 de agosto de 2013, o ICP-ANACOM revogou, a pedido, o ato de atribuição desse DUF e o título que o consubstancia, com efeitos a 30 de julho de 2013, tendo igualmente revogado a licença radioelétrica n.º 504740.

#### 12.6. Devolução de espectro UMTS TDD

- Vodafone

Em 5 de fevereiro de 2013, a Vodafone requereu, com efeitos imediatos, o deferimento do pedido de renúncia do direito de utilização do bloco de 5 MHz de frequências UMTS TDD, correspondente às frequências 1915,1-1920,1 MHz, assim como a respetiva adaptação do DUF para serviços de comunicações eletrónicas terrestres (ICP-ANACOM n.º 03/2012). O ICP-ANACOM considerou, atendendo ao princípio de utilização efetiva e eficiente do espectro, que nada obsta à pretensão da empresa, tendo deferido o pedido e revogado a correspondente licença radioelétrica.

- TMN

A 14 de agosto, a TMN requereu a revogação do bloco de 5 MHz de espectro não emparelhado compreendido na sub-faixa 1900-1920 MHz (UMTS-TDD), incluído no âmbito do DUF correspondente ao título ICP-ANACOM n.º 02/2012. O ICP-ANACOM considerou que a pretensão da TMN em nada prejudicará o interesse público subjacente à atribuição das frequências em causa, pelo que o pedido mereceu acolhimento, tendo a licença correspondente sido revogada.

#### 12.7. Radiodifusão sonora

A Entidade Reguladora para a Comunicação Social (ERC) submeteu ao ICP-ANACOM, nos termos da Lei da Rádio<sup>40</sup>, os pedidos de cessão de serviços de programas e das respetivas licenças para exercício da

<sup>39</sup> Que decorre no seio da União Internacional das Telecomunicações (UIT).

<sup>40</sup> Lei n.º 54/2010, de 24 de dezembro.

atividade de rádio formulados pelos operadores respetivos, para decisão quanto à transmissão dos direitos de utilização de frequências, de acordo com o regime aplicável às redes e serviços de comunicações eletrónicas e às radiocomunicações.

Atento o previsto no n.º 7 do artigo 34.º da LCE, foram solicitados os respetivos pareceres à AdC, tendo o ICP-ANACOM tornado público no seu sítio os diversos pedidos da ERC, nos termos legais.

Nestes termos, em 2013 o ICP-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 das autorizações para a operação do sistema de transmissão de dados digitais via rádio (RDS) nos seguintes casos:

- da Interior Norte Rádio, para a titularidade da RC Chaves – Rádio Clube de Chaves Unipessoal (deliberação de 18 de janeiro de 2013);
- da Rádio Beira Interior, para a titularidade da Rádio Castelo Branco (RACAB) (deliberação de 22 de fevereiro de 2013);
- da Cooperativa Cultura Voz do Marão, para a titularidade da Rádio Antena do Marão (deliberação de 4 de abril de 2013);
- da Santa Casa da Misericórdia de Campo Maior, para a titularidade da Palavras Originais, Unipessoal (deliberação de 8 de agosto de 2013);
- da Rádio Larouco, Cooperativa de Rádio e Informação, para a titularidade da Provótexto, Unipessoal (deliberação de 8 de agosto de 2013);
- da Raimundo Comunicações Independentes – Rádio e Jornais, para a titularidade da Rede Regional de Radiodifusão RCI (deliberação de 12 de dezembro de 2013).

### 12.8. 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.

O ICP-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, durante 2013, é apresentada na tabela seguinte.

## Atividades de licenciamento radioelétrico por serviço de radiocomunicações em 2013

Tabela 30.

Serviço de Radiocomunicações		Novas licenças		Alteração de licenças		Licenças temporárias /aplicações*	
		Estação	Rede	Estação	Rede	Estação	Rede
Móvel	Terrestre Redes privadas	-	90	-	119	-	730*
	Terrestre Redes públicas (SCET)	-	0	-	88	-	-
	Marítimo	5	-	5	-	-	-
	Aeronáutico	9	-	15	-	-	1
Fixo	Redes ligações ponto-ponto (Faixas < 1 GHz)	-	3	-	1	-	15
	Redes ligações ponto-ponto (Faixas > 1 GHz)	-	19	-	60	-	-
	Redes ligações ponto-multiponto (Faixas < 1 GHz)	-	1	-	2	-	-
	Redes ligações estúdio-emissor	-	1	-	20	-	11
Serviços por satélite	Fixo por satélite Estações terrenas	5	-	1	-	-	-
	Fixo por satélite Estações SNG	2	-	3	-	67*	-
	Fixo por satélite Redes VSAT	-	1	-	2	-	-
Radiodifusão	Sonora (analógica)	3	-	30	-	42	-
	Televisiva (digital)	-	-	-	36	-	-
Radiodeterminação	Estações de radiodeterminação	4	-	9	-	1	-
Aplicações SAP/SAB		-	1	-	-	229*	

Fonte ICP-ANACOM.

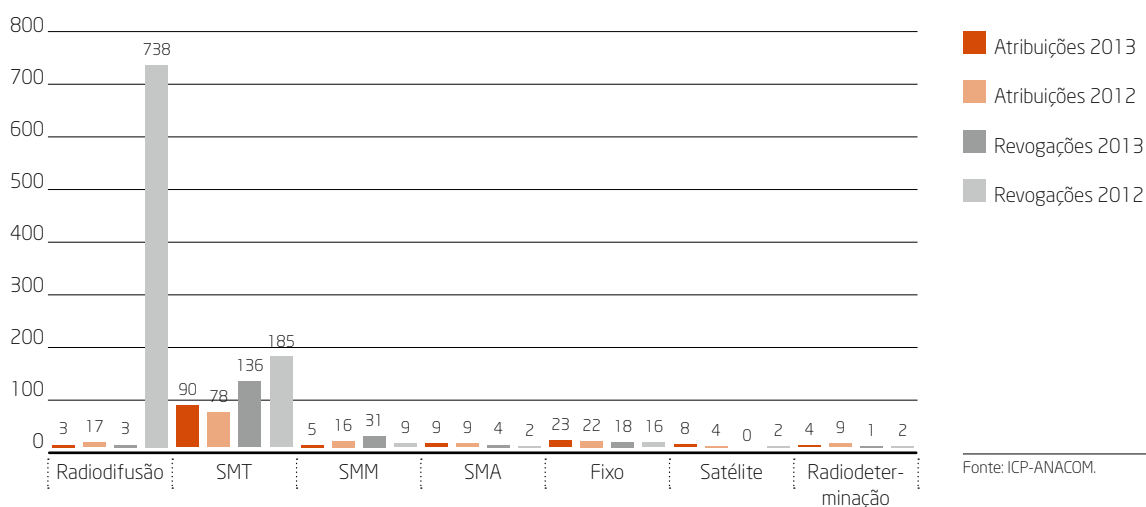
\* Aplicações SAP/SAB: serviços auxiliares de radiodifusão/serviços auxiliares de produção de programas.



Nos gráficos seguintes, consta a atividade de licenciamentos por tipo de serviço relativa aos anos 2012 e 2013.

### Atribuições e revogações de licenças no período de 2012-2013

Gráfico 39.

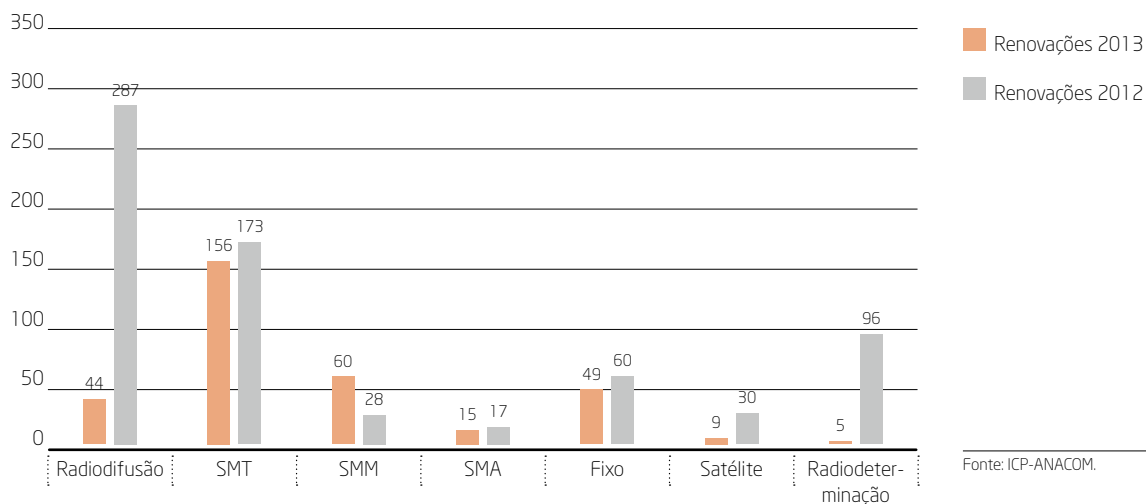


Do número de licenças de estação do serviço móvel marítimo (SMM) revogadas, constam as licenças de correspondência pública cujo titular era a PTC e que foram revogadas a 30 de abril no

seguimento da Resolução do Conselho de Ministros n.º 2/2013, de 3 de janeiro, que aprovou a cessação desse serviço enquanto serviço público.

### Renovações de licenças no período 2012-2013

Gráfico 40.



No total foram tratadas 2026 solicitações em 2013 com a seguinte distribuição.

### Distribuição de solicitações tratadas por serviço

Tabela 31.

Solicitações	Serviço radiodifusão	Serviços móveis e radiodeterminação	Serviço fixo	Serviços por satélite	Licenciamento temporário
Licenciamentos	107	335	510	14	520
Solicitações diversas	191	206	57	96	-
<b>Totais</b>	<b>298</b>	<b>541</b>	<b>567</b>	<b>110</b>	<b>520</b>

Fonte: ICP-ANACOM.

No final de 2013, o número de estações registadas por operador de serviços de comunicações eletrónicas terrestres era o seguinte: 4300 da TMN, 3949 da Vodafone e 2803 da Optimus.

No serviço fixo é de salientar a atribuição de 19 licenças e a alteração de 60, correspondentes a redes de feixes hertzianos dos operadores, destacando-se a Vodafone, a Optimus, a Onitecom e a PTC que, no seu conjunto, instalaram 1420 estações fixas, as quais asseguram 710 novas ligações ponto-ponto.

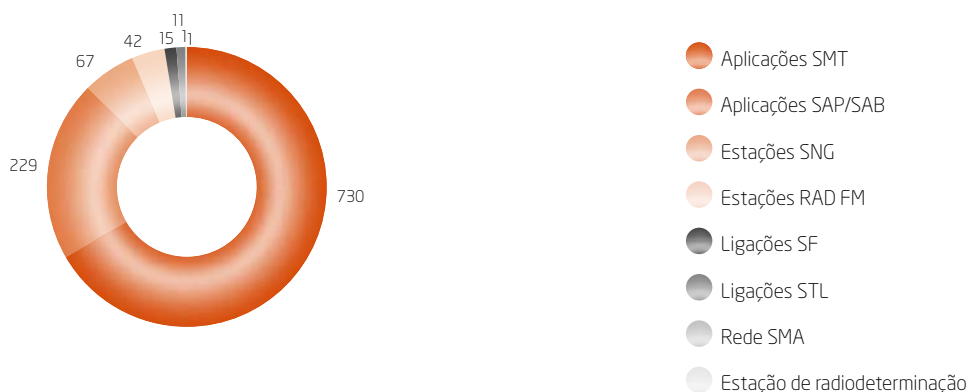
No âmbito do serviço de radiodifusão televisiva digital, a licença de rede da PTC, foi alterada com a ativação de 10 novas estações, três

das quais correspondem às estações que foram licenciadas em 2012 a título temporário e que passaram a incorporar a licença da PTC na sequência da deliberação de 16 de maio. No âmbito da otimização de rede SFN a funcionar no canal 56 no território continental, foram também alterados os dados técnicos de 26 estações.

Em matéria de licenciamento temporário há a referir que foram atribuídas 520 licenças temporárias, compostas por 67 aplicações de estações de recolha de notícias via satélite (SNG), 229 aplicações SAP/SAB, e 730 aplicações do SMT privativo. Note-se que «uma licença temporária» pode englobar «aplicações diversas», quer do mesmo serviço quer de serviços diferentes.

### Distribuição de solicitações de licenciamento temporário

Gráfico 41.



Fonte: ICP-ANACOM.

A estas há a acrescentar 42 licenças temporárias de estações de radiodifusão sonora em frequência modulada (FM), 11 ligações estúdio-emissor, uma licença de rede do serviço móvel aeronáutico e 15 ligações ponto-ponto do serviço fixo. É ainda de destacar a atribuição de 44 autorizações para utilização de frequências por navios militares estrangeiros, bem como a atribuição de 28 autorizações para utilização de frequências aquando da visita de altas individualidades ao nosso país.

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 2013, os festivais Sumol Summer Fest, Optimus Alive, Super Bock Super Rock, Meo Sudoeste, Mega Picnic e a Festa do Avante. De referir ainda os testes automobilísticos nos autódromos, os programas televisivos e o acréscimo de pedidos para cobertura de jogos de futebol das competições internacionais.

No âmbito dos serviços eletrónicos para o licenciamento radioelétrico, foi ultimada a plataforma de licenciamento por via eletrónica (eLic) que em 2014 permitirá a consulta e o envio de pedidos para licenciamento radioelétrico.

### 12.9. Serviços de amador e de amador por satélite

Quanto à gestão dos serviços de amador e de amador por satélite, em 2013 destaca-se:

- a entrada em exploração de uma ferramenta que faz a recolha e o tratamento de dados para análise interna e poderá possibilitar no futuro a disponibilização ao exterior de informação relativa aos serviços de amador e de amador por satélite, nomeadamente sobre os exames de aptidão de amador e a distribuição geográfica dos amadores;
- a melhoria dos formulários eletrónicos e interativos na área reservada dos utilizadores dos serviços de amador e de amador por satélite no balcão de serviços/formulários;
- a disponibilização ao exterior no sítio do ICP-ANACOM de uma área de pesquisas de dados dos serviços de amador e de amador por satélite, nomeadamente sobre estações de uso comum licenciadas de associações, estações individuais de amador e indicativos de chamada ocasionais;

- a continuação da preparação da adequação do quadro regulamentar em vigor aplicável aos serviços de amador e de amador por satélite.

Ao nível operacional em 2013, foram recebidas 1107 solicitações, tendo sido tratadas e concluídas 1088 solicitações, traduzindo-se numa taxa média de 98 por cento. O tempo médio de tratamento das solicitações foi de apenas quatro dias, valor este que compara com sete dias observado em 2012, o que ilustra o esforço desenvolvido pelo ICP-ANACOM para melhorar este indicador.

Foram também emitidas sete autorizações para a realização de testes de propagação ionosférica na faixa dos 5 MHz.

### 12.10. Proteção de estações e redes de radiocomunicações

O ICP-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 por via da constituição de servidões administrativas que condicionam a edificação e colocação de obstáculos em zonas definidas nessas servidões. O ICP-ANACOM é solicitado para emitir parecer quanto à viabilidade de instalação de edificações e infraestruturas em tais zonas, de criação de zonas sujeitas a planos de pormenor (PP) e a planos de urbanização (PU), de instalação de parques eólicos (PE) e de linhas de transporte de energia (LA), de construção de vias rodoviárias ou ferroviárias ou de aproveitamentos hidroelétricos, de exploração de pedreiras, etc. É ainda solicitado a analisar projetos e emitir pareceres sobre a viabilidade de instalação de infraestruturas de radiocomunicações, no âmbito do Decreto-Lei n.º 11/2003, de 18 de janeiro.

Esta Autoridade integra ainda comissões de acompanhamento para revisão de planos diretores municipais (PDM), representando o Governo, participando nas reuniões dessas comissões, fornecendo elementos para a elaboração dos PDM e emitindo pareceres.

Em 2013 foram tratadas 271 solicitações, número inferior ao registado em 2012 e 2011, o que se poderá explicar pelo contexto da economia nacional. A distribuição dessas solicitações é apresentada na tabela seguinte, observando-se que as solicitações do tipo «pedidos de parecer sobre projetos de urbanização» foram as que assumiram maior peso em 2013.

## Distribuição de solicitações

Tabela 32.

<b>Tipo de pedidos</b>	<b>N.º</b>
Pedidos de caráter geral	8
Pedidos de parecer e reuniões sobre PDM, PU e PP	93
Pedidos de parecer relativos a LA	22
Pedidos de parecer sobre instalação de infraestruturas de radiocomunicações em zonas condicionadas	14
Pedidos de parecer sobre projetos de urbanização, (edifícios, aproveitamentos hidroelétricos, pedreiras, rodovias, etc.)	113
Pedidos de parecer sobre instalação de PE	21

Fonte: ICP-ANACOM.

## 13. NUMERAÇÃO

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

Apresentam-se, nas tabelas seguintes, os dados relativos à evolução da atribuição de direitos de utilização de números desde 2009, onde se destaca o volume de números resultante de atribuições e recuperações efetuadas em 2013.

#### Números geográficos - evolução da situação nacional

Tabela 33.

Ano	Atribuídos e/ou reservados (A) ou recuperados (R)	Números geográficos			Totais
		Área geográfica de Lisboa	Área geográfica do Porto	Restantes áreas geográficas	
2009	A	180 000	60 000	30 000	270 000
	R	0	0	490 000	490 000
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

Fonte: ICP-ANACOM.

Conforme se pode observar na tabela acima, o número de atribuições de números geográficos nas áreas geográficas fora de Lisboa e do

Porto, subiu nos últimos dois anos o que poderá indiciar o processo de expansão de redes próprias de operadores para novas zonas.

## Números não geográficos<sup>41</sup> - evolução da situação nacional

Tabela 34.

Ano	Atribuídos e/ou reservados (A) ou recuperados (R)	Serviços VoIP nómadas	Números curtos <sup>42</sup>	Serviços de tradução e de correio de voz <sup>43</sup>	Serviços de dados (ISP) <sup>44</sup>	STM <sup>45</sup>	Totais <sup>46</sup>
2009	A	70 000	4	0	0	1 500 000	1 570 004
	R	120 000	6	160 000	0	0	280 006
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

Fonte: ICP-ANACOM.

De seguida, apresenta-se a evolução dos valores acumulados de números atribuídos a nível nacional, desde 2009, salientando-se o aumento do volume de números geográficos e não geográficos atribuídos quer em 2012 quer em 2013, invertendo a tendência de redução registada em 2011.

Note-se que, no final de 2013, o valor acumulado de números atribuídos a nível nacional se situava perto dos 15,5 milhões,

representando os números geográficos cerca de 52 por cento do total de números atribuídos a nível nacional.

O aumento de mais de 7 por cento do valor acumulado de números atribuídos a nível nacional de 2012 para 2013 deve-se, provavelmente, à existência de ofertas associadas a novos prestadores do STM e a novas ofertas comerciais de prestadores já existentes, onde se podem incluir as ofertas *quadruple play*.

41 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.

42 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.

43 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.

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

45 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 e os números da gama «639» e «659», respetivamente, para acesso a serviços móveis de fax e dados.

46 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.

## Valor acumulado de números atribuídos a nível nacional

Tabela 35.

Ano	Números geográficos	Números não geográficos <sup>47</sup>
2009	7 030 000	7 464 053
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

Fonte: ICP-ANACOM.

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

Apresentam-se nas tabelas seguintes dados sobre a evolução da atribuição de direitos de utilização de números a empresas de audiotexto. Em 2013 foi mantida a redução do valor acumulado de números atribuídos registada nos últimos dois anos, incluindo para o serviço de televoto, sendo que de 2012 para 2013 a redução situou-se na ordem dos 33 por cento.

A esta situação não será estranha a introdução de novas regras de barramento que entraram em vigor a 17 de agosto de 2013, decorrente da Lei n.º 42/2013, de 3 de julho – todos os serviços de audiotexto (números começados por 601, 607, 608, 646 ou 648) estão barrados por defeito e só podem ser ativados com um pedido escrito do assinante ao operador do serviço telefónico.

## Números de audiotexto - evolução nacional

Tabela 36.

Ano	Atribuídos e/ou reservados (A) ou recuperados (R)	Números para serviços de audiotexto <sup>48</sup>					Totais
		Geral (601)	Televoto (607)	Vendas (608)	Concursos e passatempos (646)	Eróticos (648)	
2009	A	0	1000	0	0	1000	2000
	R	1000	0	0	0	0	1000
2010	A	0	3000	0	0	0	3000
	R	2000	3000	1000	2000	2000	10 000
2011	A	1000	4000	0	0	1000	6000
	R	0	0	0	0	0	0
2012	A	0	2000	0	0	0	2000
	R	2000	3000	1000	1000	2000	9000
2013	A	1000	0	0	0	1000	2000
	R	1000	6000	1000	1000	1000	10 000

Fonte: ICP-ANACOM.

47 Note-se que, em 2009, o valor acumulado de números não geográficos foi retificado por não terem sido contabilizados nesse valor os trezentos mil números devolvidos em 2009, os quais estavam afetos ao SMRP.

48 Os números são atribuídos em blocos de 1000.

## Valor acumulado de números atribuídos a nível nacional

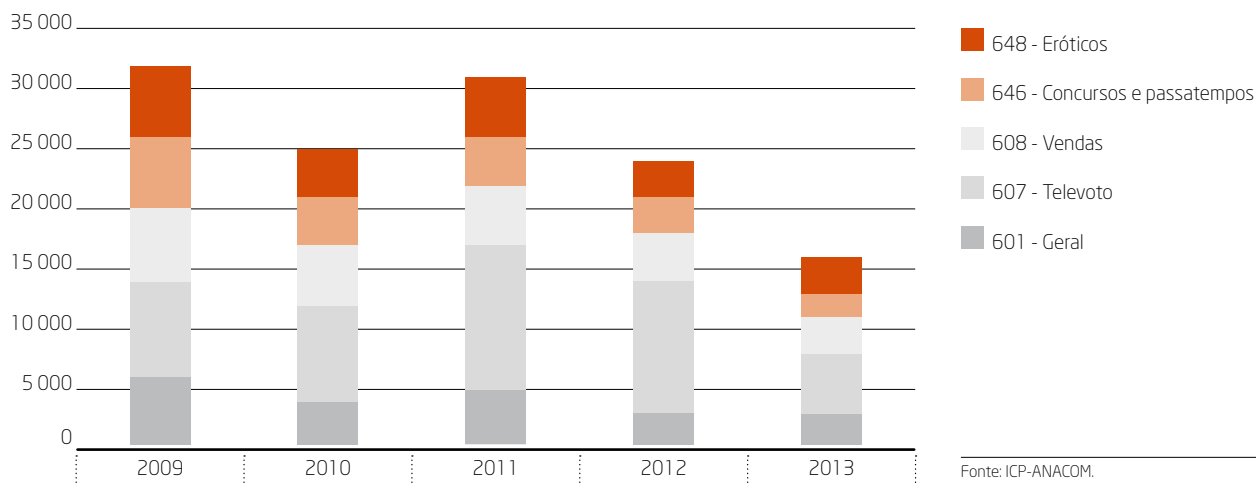
Tabela 37.

Ano	Audiotexto					Totais
	Geral (601)	Televoto (607)	Vendas (608)	Concursos e passatempos (646)	Eróticos (648)	
2009	6 000	8 000	6 000	6 000	6 000	32 000
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

Fonte: ICP-ANACOM.

## Valor acumulado de números de audiotexto atribuídos a nível nacional

Gráfico 42.



Fonte: ICP-ANACOM.

Em 2013, tal como em 2011 e 2012, registou-se um volume total de números recuperados maior do que o volume de números atribuídos, situando-se a diferença em oito números. Essa situação pode estar associada a uma maior eficiência na gestão dos recursos pelas empresas, bem como à introdução do barramento, como regra, no serviço de valor acrescentado (SVA) baseado no envio de mensagem.

No entanto, observou-se uma ligeira inversão da tendência de redução do valor acumulado de números, a qual se deve, presumivelmente, à

introdução de novas regras do barramento seletivo de SVA baseados no envio de mensagem (Lei n.º 42/2013, de 3 de julho). Com as novas regras 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 começados por 62) e os serviços que tenham conteúdo erótico ou sexual (números começados por 69). Esta situação não se aplica aos restantes serviços (números começados por 61 e 68), em que o acesso está aberto por defeito.



## Números para SVA baseados no envio de mensagem - situação nacional

Tabela 38.

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)	
2009	A	1	202	151	51	405
	R	0	0	0	0	0
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	24

Fonte: ICP-ANACOM.

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

Tabela 39.

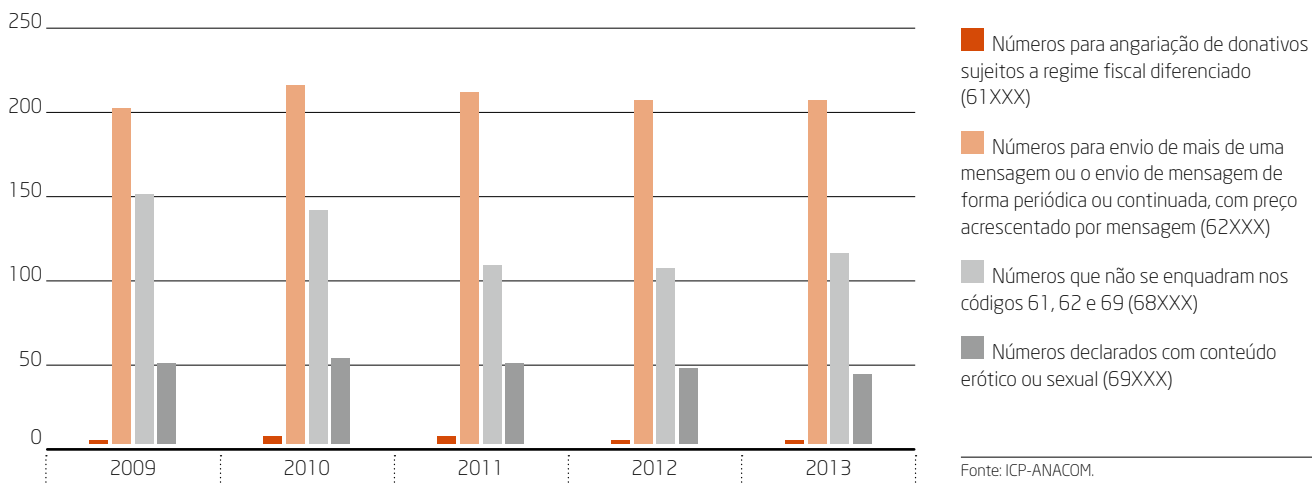
### Valor acumulado de números atribuídos para SVA baseados no envio de mensagens<sup>49</sup>

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
2009	1	202	151	51	405
2010	4	216	142	54	416
2011	4	211	109	52	376
2012	3	207	108	48	366
2013	3	206	116	45	370

Fonte: ICP-ANACOM.

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

Gráfico 43.



49 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, o ICP-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.

### 13.3. Plano Nacional de Numeração (PNN)

Com a entrada em produção da solução de gestão de numeração, foi lançado no sítio do ICP-ANACOM, em 2013, um novo modelo de publicação do PNN, incluindo os recursos de numeração geridos por outras organizações internacionais em que esta Autoridade tem, nomeadamente, competências de notificação.

Este modelo permite efetuar a pesquisa dinâmica, o visionamento e a obtenção dos dados do PNN atualizados ao dia anterior. Foram ainda introduzidas vantagens acrescidas no descarregamento automático e editável dos dados em vários formatos e a possibilidade de pesquisar por recursos de numeração ou por prestador/operador.

### 13.4. Regras de utilização do número 18xy para serviços informativos - outras listas

Por deliberação de 18 de abril de 2013, o ICP-ANACOM aprovou a decisão final relativa às regras e utilização de números 18xy do PNN para serviços informativos - outras listas.

Esta decisão fixou as regras de utilização destes números, os quais passaram a poder prestar serviços informativos de caráter geral (informação de horários, informação de programas, apoio na escolha de bens, serviços ou itinerários, informação de proximidade, conteúdos diversos de interesse público geral, serviço de marcação e reserva), complementares ao serviço informativo de listas telefónicas, que era o único serviço possível de prestar nesta gama de numeração.

A mesma decisão definiu os preços máximos de retalho a praticar, conforme ilustrado na tabela seguinte.

### Tarifário de retalho para utilização de números 18xy para «Serviços Informativos - outras listas»

Tabela 40.

Preço máximo inicial da chamada - crédito não inferior a 30 segundos	Preço máximo por minuto, até ao 5.º minuto e após crédito de tempo inicial	Preço máximo por minuto, a partir do 5.º minuto
0,60 € +IVA (de rede fixa) 0,70 € +IVA (de rede móvel)	0,35€ +IVA - tarifação ao segundo (de rede fixa) 0,45€ +IVA - tarifação ao segundo (de rede móvel)	0,10€ +IVA - tarifação ao segundo (de rede fixa) 0,25€ +IVA - tarifação ao segundo (de rede móvel)

Fonte: ICP-ANACOM.

### 13.5. Electronic Numbering (ENUM)<sup>50</sup>

O grupo de trabalho, criado após deliberação desta Autoridade de 13 de janeiro de 2011, que inclui, para além do ICP-ANACOM e da Fundação para a Computação Científica Nacional (FCCN), as

empresas que aderiram ao Protocolo do Projeto-piloto do U-ENUM em Portugal, manteve o referido piloto em funcionamento. Estão em curso ações para reavaliar o projeto.

<sup>50</sup> 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 2013 foram registadas pelo ICP-ANACOM 63 822 solicitações do tipo reclamação de utilizadores de serviços de comunicações e do público em geral, mais 12 por cento do que em 2012. O número médio mensal de reclamações recebidas por esta Autoridade foi, neste período, de 5319.

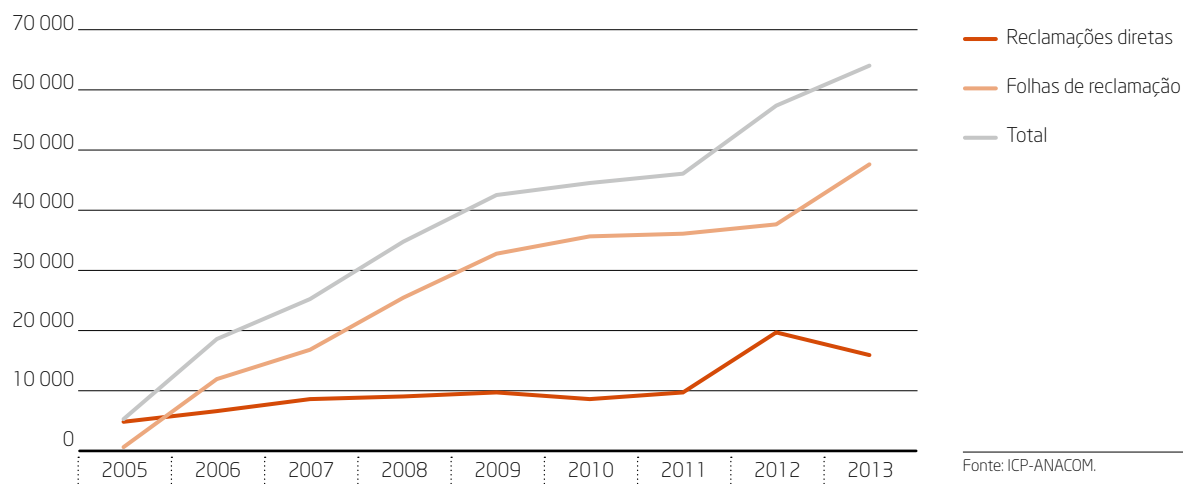
A utilização do livro de reclamações<sup>51</sup> registou, em 2013, um aumento de 26 por cento quando comparado com 2012, continuando este a

ser o principal meio de entrada de reclamações no ICP-ANACOM, com cerca de 74 por cento do volume total de reclamações recebidas por esta Autoridade.

No universo de reclamações dirigidas diretamente ao ICP-ANACOM, o formulário eletrónico<sup>52</sup> foi o meio mais utilizado pelos reclamantes – das 16 362 reclamações diretamente dirigidas a esta Autoridade, 10 730 (cerca de 66 por cento) foram apresentadas por esta via.

### Evolução do volume anual de reclamações, por meio de entrada (2005-2013)

Gráfico 44.

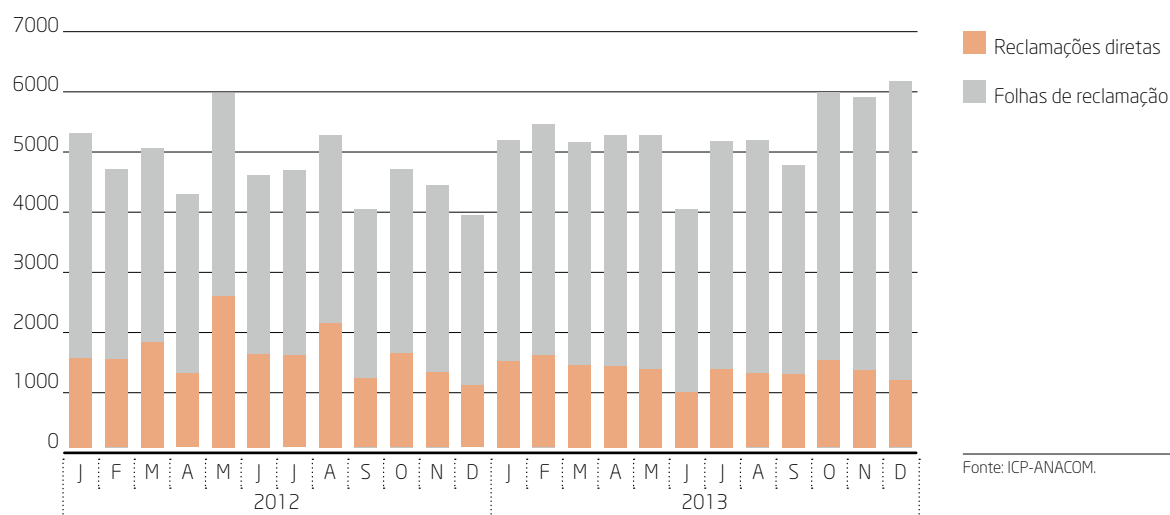


51 Instituído pelo Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro (objeto de alterações posteriores).

52 Disponível no portal do consumidor do ICP-ANACOM, em [www.anacom-consumidor.com](http://www.anacom-consumidor.com), bem como no sítio institucional da Internet do ICP-ANACOM, em [www.anacom.pt](http://www.anacom.pt).

## Evolução do volume mensal de reclamações, por meio de entrada (2012-2013)

Gráfico 45.



### 14.2. Registos<sup>53</sup> do tipo reclamação por sector

No que se refere aos sectores visados, em 2013 a maioria das reclamações (81 por cento) incidiu, tal como nos anos anteriores, no sector das comunicações eletrónicas, onde foram contabilizados 58 129 registos, mais 25 por cento do que no ano anterior. O sector

postal contou com 8292 registos (12 por cento do total), menos 9 por cento quando comparado com 2012. Neste período, a TDT totalizou 1401 registos, menos 83 por cento do que no período homólogo, representando apenas 2 por cento do total de registos recebidos durante o ano.

### Distribuição das reclamações<sup>54</sup> por sector (%), 2013

Gráfico 46.



<sup>53</sup> Dado que uma solicitação pode visar mais do que um prestador, serviço ou assunto, foi considerado, para a análise dos pontos seguintes, o número de casos reclamados em cada solicitação, o que é designado por número de «registos». Utilizando este indicador, o universo de registos a considerar para as 63 822 solicitações do tipo reclamação recebidas pelo ICP-ANACOM, em 2013, é de 71 746. Assim, cada solicitação do tipo reclamação teve, em 2013, em média, 1,1 registos.

<sup>54</sup> Refere-se a registos. Ver nota anterior.

### 14.2.1. Comunicações eletrónicas

Em 2013, devido ao crescente número de reclamações recebidas sobre as ofertas de serviços múltiplos, ou em pacote, coerente com a evolução que se tem verificado na tipologia das ofertas disponibilizadas aos utilizadores, foi decidido introduzir na análise por serviço das reclamações a categoria «serviços múltiplos», que diz respeito a serviços de comunicações eletrónicas prestados em pacote (de dois ou mais serviços).

Foi ainda decidido criar uma categoria, designada por «serviço não aplicável», na qual são apresentados os registos que não incidem sobre uma oferta/serviço de comunicações específico, referindo-se antes a aspetos globais dos prestadores, como são, por exemplo, o atendimento ou o livro de reclamações.

Neste contexto, e com vista a viabilizar a análise e comparação entre períodos homólogos (2012 e 2013), procedeu-se à reclassificação dos registos de 2012 segundo as categorias que vigoraram em 2013 de forma a assegurar a comparabilidade dos dados.

Desta forma, os dados relativos aos registos de 2012, que agora se apresentam, não são coincidentes com os que foram divulgados no relatório sobre reclamações e pedidos de informação referente a 2012.

Na tabela seguinte apresentam-se dados comparáveis de 2012 e de 2013, referentes ao número de registos do tipo reclamação sobre os serviços de comunicações eletrónicas, em valor absoluto e por 1000 clientes de cada serviço.

### Reclamações<sup>55</sup> por serviço (comunicações eletrónicas)

Tabela 41.

Serviço	Registos 2012	Clientes (média de 2012) <sup>56</sup>	Reclamações por 1000 clientes 2012	Registos 2013	Distribuição por serviço dos registos de 2013	Clientes (média de 2013)	Reclamações por 1000 clientes 2013	Varição homóloga
1.º Serviços múltiplos <sup>57</sup>	6783	2 375 234	2,86	13 459	23,15%	2 551 226	5,28	84,7%
2.º Serviço de televisão por subscrição	5959	3 126 015	1,91	4840	8,33%	3 151 358	1,54	-19,4%
3.º Serviço fixo de acesso à Internet	2558	2 258 339	1,13	2570	4,42%	2 393 533	1,07	-5,2%
4.º Serviço telefónico em local fixo	3357	3 774 743	0,89	3800	6,54%	3 781 369	1,00	13,0%
5.º Serviço móvel de acesso à Internet <sup>58</sup>	4441	3 107 791	1,43	3271	5,63%	3 522 939	0,93	-35,0%
6.º Serviço telefónico móvel <sup>59</sup>	10 978	16 673 153	0,66	14 769	25,41%	16 716 686	0,88	34,2%
7.º Serviço não aplicável	4093	n.a.	n.a.	3175	5,46%	n.a.	n.a.	n.a.
8.º Outros serviços de comunicações eletrónicas e serviços não identificados	8368	n.a.	n.a.	12 245	21,07%	n.a.	n.a.	n.a.
<b>Total</b>	<b>46 537</b>	<b>n.a.</b>	<b>n.a.</b>	<b>58 129</b>	<b>100%</b>	<b>n.a.</b>	<b>n.a.</b>	<b>n.a.</b>

Fonte: ICP-ANACOM.

<sup>55</sup> Refere-se a registos.

<sup>56</sup> A média anual é calculada com base na informação trimestral enviada pelos prestadores de serviço ao ICP-ANACOM dividida pelos quatro trimestres do ano, à exceção dos serviços móveis cuja informação é atualizada mensalmente.

<sup>57</sup> O número médio de clientes apurado para esta categoria foi calculado com base no indicador «Número de subscritores de serviços prestados em pacote» recolhido através do questionário trimestral dos serviços de comunicações eletrónicas em local fixo e VoIP nómada.

<sup>58</sup> No serviço móvel de acesso à Internet foram consideradas o número de estações móveis/equipamentos de utilizadores ativos e com acesso através de placas/modem e de telemóveis, smartphones, PDA, etc.

<sup>59</sup> Para o STM foi considerado o número de estações móveis/equipamentos de utilizadores ativos com planos pós-pagos, pré-pagos e combinados/híbridos.

Os serviços múltiplos, ou em pacote, foram aqueles que viram aumentar de forma mais expressiva o número de reclamações por mil clientes, face a 2012, que passou de 2,86 para 5,28.

Os serviços de televisão por subscrição ficaram em segundo lugar (1,54 registos por mil clientes), seguidos do serviço fixo de acesso à Internet (1,07 por mil clientes) e do serviço telefónico em local fixo (1,00 por mil clientes).

Na tabela anterior apresentam-se dados comparáveis, de 2012 e de 2013, de registos de reclamações por assunto.

Do mapeamento entre as taxonomias de 2013 e de 2012 referido foi necessário, para viabilizar comparações entre períodos homólogos, agregar na categoria «condições contratuais», em 2012, os seguintes assuntos: questões contratuais diversas, cancelamento do serviço, suspensão de serviços, tarifários, ligação inicial e velocidade do serviço.

Em 2013 verifica-se que:

- as «condições contratuais» são as situações mais reclamadas (53,87 por cento do total) e que mais cresceram em relação a 2012 (mais 35 por cento). Estão consideradas nesta categoria, entre outras, questões relacionadas com os períodos de fidelização, a alteração das condições contratuais, a informação prestada antes de contratar, a suspensão, o cancelamento e a ligação inicial de serviços;
- os registos referentes a «equipamentos» representam 14,81 por cento do total, tendo crescido 24 por cento em relação ao período homólogo. Nesta categoria estão contempladas questões relacionadas com a avaria do equipamento, o exercício da garantia, o desbloqueamento, etc.;
- a categoria «avaria» (do serviço) ficou em terceiro lugar, com 9,25 por cento do total dos registos, e cresceu 45 por cento em relação a 2012;
- os registos referentes a «atendimento ao cliente» representaram 7,8 por cento do total, tendo crescido em relação ao período homólogo (mais 17 por cento);
- os registos referentes a «faturação» (incorreções de diversa natureza, meio de envio da fatura, faturação detalhada, etc.) representaram 7,21 por cento do total, tendo decrescido em relação ao período homólogo (menos 22 por cento);
- os registos sobre «portabilidade» representaram cerca de 4,25 por cento do total de 2013 e tiveram, em relação a 2012, um aumento de cerca de 90 por cento, consistente com a entrada em vigor, em 13 de setembro de 2012, do Regulamento n.º 114/2012, de 13 de março (Regulamento de Portabilidade).

## Reclamações<sup>60</sup> por assunto (comunicações eletrónicas)

Tabela 42.

Assunto	Registos 2012	Registos 2013	Distribuição por assunto dos registos de 2013	Varição homóloga	Distribuição da variação por assunto na variação homóloga
Condições contratuais	23 196	31 315	53,87%	35,00%	54,24%
Equipamento	6933	8607	14,81%	24,15%	11,18%
Avaria	3706	5375	9,25%	45,04%	11,15%
Atendimento ao cliente	3885	4536	7,80%	16,76%	4,35%
Faturação	5380	4191	7,21%	-22,10%	7,94%
Portabilidade	1303	2471	4,25%	89,64%	7,80%
Outros assuntos	2134	1634	2,81%	-23,43%	3,34%
<b>Total</b>	<b>46 537</b>	<b>58 129</b>	<b>100%</b>	<b>24,91%</b>	-

Fonte: ICP-ANACOM.

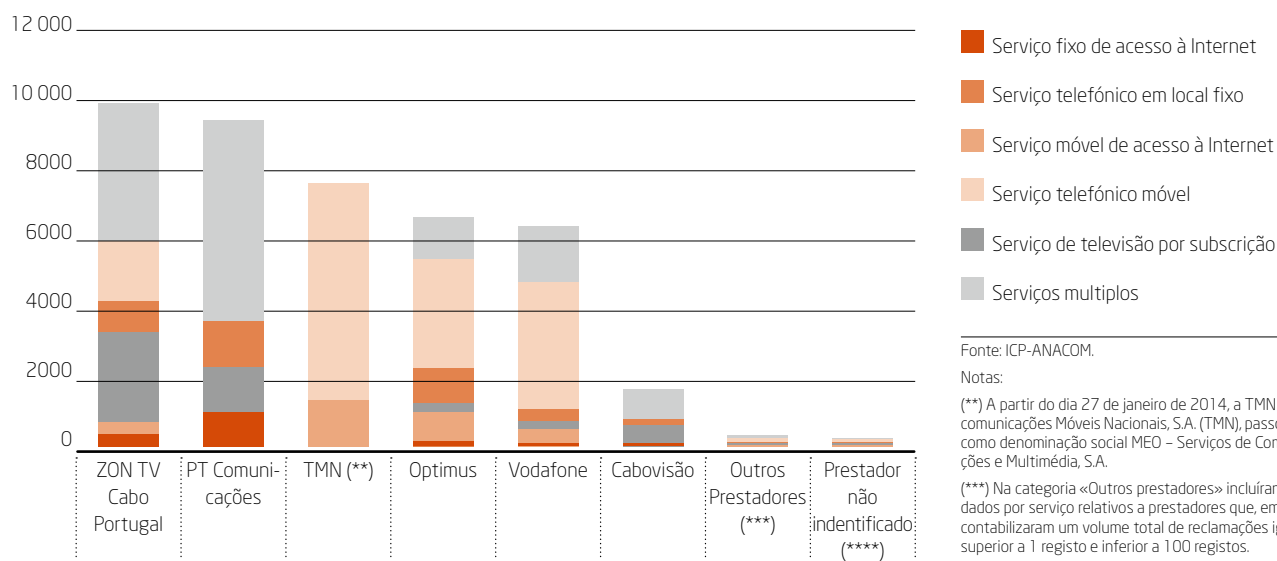
60 Refere-se a registos.

Relativamente aos prestadores de serviços de comunicações eletrónicas que são visados nas reclamações, apresenta-se no gráfico

seguinte o número absoluto de registos do tipo reclamação por prestador e por serviço.

### Número de reclamações<sup>61</sup> por prestador e serviço, 2013

Gráfico 47.



Fonte: ICP-ANACOM.

Notas:

(\*\*) A partir do dia 27 de janeiro de 2014, a TMN – Telecomunicações Móveis Nacionais, S.A. (TMN), passou a ter como denominação social MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A.

(\*\*\*) Na categoria «Outros prestadores» incluíram-se os dados por serviço relativos a prestadores que, em 2013, contabilizaram um volume total de reclamações igual ou superior a 1 registo e inferior a 100 registos.

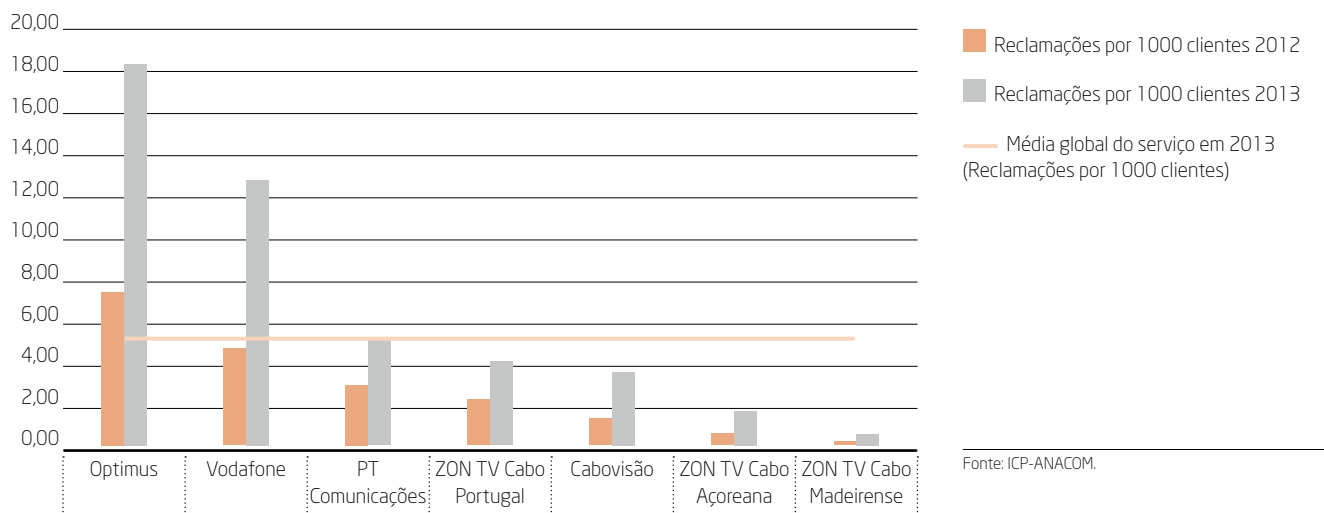
(\*\*\*\*) Na categoria «Prestador não identificado» estão incluídos os registos sobre os quais o utilizador/consumidor não informa, na comunicação que dirigiu ao ICP-ANACOM, qual o prestador de serviço em causa.

61 Refere-se a registos.



## Reclamações<sup>62</sup> sobre serviços múltiplos ou em pacote, por mil clientes e por prestador com quota de mercado superior a 1 por cento

Gráfico 48.

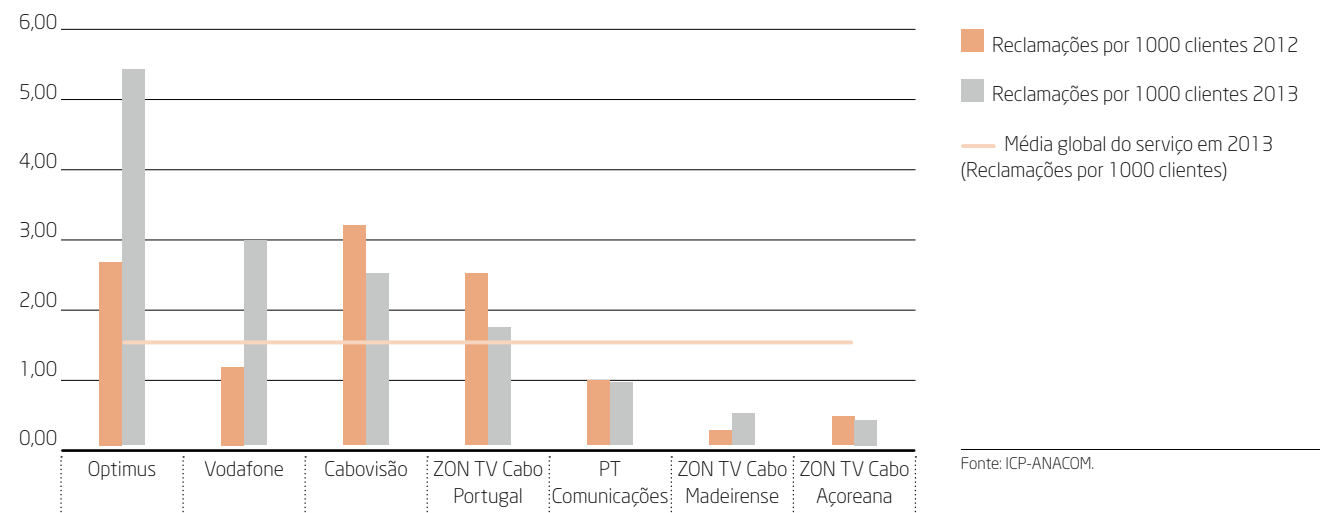


	Optimus	Vodafone	PT Comunicações	ZON TV Cabo Portugal	Cabovisão	ZON TV Cabo Açoreana	ZON TV Cabo Madeirense
Reclamações por 1000 clientes 2012	7,55	4,90	3,16	2,48	1,44	0,79	0,31
Reclamações por 1000 clientes 2013	18,44	12,88	5,11	4,22	3,74	1,89	0,80
Média global do serviço em 2013 (Reclamações por 1000 clientes)	5,28	5,28	5,28	5,28	5,28	5,28	5,28
Quota de mercado em 2013 (%)	2,51	4,90	43,90	36,59	9,13	1,03	1,85

62 Refere-se a registos.

## Reclamações<sup>63</sup> sobre o serviço de televisão por subscrição, por mil clientes e por prestador com quota de mercado superior a 1 por cento

Gráfico 49.



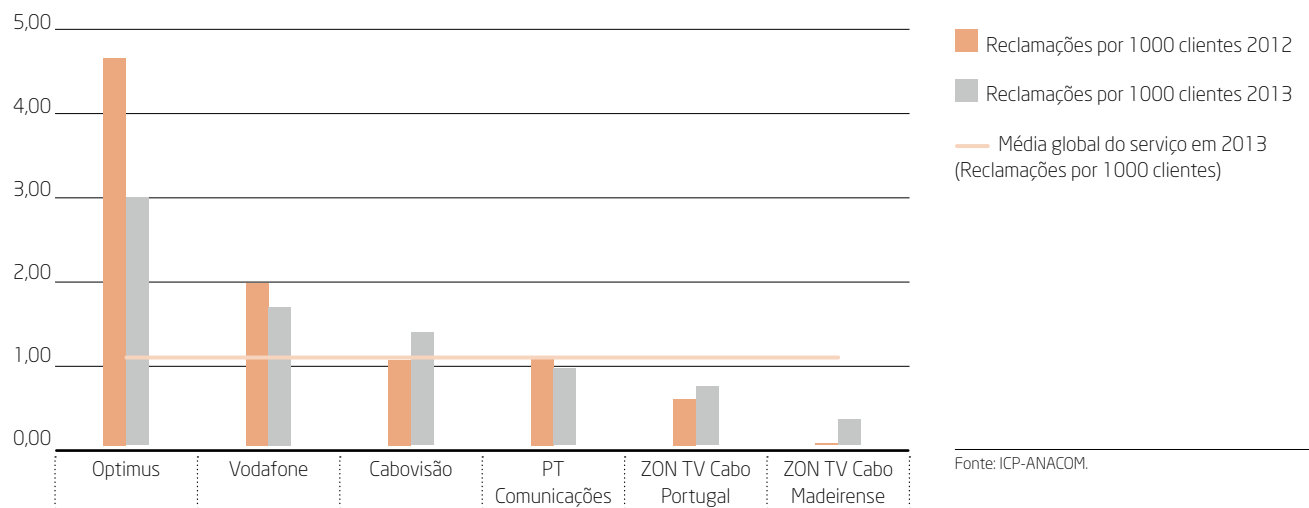
Fonte: ICP-ANACOM.

	Optimus	Vodafone	Cabovisão	ZON TV Cabo Portugal	PT Comunicações	ZON TV Cabo Madeirense	ZON TV Cabo Açoreana
Reclamações por 1000 clientes 2012	2,69	1,23	3,20	2,54	1,00	0,29	0,49
Reclamações por 1000 clientes 2013	5,46	3,02	2,53	1,77	0,98	0,54	0,43
Média global do serviço em 2013 (Reclamações por 1000 clientes)	1,54	1,54	1,54	1,54	1,54	1,54	1,54
Quota de mercado em 2013 (%)	1,09	2,33	7,29	45,10	40,66	2,01	1,34

63 Refere-se a registos.

## Reclamações<sup>64</sup> sobre o serviço fixo de acesso à Internet, por mil clientes e por prestador com quota de mercado superior a 1 por cento

Gráfico 50.

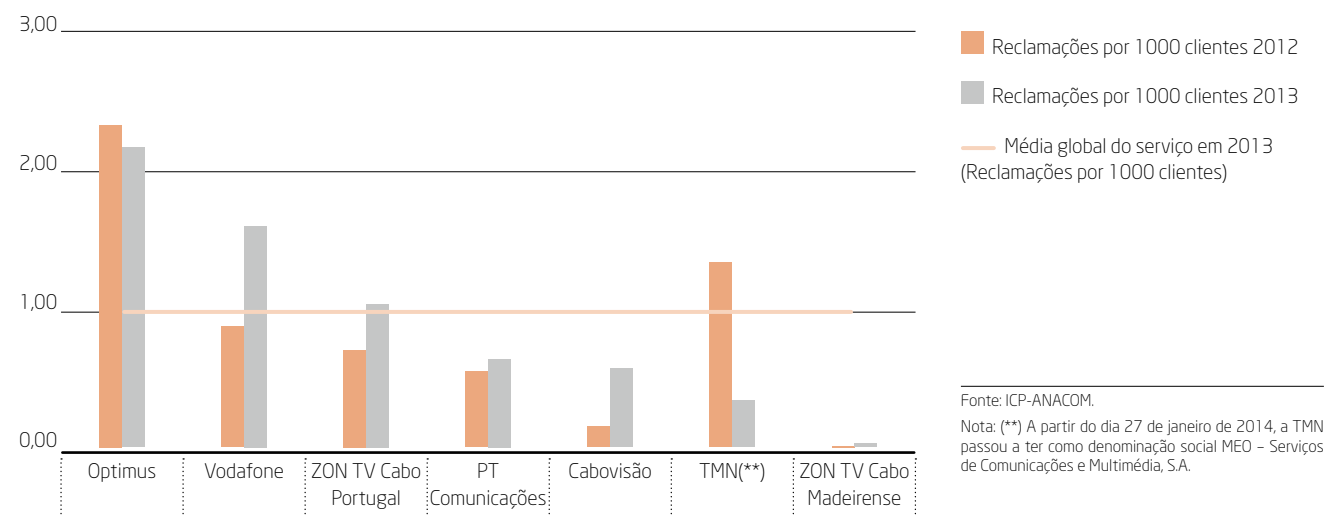


	Optimus	Vodafone	Cabovisão	PT Comunicações	ZON TV Cabo Portugal	ZON TV Cabo Madeirense
Reclamações por 1000 clientes 2012	4,65	1,99	1,03	1,02	0,63	0,06
Reclamações por 1000 clientes 2013	3,01	1,69	1,40	0,98	0,78	0,38
Média global do serviço em 2013 (Reclamações por 1000 clientes)	1,07	1,07	1,07	1,07	1,07	1,07
Quota de mercado em 2013 (%)	3,90	4,66	6,52	50,83	31,08	1,63

64 Refere-se a registos.

## Reclamações<sup>65</sup> sobre o serviço telefónico em local fixo, por mil clientes e por prestador com quota de mercado superior a 1 por cento

Gráfico 51.



Fonte: ICP-ANACOM.

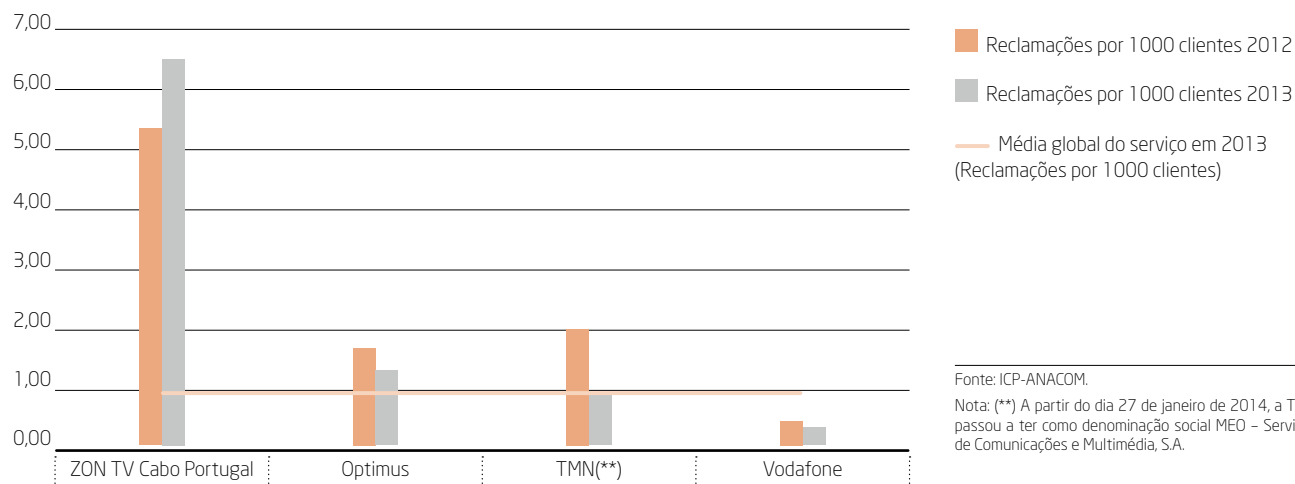
Nota: (\*\*) A partir do dia 27 de janeiro de 2014, a TMN passou a ter como denominação social MEU – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A.

	Optimus	Vodafone	ZON TV Cabo Portugal	PT Comunicações	Cabovisão	TMN(**)	ZON TV Cabo Madeirense
Reclamações por 1000 clientes 2012	2,34	0,93	0,76	0,62	0,23	1,38	0,00
Reclamações por 1000 clientes 2013	2,17	1,63	1,08	0,69	0,64	0,41	0,07
Média global do serviço em 2013 (Reclamações por 1000 clientes)	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
Quota de mercado em 2013 (%)	12,23	5,34	22,18	50,25	6,03	1,60	1,20

65 Refere-se a registos.

## Reclamações<sup>66</sup> sobre o serviço móvel de acesso à Internet, por mil clientes e por prestador com quota de mercado superior a 1 por cento

Gráfico 52.

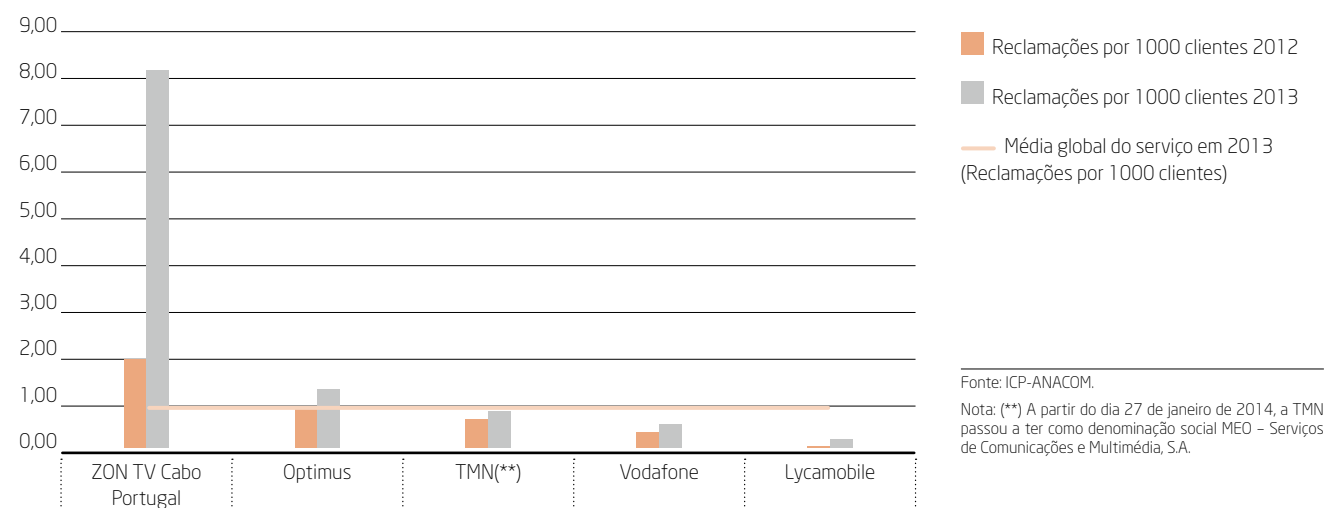


	ZON TV Cabo Portugal	Optimus	TMN(**)	Vodafone
Reclamações por 1000 clientes 2012	5,36	1,70	2,03	0,50
Reclamações por 1000 clientes 2013	6,48	1,33	0,98	0,40
Média global do serviço em 2013 (Reclamações por 1000 clientes)	0,93	0,93	0,93	0,93
Quota de mercado em 2013 (%)	1,35	19,69	43,80	34,87

66 Refere-se a registos.

## Reclamações<sup>67</sup> sobre o STM, por mil clientes e por prestador com quota de mercado superior a 1 por cento

Gráfico 53.



Fonte: ICP-ANACOM.

Nota: (\*\*) A partir do dia 27 de janeiro de 2014, a TMN passou a ter como denominação social MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A.

	ZON TV Cabo Portugal	Optimus	TMN(***)	Vodafone	Lycamobile
Reclamações por 1000 clientes 2012	2,02	0,96	0,71	0,43	0,06
Reclamações por 1000 clientes 2013	8,18	1,33	0,80	0,58	0,29
Média global do serviço em 2013 (Reclamações por 1000 clientes)	0,88	0,88	0,88	0,88	0,88
Quota de mercado em 2013 (%)	1,23	14,02	45,91	37,12	1,36

### 14.2.2. Rede e serviços postais

Nas 8292 reclamações contabilizadas em 2013 – entendidas como registos, tal como referido anteriormente – o serviço de correspondência foi o mais visado (46 por cento do total face a 52 por cento em 2012).

Do mesmo modo, o número de registos relativo a estações e postos de correio cresceu 86,7 por cento em 2013 – representava

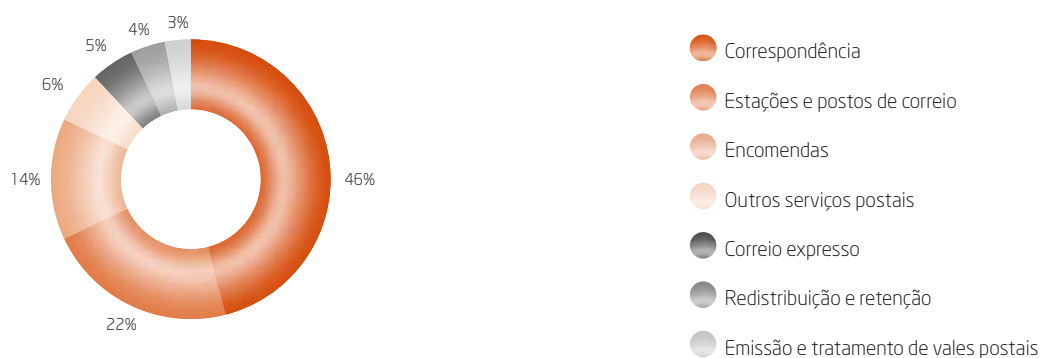
11 por cento do total de reclamações do sector postal em 2012 e passou para 22 por cento do total em 2013.

Entre 2012 e 2013, o número de reclamações (registos) sobre os serviços postais caiu 9 por cento.

67 Refere-se a registos.

## Distribuição por serviço das reclamações<sup>68</sup> sobre o sector postal (%), 2013

Gráfico 54.



Fonte: ICP-ANACOM.

Os assuntos mais reclamados estão relacionados com as falhas na distribuição (como o extravio e o atraso na entrega de correspondência, entre outros) que contabilizaram 3407 registos, seguindo-se o atendimento ao cliente, com 1992 registos.

### 14.2.3. Televisão digital terrestre (TDT)

As reclamações<sup>69</sup> sobre a TDT cifraram-se em 1401, representando uma redução de 82,8 por cento face às 8132 registadas em 2012.

Em 2013, as reclamações sobre TDT representaram 2 por cento do total de reclamações recebidas no ICP-ANACOM, contra 10 por cento em 2012.

O assunto mais reclamado neste contexto foi a falta de cobertura, com 92 por cento do total das reclamações sobre TDT registadas pelo ICP-ANACOM. É importante referir que, em sede de tratamento/investigação destas reclamações, foi possível concluir que, numa grande parte dos casos, as dificuldades na receção do sinal tinham como causa falhas ao nível da instalação dos utilizadores e não problemas de cobertura, como assinalado pelos reclamantes.

### 14.3. Resultado da análise dos registos

Dos 71 746 registos do tipo reclamação contabilizados em 2013, cerca de 3 por cento encontraram-se ilegíveis, sem conteúdo ou foram anulados pelo próprio reclamante.

Por outro lado, cerca de 17 por cento respeitaram a questões fora do domínio de intervenção desta Autoridade, sendo aqui considerados quer os registos cujo conteúdo não se insere nos sectores regulados pelo ICP-ANACOM, quer os registos que, embora inseridos nas áreas de regulação desta Autoridade, respeitam a questões que ficam fora do seu âmbito de intervenção. Estas questões estão relacionadas sobretudo com a avaria e a assistência técnica de equipamentos terminais de comunicações eletrónicas, bem como com incorreções na faturação dos serviços.

Na análise das reclamações enquadradas na esfera de intervenção do ICP-ANACOM foram desencadeadas as diligências adequadas às diferentes situações, tendo-se detetado indícios de incumprimento da legislação sectorial aplicável nos seguintes principais assuntos:

68 Refere-se a registos.

69 Refere-se a registos.

- informação sobre as condições de oferta dos serviços, em particular sobre a existência e duração de períodos contratuais mínimos;
- procedimento de cancelamento de serviços de comunicações eletrónicas;
- alteração das condições contratuais nos contratos de serviços de comunicações eletrónicas;
- desbloqueamento de equipamentos para o acesso a serviços de comunicações eletrónicas;
- suspensão de serviços de comunicações eletrónicas;
- disponibilização e condições de utilização do livro de reclamações; e
- falta de distribuição diária de envios postais.

Na análise das restantes reclamações, nas quais se verificou a inexistência de indícios de incumprimento da legislação aplicável (na sua maioria situações estritamente contratuais, nomeadamente

relativas a alguns aspectos da qualidade do serviço, da sua instalação e cancelamento, entre outras), o ICP-ANACOM assumiu um papel informativo, esclarecendo os utilizadores sobre os assuntos concretamente invocados, em particular sobre a legislação aplicável e as entidades às quais poderiam recorrer para resolver o seu conflito com o prestador.

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

Esta Autoridade participa também, desde agosto de 2009, na Rede Telemática de Informação Comum (RTIC), da responsabilidade da Direção-Geral do Consumidor (DGC), plataforma através da qual o reclamante pode consultar o estado das reclamações registadas no livro de reclamações.

Com base nas solicitações recebidas o ICP-ANACOM elabora o Relatório das Reclamações e Pedidos de Informação, que divulga na íntegra no seu sítio na Internet.



## 15. FISCALIZAÇÃO DE MERCADO E DO ESPECTRO

### 15.1. Fiscalização de mercado

O ICP-ANACOM realiza todos os anos um vasto conjunto de ações de fiscalização sobre o mercado, que lhe permitem verificar o cumprimento da legislação em vigor e das suas próprias deliberações. Algumas dessas ações são programadas anualmente, noutros casos decorrem de necessidades sentidas através da análise de reclamações que chegam ao ICP-ANACOM. No primeiro caso tratam-se de ações preventivas, no segundo de fiscalizações reativas. Em 2013, realizaram-se mais de 1500 ações de fiscalização sobre o mercado.

#### 15.1.1. Comunicações eletrónicas

Em 2013, o ICP-ANACOM realizou 264 ações de fiscalização no sector das comunicações eletrónicas, das quais se destacam as seguintes:

- 100 ações de fiscalização no âmbito dos períodos de fidelização sobre clientes;
- 47 ações de fiscalização para verificação do cumprimento de determinações do ICP-ANACOM sobre o tratamento de informação estatística;
- 24 ações de fiscalização sobre a divulgação das condições de oferta associadas à prestação de serviços de comunicações eletrónicas;
- 25 ações de fiscalização sobre situações anómalas na portabilidade do número; a portabilidade continuou a ser eleita pelo ICP-ANACOM como prioritária, abrangendo estas ações prestadores do STM e STF;
- 20 ações para recolha dos contratos de adesão utilizados pelos principais prestadores de serviços de comunicações eletrónicas, visando verificar a respetiva conformidade com as normas legais aplicáveis;
- 12 ações de fiscalização sobre a prestação de serviços de audiotexto e de SVA baseados no envio de SMS;
- nove ações sobre o funcionamento dos serviços informativos dos preços das chamadas para números portados;
- nove ações de fiscalização sobre os procedimentos inerentes às denúncias contratuais por parte dos clientes dos prestadores de serviços de comunicações eletrónicas;
- cinco ações de fiscalização sobre os procedimentos de contratação adotados pelos prestadores de serviços de comunicações eletrónicas;
- quatro ações de fiscalização relacionadas com a TDT, que abrangeram ações em algumas dezenas de lojas para verificar a prestação de informações sobre a implementação do serviço, e a análise de diversas situações relacionadas com os procedimentos associados ao ressarcimento de despesas com a instalação de sistemas de receção das emissões;
- quatro ações de fiscalização em condutas da PTC, no âmbito do acompanhamento da ORAC, visando a melhoria das condições de partilha dessas infraestruturas;
- duas ações de fiscalização sobre problemas relacionados com a receção de emissões de televisão por cabo;
- três peritagens sobre a prestação de serviços de comunicações eletrónicas, a pedido de autoridades judiciais.

#### 15.1.2. Serviços postais

Durante 2013 foram realizadas 647 ações de fiscalização no mercado dos serviços postais, entre as quais se destacam as que visaram verificar a atividade prosseguida por nove empresas que atuam no correio acelerado. Foi também analisado o funcionamento de 614 postos de correio e de 24 centros de distribuição postal dos CTT.

#### 15.1.3. Infraestruturas de telecomunicações em edifícios (ITED) e infraestruturas de telecomunicações em loteamentos, urbanizações e conjuntos de edifícios (ITUR)

Em 2013, o ICP-ANACOM realizou 396 ações de fiscalização a infraestruturas de telecomunicações em edifícios (ITED) e 40 a infraestruturas de telecomunicações em loteamentos, urbanizações e conjuntos de edifícios (ITUR), o que perfaz um total de 436 ações.

Estas ações visam verificar a conformidade da atuação dos agentes de mercado com o regime aplicável<sup>70</sup> à construção de infraestruturas aptas ao alojamento de redes de comunicações eletrónicas, à instalação das redes e à construção de infraestruturas de telecomunicações em loteamentos, urbanizações e conjuntos de edifícios.

Nas fiscalizações realizadas ao cumprimento das regras ITED foram detetadas 127 infraestruturas com não conformidades técnicas (em relação ao respetivo projeto e às normas técnicas aplicáveis), o que corresponde a 32 por cento de instalações não conformes.

O ICP-ANACOM realizou ainda 14 ações de fiscalização para verificar a conformidade dos equipamentos, dispositivos e materiais das ITED com os requisitos legais e técnicos.

Em 2013, o ICP-ANACOM continuou a desenvolver ações de colaboração com mais de 40 câmaras municipais, com vista à realização de fiscalizações. Este trabalho resultou em 126 ações de fiscalização a ITED, por haver fortes indícios de violação da obrigatoriedade de entrega dos respetivos termos de responsabilidade ao ICP-ANACOM, e de não cumprimento das normas técnicas e legais aplicáveis.

Para confirmar o cumprimento dos requisitos inscritos nos procedimentos para o registo de entidades formadoras que ministram cursos nas áreas do ITED e ITUR, foram efetuadas 25 vistorias para verificação da informação documental, bem como das instalações, dos materiais, ferramentas e equipamentos a utilizar nas ações de formação.

De relevar ainda que, na sequência da publicação da Lei 47/2013, de 10 de julho, o ICP-ANACOM, em articulação com a Direção-Geral do Emprego e das Relações de Trabalho (DGERT) e a Agência Nacional para a Qualificação e o Ensino Profissional (ANQEP), elaborou novos procedimentos para certificação sectorial referente à formação ITED e ITUR.

Paralelamente, foi desenvolvida pelo ICP-ANACOM uma proposta de novas regras técnicas, designadas por Manual ITED – 3.ª edição, que posteriormente foram sujeitas a consulta pública, tendo em vista a aprovação pela CE e entrada em vigor em 2014.

Refira-se, ainda que, no âmbito do ITED/ITUR, se procedeu ao esclarecimento de dúvidas técnicas e jurídicas, colocadas por diversos agentes do mercado, num total de 295 respostas a pedidos de informação.

#### 15.1.4. Mercado de equipamentos

O fabricante, seu representante legal ou importador de equipamentos de rádio que utilizam faixas de frequência cuja utilização não está harmonizada em toda a UE têm de fazer uma comunicação ao ICP-ANACOM quatro semanas antes da colocação dos equipamentos no mercado, nos termos do artigo 9.º do Decreto-Lei n.º 192/2000, de 18 de agosto. Esta comunicação é sempre analisada pelo ICP-ANACOM.

O não cumprimento de indicações do ICP-ANACOM relativas a estes equipamentos pode levar à restrição de colocação em serviço. As restrições indicadas aos responsáveis por colocação em mercado deverão aparecer refletidas nas informações ao utilizador.

Em 2013 existiram 728 notificações efetuadas ao abrigo do artigo 6.º, n.º 4, da Diretiva 99/5/CE de 9 de março de 1999 (R&TTE), das quais 64 não atestavam a presunção de conformidade, tendo, após contacto com o fabricante, sido resolvidas 22 notificações.

Ainda no âmbito do acompanhamento do mercado de equipamentos, o ICP-ANACOM faz regularmente ações de fiscalização para verificar o cumprimento do regime legal relativo à livre circulação e colocação no mercado e em serviço dos equipamentos. Em 2013 foram feitas 205 ações de fiscalização sobre os agentes económicos (importadores, distribuidores, retalhistas), tendo sido verificados 498 equipamentos, dos quais 352 foram apreendidos.

#### • Atividades laboratoriais

A atividade de fiscalização é complementada com a atividade laboratorial, já que da primeira resulta, em muitos casos, o envio de equipamentos para o laboratório para a realização de ensaios. No entanto, a atividade do Laboratório de Ensaios e Calibração (LEC) não se esgota no apoio à fiscalização, uma vez que também realiza ensaios de compatibilidade eletromagnética e calibração de equipamentos para clientes externos.

Em 2013, o LEC manteve a acreditação do Instituto Português de Acreditação (IPAC).

<sup>70</sup> 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).

No âmbito da cooperação existente, o LEC esteve envolvido numa comparação bilateral com o laboratório do regulador húngaro, National Media and Infocommunications Authority (NMHH), na área de calibração. Releva-se o facto de os resultados obtidos nos dois laboratórios serem similares, permitindo concluir que existe uma elevada reprodutibilidade dos métodos/procedimentos utilizados.

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**

Em 2013 foram realizadas ações de controlo de 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, estabelecidos nas Diretivas CEM (2004/108/CE) – anexo I do Decreto-Lei n.º 325/2007, de 28 de setembro – e R&TTE (1999/5/CE) – artigos 4.1-b e 4.2 do Decreto-Lei n.º 192/2000, de 18 de agosto, respetivamente.

Foram também emitidos pareceres técnicos para processos em contencioso e foi feita a peritagem de equipamentos de receção de televisão digital para uma entidade externa, para verificar a existência de práticas de *cardsharing*.

- **Área de ensaios radioelétricos (RAD)**

No que respeita à fiscalização do mercado de equipamentos de rádio (Diretiva R&TTE), foram ensaiados 191 equipamentos de radiocomunicações, 170 dos quais no âmbito da fiscalização de mercado, 18 decorrentes de ações de fiscalização de utilização do espectro radioelétrico e dois referentes à participação na quinta campanha europeia de fiscalização respeitante a equipamentos de redes locais via rádio (WLAN) na faixa dos 5 GHz.

Nesta área, em 2013, são também de realçar as seguintes ações:

- continuação do protocolo de cooperação com a Vodafone visando a comparação interlaboratorial na área da medição de campos eletromagnéticos provenientes de estações de base do serviço GSM e UMTS;

- tendo em vista a acreditação do LEC em medições de potência radiada foram contabilizadas todas as fontes de incerteza associada a este tipo de medição, tendo sido também efetuados ensaios tendentes à verificação de repetibilidade e reprodutibilidade;

- foi adquirido um novo sensor de potência de banda larga, destinado a novos métodos de medição de acordo com a versão 1.8.1 da norma EN 300 328, permitindo assim alargar o âmbito de ensaios abrangidos pelo LEC.

- **Área de ensaios de compatibilidade eletromagnética (CEM)**

Em 2013 foram ensaiados 130 equipamentos, dos quais 123 para efeitos de fiscalização de mercado no âmbito da Diretiva R&TTE e sete por solicitação de entidades externas.

No âmbito do Decreto-Lei n.º 325/2007, de 28 de setembro, que transpõe a Diretiva da CEM (2004/108/CE), iniciou-se um processo de colaboração com a Autoridade de Segurança Alimentar e Económica (ASAE). O ICP-ANACOM disponibilizou os recursos laboratoriais para verificar o requisito essencial de CEM em equipamentos elétricos e eletrónicos recolhidos pela ASAE, a quem cabe fiscalizar estes equipamentos.

Durante o ano prosseguiu a modernização do laboratório.

- **Área de calibração (CAL)**

Nesta área foram efetuados 218 trabalhos de calibração de aparelhagem de medida, dos quais 15 foram para clientes externos.

Em 2013, apetrechou-se a área com uma sonda de potência de rádio frequência (RF) até 18 GHz e um gerador de RF até 40 GHz e desenvolveu-se um procedimento para rastrear o bom funcionamento de medida de recetores de TDT. Foram realizados estudos para melhorar as incertezas do laboratório e implementaram-se automatismos de calibração de recetores de RF, além de se ter assegurado o funcionamento da frequência padrão do LEC e dos centros de monitorização de Barcarena, Porto, Madeira e Açores.

## 15.2. Monitorização e controlo do espectro (MCE)

Tal como na atividade de fiscalização sobre o mercado, também na atividade de gestão de frequências foram efetuadas ações de fiscalização, preventivas e reativas. Em 2013, decorreram 1926 ações de fiscalização sobre o espectro, preventivas. No mesmo período, o ICP-ANACOM atendeu 1587 solicitações externas (reativas) das quais 649 respeitam a interferências e culminaram com a emissão de determinações de alterações técnicas para repor a normalidade. Das restantes 938, cerca de 37 por cento dizem respeito a ações de fiscalização especificamente efetuadas a estações e redes de radiocomunicações.

A tabela seguinte apresenta a informação detalhada da atividade reativa desenvolvida no território continental, relativa a 2013.

## Atividade da monitorização e controlo do espectro (MCE) em 2013

Tabela 43.

1587 processos (100%)	649 interferências (41%)	417 interf. serv. móvel terrestre público - operadores públicos (64%)
		77 interf. serv. radiodifusão televisiva (TDT) - receção televisão (12%)
		47 interf. serv. móvel aeronáutico (7%)
		44 interf. serv. móvel terrestre - redes privadas (7%)
		23 interf. serv. amador e amador por satélite (4%)
		21 interf. isentos de licença (3%)
	20 interf. restantes serviços (3%)	
	938 restantes solicitações (59%)	285 ações de fiscalização direta sobre estações e redes de radiocomunicações (30%)
		309 pedidos de colaboração de outras entidades nacionais e internacionais (33%)
		174 pedidos de colab. internacionais - autoridades congéneres (56%)
135 pedidos de colaboração de entidades nacionais (operadores, PSP, GNR, ERC, ...) (44%)		
	124 queixas/reclamações/solicitações sobre radiações não-ionizantes (13%)	
	51 pedidos de elaboração de estudos e análises de níveis de cobertura de redes de radiocomunicações (6%)	
	169 ações em resposta a outro tipo de solicitações relacionadas com a atividade (18%)	

Fonte: ICP-ANACOM.

Nas 649 situações de interferências que o ICP-ANACOM foi chamado a solucionar durante o ano, 64 por cento respeitavam a situações relacionadas com as redes dos operadores públicos (Optimus, TMN, Vodafone). A intervenção do ICP-ANACOM permite aos operadores garantir e manter a qualidade de serviço a que estão obrigados perante os seus clientes.

É também de destacar a verificação de 77 situações no âmbito da TDT.

Em 2013, esta Autoridade recebeu ainda 47 processos de interferências nas comunicações do serviço móvel aeronáutico, cerca de 7 por cento do total de interferências reportadas.

Em termos de processos relativos a representação internacional e institucional do país há a destacar: 174 processos de cooperação internacional com as entidades congéneres e 135 processos de cooperação com instituições nacionais, caso da Polícia de Segurança Pública (PSP), Guarda Nacional Republicana (GNR), Polícia Judiciária (PJ) e ERC.

Com um impacto significativo na imagem internacional do ICP-ANACOM é de relevar a monitorização feita em eventos lúdicos, desportivos e/ou oficiais de curta duração. Para além do objetivo de garantir que as comunicações dos utentes licenciados ocorram sem problemas de interferências, este tipo de atividade tem-se traduzido num aumento bastante significativo do número de licenciamentos de «temporárias» efetuados pelo ICP-ANACOM.

Até ao final de 2013, a área de MCE recebeu ainda 1692 solicitações relacionadas com radiações não ionizantes, para análise de situações concretas, tendo sido terminados 1667 processos (que envolveram a análise de 241 estabelecimentos de ensino).

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 58 situações em que não é possível garantir o patamar 50 vezes inferior, muito embora esteja garantido em todas elas o cumprimento dos níveis de referência. As conclusões das ações realizadas foram levadas ao conhecimento das pessoas ou entidades que solicitaram as avaliações.

### 15.3. Monitorização do cumprimento de obrigações

O ICP-ANACOM realiza um vasto conjunto de ações de monitorização que lhe permitem fazer o acompanhamento do sector e do cumprimento das obrigações por parte dos operadores. Na maioria dos casos estas ações são feitas à distância.

#### 15.3.1. Monitorização do cumprimento das obrigações no âmbito da portabilidade

Para supervisionar a evolução da portabilidade e verificar o cumprimento do quadro legal, foi recolhida informação através do «questionário semestral de portabilidade», dirigido às empresas com obrigações nesta matéria.

Pretendeu-se verificar, sobretudo, os números de acesso ao serviço informativo de preços de chamadas para números portados e a informação relativa aos procedimentos indicados pelos prestadores do STM para desativação/reactivação do anúncio *online* de portabilidade. Estas informações, e as relativas aos preços de portabilidade, foram divulgadas no sítio do ICP-ANACOM.

Das ações efetuadas em outubro de 2013 verificou-se não existirem quaisquer anomalias no caso do STF, tendo sido registadas desconformidades no caso de dois prestadores de serviço móvel. Nestes casos os processos seguiram para contencioso.

#### 15.3.2. Monitorização de obrigações fixadas nos direitos de utilização de frequências (DUF) para serviços de comunicações eletrónicas terrestres

Prosseguiu em 2013 a monitorização do cumprimento das obrigações de cobertura, qualidade de serviço e partilha de sítios associados aos direitos de utilização de frequências atribuídos aos operadores móveis Optimus, TMN e Vodafone. Neste contexto, tal como em 2012, estes operadores remeteram ao ICP-ANACOM:

- informação relativa à cobertura atingida (relativa ao serviço de voz e de dados até 9600 bps, serviços de dados com débitos de transmissão até 144 kbps e serviços de dados com débitos de transmissão até 384 kbps);
- informação relativa aos parâmetros de qualidade de serviço;
- moldes de implementação da política de partilha de sítios.

No âmbito das informações recebidas dos operadores, foram realizados estudos de cobertura teórica. A análise do cumprimento das obrigações em questão continuará, em 2014, a ser aferida pelo ICP-ANACOM.

#### 15.3.3. Monitorização do cumprimento de obrigações fixadas nos DUF para a TDT

Em 2013 foi mantida a monitorização do cumprimento das obrigações da PTC fixadas no DUF de âmbito nacional para o serviço de radiodifusão televisiva digital terrestre a que está associado o *Multiplexer A*.

Em 2012, e na sequência do aumento exponencial de reclamações registadas a partir de meados de maio desse ano, o ICP-ANACOM atribuiu à PTC, para permitir uma resolução célere dos problemas registados ao nível da receção do serviço, uma licença temporária constituída por 3 estações, a ser implementada nos seguintes termos:

- emissor de Monte da Virgem: canal 42 (638-646MHz);
- emissor da Lousã: canal 46 (670-678 MHz);
- emissor de Montejunto: canal 49 (694-702MHz).

Tendo em conta a necessidade de substituir a solução temporária encontrada em 2012 por uma solução definitiva, o ICP-ANACOM decidiu, a 18 de janeiro de 2013, colocar à discussão pública as várias alternativas possíveis para a evolução futura da rede de TDT. O objetivo era encontrar uma solução que garantisse uma maior qualidade de receção do sinal, que fosse suficientemente robusta e estável face aos cenários previsíveis de utilização do espectro a médio/longo prazo, nomeadamente tendo em consideração a possível ocorrência do segundo dividendo digital (faixa dos 700 MHz) a nível europeu, e que tivesse um reduzido impacto junto da população. Pretendia encontrar-se a melhor solução de compromisso entre a qualidade de serviço prestada pela rede, a eficiência espectral e o impacto na população.

Em face dos contributos recebidos na consulta verificou-se que a evolução para uma rede multifrequência (MFN de SFN) foi a opção apontada, devendo ser implementada faseadamente.

Em consequência, por deliberação de 8 de março de 2013, o ICP-ANACOM submeteu a audiência prévia dos interessados e a procedimento geral de consulta o projeto de decisão relativo à evolução da rede de TDT, em consonância com os resultados da consulta e, em 16 de maio, aprovou a decisão final sobre a sua evolução.

Durante o ano, o ICP-ANACOM monitorizou a qualidade do sinal através de ações feitas *in loco*, mas considerou que deveria fazê-lo em permanência, pelo que decidiu implementar um mecanismo efetivo

de avaliação da real integridade da cobertura TDT disponibilizada, o que exige uma infraestrutura técnica muito específica.

Foi assim decidido instalar uma rede nacional de 400 sondas para monitorizar permanentemente o sinal de TDT, o que envolveu um investimento de 450 000 euros (acrescido de IVA). É objetivo desta rede verificar 24 horas/dia, 7 dias/semana, de forma global e à escala do território continental, os níveis de qualidade do sinal de TDT, constituindo-se como uma ferramenta fundamental de análise e aferição do cumprimento das obrigações do operador licenciado.

Em 2013, entrou em funcionamento o piloto de testes, constituído por quatro sondas protótipo (Vialonga, Odiveles, Benfica do Ribatejo e Benavente). As restantes serão instaladas até ao terceiro trimestre de 2014.

No âmbito do acompanhamento feito, e dadas as obrigações da PTC em matéria de informação sobre os programas de subsidiação e participação, verificou esta Autoridade que, no sítio da TDT, a informação disponibilizada pela PTC sobre o ressarcimento de custos, estando em linha com as suas obrigações, não era suficientemente clara e de fácil apreensão para a generalidade das pessoas, sobretudo para os potenciais interessados em tal ressarcimento. De facto, não era afirmado de forma clara que a PTC procederá ao reembolso, não concretizava o que era reembolsado, nem era prestada informação acerca do procedimento a acionar para o efeito.

Neste contexto, a 24 de abril de 2013, o ICP-ANACOM aprovou uma recomendação dirigida à PTC para que clarificasse a informação que

disponibiliza no sítio da TDT de modo a torná-la mais acessível e clara para os respetivos destinatários.

Outro dos aspetos monitorizados em 2013 foi a execução dos programas de subsidiação e de participação a cargo da PTC (ver tabelas 44 a 47) e, em setembro, foi aprovado o conjunto de indicadores a divulgar sobre a referida execução, bem como o modo de divulgação, por parte desta Autoridade, da informação reportada pela PTC.

Esta decisão envolveu previamente a solicitação de parecer à Comissão de Acesso aos Documentos Administrativos (CADA), o qual veio a ser proferido em julho de 2013, confirmando o entendimento do ICP-ANACOM no sentido de a lista de indicadores globais e agregados definida não conter nem revelar informação confidencial.

Recorde-se que, por deliberação de 4 de janeiro de 2013, o ICP-ANACOM prorrogou até 26 de abril de 2013 (data em que se completava um ano sobre o fecho das emissões analógicas), o prazo de vigência do programa de subsidiação e do subsídio de instalação para receção digital, dando assim aos cidadãos elegíveis a possibilidade de requererem os subsídios. O programa de participação, destinado a assegurar a equivalência de custos entre quem está numa zona com cobertura terrestre e quem está numa zona satélite, mantém-se em vigor durante todo o período da licença.

Os aspetos monitorizados incluíram ainda a verificação das obrigações de cobertura e a 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.

## Montante global despendido pela PTC com o programa de subsidiação

Tabela 44.

<b>Programa de subsidiação</b>	<b>Montante global despendido (total acumulado desde o início até ao fim do programa - 26.04.2013)</b>
Subsídio à aquisição de equipamentos descodificadores TDT e DTH por parte de cidadãos com necessidades especiais, grupos populacionais mais desfavorecidos e instituições de comprovada valia social.	331 569 €
Subsídio adicional à adaptação da instalação para receção do sinal digital, via TDT ou DTH.	386 740 €
<b>Total</b>	<b>718 309 €</b>

Fonte: ICP-ANACOM.

**Número de beneficiários <sup>[1]</sup> <sup>[2]</sup> do programa de subsídio**

Tabela 45.

<b>Programa de Subsídio</b>	<b>N.º Beneficiários (total acumulado desde o início até ao fim do programa - 26.04.2013)</b>
Subsídio à aquisição de equipamentos descodificadores TDT e DTH por parte de cidadãos com necessidades especiais, grupos populacionais mais desfavorecidos e instituições de comprovada valia social.	16 702
Subsídio adicional à adaptação da instalação para receção do sinal digital, via TDT ou DTH.	6340

Fonte: ICP-ANACOM.

<sup>[1]</sup> O número de beneficiários de cada tipo de subsídio (subsídio à aquisição de equipamentos descodificadores e subsídio de instalação) refere-se ao número de habitações (moradas distintas) que beneficiaram do subsídio em causa no contexto do programa em referência.

<sup>[2]</sup> No contexto do programa de subsídio, o subsídio à aquisição de equipamentos descodificadores e o subsídio à instalação configuram situações complementares, pelo que uma mesma habitação pode estar referenciada no âmbito destas duas categorias de subsídio. Assim sendo, o «número total de beneficiários» do programa de subsídio não corresponde à soma dos beneficiários do subsídio à aquisição de equipamentos descodificadores e dos beneficiários do subsídio à instalação.

**Montante global despendido pela PTC com o programa de participação (estimativa)**

Tabela 46.

<b>Programa de participação a equipamento TDT complementar</b>	<b>Montante despendido (total acumulado desde o início do programa até 31.12.2013)</b>
Total de participação TDT complementar	2 748 793 €

Fonte: ICP-ANACOM.

**Número de beneficiários <sup>[1]</sup> <sup>[2]</sup> do programa de participação**

Tabela 47.

<b>Programa de participação a equipamento TDT complementar</b>	<b>N.º Beneficiários (total acumulado desde o início do programa até 31.12.2013)</b>
Participação <i>a posteriori</i> <sup>[1]</sup>	12 513
Participação <i>a priori</i> <sup>[2]</sup>	26 996

Fonte: ICP-ANACOM.

<sup>[1]</sup> 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.

<sup>[2]</sup> 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.

#### 15.3.4. Monitorização da informação sobre qualidade de serviço fixada no Regulamento sobre a qualidade de serviço

O ICP-ANACOM prosseguiu em 2013 a recolha e tratamento da informação sobre qualidade de serviço que, no âmbito do Regulamento sobre a qualidade de serviço<sup>71</sup> (RQS), foi reportada trimestralmente a esta Autoridade pelas empresas prestadoras do STF.

Os elementos recebidos, desagregados em termos de ofertas destinadas ao segmento residencial e de ofertas normalizadas<sup>72</sup> destinadas ao segmento empresarial, foram sintetizados e sistematizados através de relatórios trimestrais divulgados no sítio desta Autoridade.

Foi ainda verificado o grau de adesão das empresas prestadoras ao modelo aprovado pelo ICP-ANACOM para efeito de divulgação, nos seus próprios sítios, de informação sobre (i) os objetivos de desempenho que se propõem oferecer em cada ano e (ii) os níveis de desempenho anuais registados no ano antecedente.

Essa verificação foi efetuada no final de 2013, através de pesquisas aos sítios das empresas. Concluiu-se que as empresas utilizam o referido «Modelo de Divulgação», mas foram detetadas pequenas desconformidades face ao recomendado no modelo (ex.: referências temporais não atualizadas).

### 15.4. Monitorização da informação prestada

#### 15.4.1. Verificação dos moldes de divulgação da informação sobre qualidade de serviço nos contratos de adesão

Em 2013 procedeu-se à análise dos contratos de adesão/condições contratuais de prestação de serviços de comunicações eletrónicas depositados no ICP-ANACOM, recolheu-se informação junto das ARN sobre regras aplicáveis em termos de elementos sobre qualidade de serviço a incluir nos contratos e analisaram-se os tópicos sobre qualidade de serviço mais reclamados junto desta Autoridade.

A partir daqui foi elaborada uma proposta preliminar de parâmetros de qualidade de serviço a incluir nos contratos para a prestação do STF, serviço de TV por subscrição (STVS), serviço de acesso móvel à Internet (SAI) e STM.

Esta proposta acabou por não ter sequência em 2013, uma vez que o ICP-ANACOM decidiu avançar para a revisão da deliberação relativa às linhas de orientação sobre o conteúdo mínimo dos contratos de comunicações eletrónicas, para a adaptar à evolução legislativa entretanto ocorrida.

#### 15.4.2. Monitorização de vários aspetos associados às ofertas retalhistas

Em 2013 prosseguiu a verificação dos moldes de divulgação da informação sobre condições das ofertas nos sítios de todos os prestadores sujeitos a obrigações. Foi dado especial enfoque à verificação do cumprimento dos critérios que, com vista a facilitar a comparação das condições de oferta dos diferentes prestadores, se encontram fixados em matéria de visibilidade e de estruturação da informação. Foi também iniciada a avaliação de um conjunto adicional de obrigações específicas previstas na mesma deliberação, tais como a divulgação de prazos de portabilidade e das indemnizações associadas ao seu incumprimento e os níveis de qualidade de serviço.

Esta avaliação prosseguirá 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 os procedimentos para efetivação da denúncia de contratos;
- (ii) a indicação de um meio simples e expedito através do qual o cliente possa, a todo o momento, saber quando se conclui o período de fidelização e qual o valor que terá que pagar se rescindir antecipadamente o contrato;
- (iii) o cumprimento pelos prestadores de serviços telefónicos da obrigação de divulgarem pelo menos um tarifário com um período inicial seguido de faturação ao segundo, conforme com o entendimento do ICP-ANACOM de 2 de maio de 2008.

Quanto aos procedimentos para denunciar contratos, e tendo por base informação obtida no decorrer de ações de fiscalização, procedeu-se, entre meados de fevereiro e meados de março de 2013, a diversas consultas aos sítios desses prestadores.

71 Regulamento n.º 46/2005, de 14 de junho, com a redação que lhe foi conferida pelo Regulamento n.º 372/2009, de 28 de agosto.

72 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.



Em sequência os operadores foram questionados sobre aspetos que suscitaram dúvidas – designadamente sobre a falta de integração ou integração desarticulada da «nova informação» sobre procedimentos de denúncia contratual nas respetivas «condições de oferta» – tendo muitos deles sido corrigidos. A averiguação prossegue em 2014 e os incumprimentos que forem sendo verificados, serão analisados em sede de contencioso.

No contexto da monitorização da obrigação de indicarem um meio simples e expedito (referido em ii), foi enviado ofício aos prestadores com contratos de adesão depositados no ICP-ANACOM que preveem períodos de fidelização, a alertar para a obrigação de incluir no contrato a indicação do referido meio e a solicitar a indicação do mesmo. Em sequência foi divulgado, por parte do ICP-ANACOM, através do Portal do Consumidor os dados que sobre esta matéria foram obtidos junto dos vários prestadores de serviço.

No âmbito da monitorização indicada em iii), em setembro de 2013 foi enviado um ofício a todos os prestadores de serviços telefónicos solicitando a indicação de quais o(s) tarifário(s) conforme(s) com o referido entendimento do ICP-ANACOM, bem como a indicação do(s) *link(s)* de acesso a esse(s) tarifário(s). Na sequência das respostas, foram efetuadas pesquisas aos sítios dos prestadores com o intuito de confirmar a informação fornecida, sendo posteriormente solicitados esclarecimentos às empresas. A análise da informação recolhida prosseguirá em 2014 e os incumprimentos que se verificarem serão analisados em sede de contencioso.

### 15.5. Estudo sobre pacotes de serviços de comunicações eletrónicas

A realização de estudos é outra das formas através da qual o ICP-ANACOM faz o acompanhamento do sector. Em 2013, foram realizados pelo ICP-ANACOM dois estudos sobre o consumo de pacotes de serviços.

Um deles – estudo sobre a caracterização da adoção e do consumo de pacotes de serviços de comunicações eletrónicas – concluía que mais de 70 por cento dos serviços fixos de comunicações eletrónicas,

independentemente do serviço, eram adquiridos em pacote e que cerca de seis em cada 10 famílias possuíam um pacote de serviços. Concluiu-se que a esmagadora maioria dos inquiridos valorizava a contratualização de pacotes de serviços, face à aquisição isolada dos mesmos, devido a vantagens como a fatura única, a redução de preço face à compra isolada dos mesmos serviços (nomeadamente devido a descontos tais como a oferta de uma ou mais mensalidades) e a simplicidade associada ao pacote.

Em alguns casos, o STF adquirido em pacote era contratualizado sem que houvesse necessidade aparentemente forte de ter esse serviço, sendo o serviço menos valorizado do pacote de serviços.

O nível de concorrência no mercado dos pacotes de serviços parecia ser distinto nas diferentes regiões do país, e a penetração dos vários pacotes de serviços variava em função da demografia. Os pacotes triplos, por exemplo, tinham menor penetração nos concelhos com menos população.

O outro estudo, sobre o consumo de pacotes de serviços de comunicações eletrónicas, foi feito pela Indera, Lda. Esse estudo concluiu existirem disparidades regionais na adesão à maior parte dos serviços analisados, as quais não são explicáveis apenas pela composição sociodemográfica específica de cada região. No entanto, as variáveis sociodemográficas têm um impacto significativo sobre a adesão aos serviços e sobre o nível de informação detido sobre cada serviço.

De entre as variáveis sociodemográficas relevantes para adesão aos serviços e para o nível de informação detido sobre os mesmos sobressai o rendimento do agregado familiar.

Olhando estritamente para a adesão aos pacotes de serviços concluiu-se o seguinte: (i) a probabilidade de adesão é menor para os agregados com menor rendimento, para os trabalhadores por conta própria e para os agregados familiares mais envelhecidos; (ii) as diferenças regionais não são, na sua maioria, significativas (exceto no caso dos pacotes triplos<sup>73</sup>).

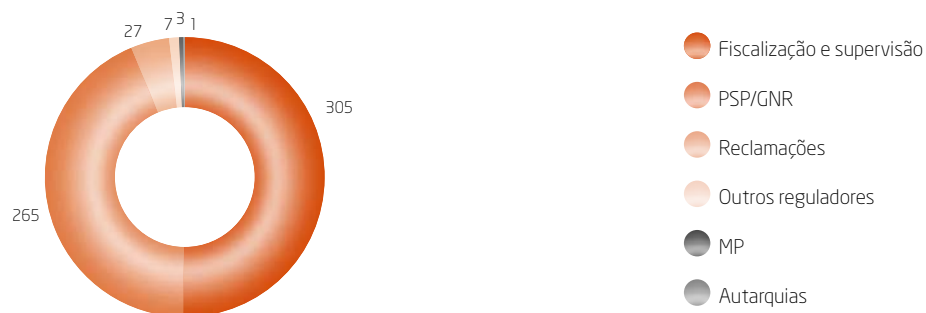
<sup>73</sup> Comparativamente com a Grande Lisboa, a probabilidade de adesão é maior nas NUTS III Península de Setúbal, Oeste e Baixo Vouga e é menor nas NUTS III Pinhal Interior Norte, Cova da Beira, Minho-Lima, Pinhal Litoral, Tâmega, Ave, Alto Trás-os-Montes e Cávado.

## 16. CONTRAORDENAÇÕES

Em 2013 chegaram ao conhecimento do ICP-ANACOM, 608 processos nos quais se dava notícia da prática de infrações com as seguintes proveniências:

### Proveniência das notícias de infração que deram entrada em 2013

Gráfico 55.



Fonte: ICP-ANACOM.

### Notícias de infração, processos de contraordenação instaurados e com decisão

Tabela 48.

Notícias de infração		608	
Processos de contraordenação instaurados		265	
Notícias de infração que não levaram à instauração de processos de contraordenação autónomo	302	Arquivamento liminar	271
		Integração em processos pendentes	26
		Remessa a outras entidades competentes	5
Processos de contraordenação decididos	290	Aplicação de coima, sanção acessória ou declaração de perda de equipamentos	187
		Admoestação	22
		Absolvição/arquivamento	71
		Apensação na decisão	10

Fonte: ICP-ANACOM.

### 16.1. Processos instaurados

Em 2013 foram instaurados 265 processos de contraordenação, destacando-se 41 por violação da Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro, e 16 por violação da nova Lei dos Serviços Postais – Lei n.º 17/2012, de 26 de abril.

No que respeita às violações da LCE relevam-se 21 processos instaurados por incumprimento da obrigação de prestar informações ao ICP-ANACOM, nove processos instaurados por violação das obrigações estabelecidas para a portabilidade e dois processos por violação da obrigação de barramento, por defeito, do acesso a SVA baseados no envio de mensagens.

Quanto aos processos instaurados por violação da Lei n.º 17/2012, de 26 de abril, estão em causa incumprimentos da obrigação, por parte dos prestadores de serviços postais, de fornecimento ao ICP-ANACOM de informações relacionadas com a sua atividade e informação necessária à regularização dos títulos postais. Sobre a atividade postal, salienta-se também a instauração de um processo de contraordenação por existência de indícios de incumprimento da obrigação de distribuição diária e domiciliária dos envios postais abrangidos no âmbito do SU.

Em resultado das ações de monitorização e controlo do espectro realizadas pelo ICP-ANACOM foram instaurados 38 processos de contraordenação.

No domínio das radiocomunicações merecem ainda referência, pelo seu número, os 59 processos relativos ao serviço rádio pessoal – banda do cidadão.

Em matéria de infraestruturas de telecomunicações em edifícios e em urbanizações (ITED/ITUR) foram instaurados 67 processos.

Por incumprimento do regime de livre circulação, colocação no mercado e colocação em serviço dos equipamentos de rádio e terminais de telecomunicações e respetiva avaliação de conformidade e marcação, foram instaurados 41 processos de contraordenação.

### 16.2. Notícias de infração arquivadas liminarmente

Quando da análise das notícias de infração se conclui não existirem indícios suficientes para fundamentar uma acusação, não sendo possível recolher outros indícios ou provas dos alegados factos ilícitos que reforcem os elementos já existentes, procede-se ao seu arquivamento liminar.

De entre as 271 notícias de infração arquivadas liminarmente em 2013:

- 68 por cento eram autos de ações de fiscalização de trânsito lavrados por órgãos de polícia relativos a estações do serviço rádio pessoal – banda do cidadão;
- 8 por cento envolviam matérias previstas e reguladas na LCE;
- 11 por cento eram processos relacionados com ações de fiscalização sobre equipamentos terminais e rádio que foram arquivados por se ter concluído, após diligências instrutórias prévias, que a empresa fiscalizada não tinha sido a responsável pela prática dos ilícitos indiciados;
- 4 por cento eram processos relativos a ações de fiscalização sobre ITED/ITUR, sendo os factos apurados insuscetíveis de consubstanciar a prática de contraordenação;
- 7 por cento respeitavam a outros serviços.

### 16.3. Decisões em processo de contraordenação

Do total dos processos pendentes em 2013 foram decididos 290, dos quais 115 tinham sido instaurados já em 2013.

Foram decididos 187 processos mediante a aplicação de coimas, sanções acessórias ou declaração de perda de equipamentos (de entre estes, foi aplicada coima em 156 casos), em 21 processos foram aplicadas penas de admoestação atendendo à reduzida gravidade da infração e da culpa do agente, em 71 os arguidos foram absolvidos e 10 processos foram apensados a outros para decisão final.

Entre as decisões adotadas destacam-se:

- Oito decisões por ausência de resposta atempada (*time-out*) a pedidos eletrónicos de portabilidade em que foram aplicadas coimas no valor global de 71 500 euros. Foram objeto de recurso de impugnação três dessas decisões, tendo o Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão confirmado na totalidade duas destas decisões e reduzido o montante da coima aplicada no outro processo. Foram pagas as coimas aplicadas nos restantes processos, perfazendo a quantia de 19 500 euros.
- Uma decisão de aplicação de coima no valor de 128 mil euros à PTC, por incumprimento de várias obrigações no domínio da portabilidade de números do serviço telefónico fixo, que foi impugnada judicialmente.

- Uma decisão de aplicação de coima no valor de 80 mil euros à PTC, por incumprimento de deliberação do ICP-ANACOM de 28 de outubro de 2010, a qual determinou a introdução de alterações à ORAC, que foi impugnada judicialmente.
- Uma decisão de aplicação de coima no valor de 61 500 euros à PTC, por incumprimento dos objetivos de desempenho aplicáveis ao SU, que foi judicialmente impugnada.
- Uma decisão de aplicação de coima no valor de 37 500 euros à ZON, por incumprimento de várias obrigações no domínio da portabilidade de números do STF, que foi impugnada judicialmente.
- Uma decisão de aplicação de coima no valor de 50 mil euros à PTC, por violação das condições associadas aos direitos de utilização do número 1820, que foi judicialmente impugnada.

- Uma decisão de aplicação de coima no valor de 150 mil euros à PTC, por incumprimento de compromissos por si assumidos no âmbito do DUF relativo à prestação do serviço TDT associado ao *Multiplexer A*, que foi judicialmente impugnada.
- Três decisões de aplicação de coima à TMN (145 mil euros), à Vodafone (95 mil euros) e à Optimus (75 mil euros), por incumprimento da obrigação de barramento, por defeito, do acesso a SVA baseados no envio de SMS/MMS, que foram judicialmente impugnadas.

Pelo seu volume, são ainda de assinalar 12 coimas aplicadas por incumprimento da obrigação de prestação de informações ao ICP-ANACOM, 37 coimas por violação do regime aplicável às ITED/ITUR e 32 coimas aplicadas por incumprimento do regime de livre circulação, colocação no mercado e colocação em serviço dos equipamentos de rádio e terminais de telecomunicações e respetiva avaliação de conformidade e marcação.

## Coimas e custas aplicadas

Tabela 49.

Coimas aplicadas	1 239 045,99 €	Pagas	134 322,84 €
		Impugnadas	1 020 050,00 €
		Em execução	74 871,56 €
Custas aplicadas	47 591,75 €	Pagas	8 652,40 €
		Impugnadas	35 170,10 €
		Em execução	3 406,65 €
<b>Pagamentos voluntários</b>			<b>4 317,02€</b>

Fonte: ICP-ANACOM.

As coimas aplicadas totalizaram 1 239 045,99 euros, valor que, por efeito de decisões do Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão proferidas ainda em 2013, sofreu uma redução de 14 012,02 euros.

Quanto às impugnações relativas a decisões proferidas no ano 2013, foram apresentadas 57 impugnações.

Foram decididos 71 recursos de impugnação, tendo sido totalmente mantidas 20 decisões administrativas, reduzidas as coimas em 28 processos e revogadas em 15 outros. Foram declarados extintos por prescrição ou por outros motivos, oito processos.

## 17. RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS ENTRE OPERADORES

- **Litígio entre a Optimus e a PTC por resolução de avarias no quadro das ofertas reguladas**

Encontra-se pendente um litígio entre a Optimus e a PTC, cujo pedido inicial foi recebido em dezembro de 2012, relativo à resolução de avarias no quadro das ofertas reguladas. Está em causa a solução definida pela PTC, no quadro das ofertas de referência, para a resolução de discordâncias relativas à entidade que detém a responsabilidade sobre uma dada avaria.

Este litígio encontra-se em análise.

- **Litígio entre a DStelecom Norte e a Associação de Municípios da Terra Quente Transmontana (AMTQT) sobre as condições para o acesso e utilização das infraestruturas da Rede Comunitária de Banda Larga da Terra Quente Transmontana**

A 28 de março de 2013, a DStelecom Norte (DST) solicitou a intervenção do ICP-ANACOM no diferendo que a opõe à AMTQT. Em causa estavam as condições fixadas pela AMTQT para o acesso e utilização das infraestruturas da Rede Comunitária de Banda Larga da Terra Quente Transmontana.

A 17 de maio de 2013, o ICP-ANACOM notificou a AMTQT para que esta se pronunciasse e solicitou-lhe informações destinadas a avaliar a adequação da remuneração reclamada. A AMTQT pronunciou-se a 30 de maio de 2013, encontrando-se o processo em análise.

- **Litígio entre a Optimus e a PTC relativo à alteração unilateral das datas de emissão de faturas das ofertas reguladas**

A 12 de julho de 2013 foi recebido um pedido de intervenção da Optimus relativo à alegada alteração unilateral, pela PTC, das datas de emissão de faturas das ofertas reguladas.

Está em causa a alteração da forma de faturação dos serviços da ORALL, Rede ADSL PT e ORLA, que se traduziu numa antecipação da faturação em 30 dias, com a emissão pela PTC das faturas em momento anterior ao termo do período a que se referem os serviços prestados.

Refere a Optimus que, simultaneamente, a PTC alargou em 30 dias os prazos de pagamento das faturas da Rede ADSL e da ORALL, o que teve como efeito prático a anulação do impacto da antecipação da faturação. Contudo, na ORLA, tal não aconteceu, pelo que as beneficiárias passaram, na prática, a dispor de um prazo de pagamento de 60 dias em vez dos anteriores 90 dias.

Este litígio encontra-se em análise.

- **Litígio entre a RTP e a PTC relativo ao preço da TDT**

Em julho de 2013, a RTP solicitou a intervenção do ICP-ANACOM para que, com caráter de urgência e no exercício das suas competências legais, procedesse à mediação imediata na determinação do preço exigido pela PTC para a distribuição do serviço de codificação, multiplexagem, transporte e difusão do sinal de televisão por rede digital terrestre e cobertura complementar (designado por preço da TDT) e, simultaneamente, iniciasse e desenvolvesse o processo que permita impor à PTC o princípio da orientação dos preços para os custos na formação do preço que presta.

Esta matéria resultou, já em 2014, na aprovação de uma decisão final.