



ANEXOS

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1.	Distribuição dos acessos fixos de banda larga por operador em Portugal	23
Gráfico 2.	Evolução dos acessos fixos de banda larga por tecnologia em Portugal	23
Gráfico 3.	Quota de assinantes de acesso direto dos prestadores alternativos na UE	26
Gráfico 4.	Percentagem de clientes que utilizam prestadores alternativos para realizar chamadas de voz fixa, junho 2013	27
Gráfico 5.	Evolução da taxa de penetração do STF em Portugal e na média da UE28	28
Gráfico 6.	Comparações europeias – preços de interligação fixa (originação de chamadas)	33
Gráfico 7.	Evolução do número de lacetes desagregados	34
Gráfico 8.	Mensalidade do lacete local (acesso completo) – comparação UE15	34
Gráfico 9.	Preços de instalação do lacete local (acesso completo) – comparação UE15	35
Gráfico 10.	Serviço de acesso ao lacete local – prazo médio de reparação de avarias (8 horas – 100 por cento)	35
Gráfico 11.	Serviço de acesso ao lacete local – prazo médio de reparação (28 horas – 95 por cento)	36
Gráfico 12.	Prazo de fornecimento de lacete sem portabilidade – máximo	36
Gráfico 13.	Evolução dos acessos dos OPS suportados na oferta de Rede ADSL PT	37
Gráfico 14.	Evolução do tempo médio útil de reposição do serviço na oferta de Rede ADSL PT e no serviço ADSL da PTC	38
Gráfico 15.	Evolução do tempo máximo útil de reposição do serviço na oferta de Rede ADSL PT e no serviço ADSL da PTC	38
Gráfico 16.	Evolução dos circuitos alugados ao abrigo da ORCA, discriminados por classes de capacidade	39
Gráfico 17.	Evolução dos circuitos alugados ao abrigo da ORCA, discriminados por tipo de circuito	40
Gráfico 18.	Evolução dos circuitos alugados ao abrigo da ORCE, discriminados por classes de capacidade	40
Gráfico 19.	Dispersão do preço anual dos circuitos digitais de 2 Mbps na Europa (novembro de 2013) – desvio face à média	41
Gráfico 20.	Dispersão do preço anual dos circuitos digitais de 34 Mbps na Europa (novembro de 2013) – desvio face à média	42
Gráfico 21.	Número de respostas a pedidos de instalação de cabos nas condutas da PTC	42
Gráfico 22.	Prazos de resposta a pedidos de instalação de cabos nas condutas da PTC	43
Gráfico 23.	Informação apresentada pela PTC sobre acessos analógicos e RDIS (básicos e <i>plus</i> ) com ORLA ativa, excluindo as ativações das empresas do Grupo PT	44
Gráfico 24.	Evolução do parque de postos públicos no período 2004-2013	53
Gráfico 25.	Evolução das estimativas de CLSU referentes aos anos 2007-2009	55
Gráfico 26.	Custos líquidos antes de benefícios indiretos por componente relativos a 2007-2009	56
Gráfico 27.	Valores finais dos benefícios indiretos por tipo de benefício relativos a 2007-2009	57
Gráfico 28.	Indicador global da qualidade de serviço	62
Gráfico 29.	Evolução do número de estabelecimentos postais	63
Gráfico 30.	Cobertura de estabelecimentos postais fixos nos Estados-Membros da UE em 2012 (km <sup>2</sup> por estabelecimento postal)	64
Gráfico 31.	Densidade de estabelecimentos postais nos Estados-Membros da UE em 2012 (população por estabelecimento postal)	64
Gráfico 32.	Importância relativa dos estabelecimentos postais fixos geridos por terceiros (2012)	65
Gráfico 33.	Evolução do volume acumulado de números portados	66
Gráfico 34.	Evolução da taxa de crescimento do volume acumulado de números portados	67
Gráfico 35.	Evolução do volume de números portados efetivos em base de dados	67
Gráfico 36.	Evolução da taxa de crescimento do número de números portados efetivos em base de dados	68
Gráfico 37.	Evolução dos prazos de portação de números	70
Gráfico 38.	Evolução do número de clientes de acesso indireto através de pré-seleção	71
Gráfico 39.	Atribuições e revogações de licenças no período de 2012-2013	85
Gráfico 40.	Renovações de licenças no período 2012-2013	85
Gráfico 41.	Distribuição de solicitações de licenciamento temporário	86
Gráfico 42.	Valor acumulado de números de audiotexto atribuídos a nível nacional	92

Gráfico 43. Valor acumulado de números para SVA baseados no envio de mensagem atribuídos a nível nacional	94
Gráfico 44. Evolução do volume anual de reclamações, por meio de entrada (2005-2013)	96
Gráfico 45. Evolução do volume mensal de reclamações, por meio de entrada (2012-2013)	97
Gráfico 46. Distribuição das reclamações por sector (%), 2013	97
Gráfico 47. Número de reclamações por prestador e serviço, 2013	100
Gráfico 48. Reclamações sobre serviços múltiplos ou em pacote, por mil clientes e por prestador com quota de mercado superior a 1 por cento	101
Gráfico 49. Reclamações sobre o serviço de televisão por subscrição, por mil clientes e por prestador com quota de mercado superior a 1 por cento	102
Gráfico 50. Reclamações sobre o serviço fixo de acesso à Internet, por mil clientes e por prestador com quota de mercado superior a 1 por cento	103
Gráfico 51. Reclamações sobre o serviço telefónico em local fixo, por mil clientes e por prestador com quota de mercado superior a 1 por cento	104
Gráfico 52. Reclamações sobre o serviço móvel de acesso à Internet, por mil clientes e por prestador com quota de mercado superior a 1 por cento	105
Gráfico 53. Reclamações sobre o STM, por mil clientes e por prestador com quota de mercado superior a 1 por cento	106
Gráfico 54. Distribuição por serviço das reclamações sobre o sector postal (%), 2013	107
Gráfico 55. Proveniência das notícias de infração que deram entrada em 2013	118
Gráfico 56. Contencioso 2013	146

## ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1.	Preços máximos de terminação a praticar pela PTC, nos diferentes níveis de interligação	25
Tabela 2.	Preços de terminação da PTC	31
Tabela 3.	Benchmark LRIC «puro» a 1 de janeiro de 2014	32
Tabela 4.	Tarifário principal do STF proposto pela PTC (em vigor desde 1 de janeiro de 2013)	47
Tabela 5.	Tarifário alternativo do STF proposto pela PTC (em vigor desde 1 de janeiro de 2013)	48
Tabela 6.	Parâmetros de qualidade de serviço do SU	49
Tabela 7.	Parâmetros de qualidade de serviço do SU expurgados dos valores relativos a fevereiro de 2013	51
Tabela 8.	Parque de postos públicos da PTC	52
Tabela 9.	Variação do parque de postos públicos total PTC em 2013, face ao parque total em 2012	53
Tabela 10.	Valores finais dos CLSU relativos aos exercícios de 2007 a 2009	54
Tabela 11.	Concursos para a designação do PSU	57
Tabela 12.	Indicadores de qualidade de serviço definidos no Convénio de Qualidade	61
Tabela 13.	Reclamações e pedidos de informação registados em 2013	62
Tabela 14.	Proporção de números, atribuídos a clientes do STF, que se encontram portados	68
Tabela 15.	Proporção de números, associados a estações móveis/equipamentos de utilizador no âmbito do STM, que se encontram portados	69
Tabela 16.	Proporção de números atribuídos a clientes do Serviço VoIP nómada que se encontram portados	69
Tabela 17.	Proporção de clientes de acesso direto de STF com números portados	69
Tabela 18.	Proporção de clientes do serviço VoIP nómada com números portados	70
Tabela 19.	Evolução dos preços máximos (grossista e retalhista) para os serviços de <i>roaming</i> – voz	72
Tabela 20.	Evolução dos preços máximos (grossista e retalhista) para os serviços de <i>roaming</i> – SMS	72
Tabela 21.	Evolução dos preços máximos (grossista e retalhista) para os serviços de <i>roaming</i> – dados	73
Tabela 22.	Preços grossistas voz – «fora de grupo» (valores médios por minuto)	73
Tabela 23.	Preços <i>roaming</i> retalhistas voz (valores médios por minuto)	74
Tabela 24.	Preços grossistas SMS – «fora de grupo» (valores médios por SMS)	74
Tabela 25.	Preços retalhistas SMS (valores médios por SMS)	74
Tabela 26.	Preços grossistas dados – «fora de grupo» (valores médios por Mb)	75
Tabela 27.	Preços retalhistas dados (valores médios por Mb)	75
Tabela 28.	Tarifário PTC-OPS proposto pela PTC, que vigora desde 1 de janeiro de 2013 (tarifário grupo 1)	77
Tabela 29.	Tarifário PTC-OPS, que vigorou desde 1 de janeiro de 2013 (tarifário grupo 2)	77
Tabela 30.	Atividades de licenciamento radielétrico por serviço de radiocomunicações em 2013	84
Tabela 31.	Distribuição de solicitações tratadas por serviço	86
Tabela 32.	Distribuição de solicitações	88
Tabela 33.	Números geográficos – evolução da situação nacional	89
Tabela 34.	Números não geográficos – evolução da situação nacional	90
Tabela 35.	Valor acumulado de números atribuídos a nível nacional	91
Tabela 36.	Números de audiotexto – evolução nacional	91
Tabela 37.	Valor acumulado de números atribuídos a nível nacional	92
Tabela 38.	Números para SVA baseados no envio de mensagem – situação nacional	93
Tabela 39.	Valor acumulado de números para SVA baseados no envio de mensagem – situação nacional	94
Tabela 40.	Tarifário de retalho para utilização de números 18xy para «Serviços Informativos – outras listas»	95
Tabela 41.	Reclamações por serviço (comunicações eletrónicas)	98
Tabela 42.	Reclamações por assunto (comunicações eletrónicas)	99




Tabela 43. Atividade da monitorização e controlo do espectro (MCE) em 2013	112
Tabela 44. Montante global despendido pela PTC com o programa de subsídição	114
Tabela 45. Número de beneficiários do programa de subsídição	115
Tabela 46. Montante global despendido pela PTC com o programa de comparticipação (estimativa)	115
Tabela 47. Número de beneficiários do programa de comparticipação	115
Tabela 48. Notícias de infração, processos de contraordenação instaurados e com decisão	118
Tabela 49. Coimas e custas aplicadas	120
Tabela 50. Principais acontecimentos ocorridos em 2013 no contexto da designação de PSU	140

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Representação do Estado português	124
Figura 2. Representação técnica	130

## ANEXO I – LISTA DE ACRÓNIMOS E ABREVIATURAS

ADSL	Linha de subscrição digital assimétrica
CLSU	Custos líquidos decorrentes da prestação do serviço universal
DUF	Direito de utilização de frequências
ENUM	<i>Electronic numbering</i>
FWA	Acesso fixo via rádio
IQS	Indicador de qualidade de serviço
ITED	Infraestruturas de telecomunicações em edifícios
ITUR	Infraestruturas de telecomunicações em loteamentos, urbanizações e conjuntos de edifícios
LCE	Lei das Comunicações Eletrónicas
LRIC	<i>Long Run Incremental Costs</i>
MFN	Rede multifrequência
MVNO	Operador de rede móvel virtual
NRA	Novas redes de acesso
OLL	Oferta do lacete local
OPS	Outros prestadores de serviços
ORCA	Oferta de referência de circuito alugados
ORAC	Oferta de referência de acesso às condutas
ORALL	Oferta de referência para acesso ao lacete local
ORAP	Oferta de referência de acesso a postes
ORCE	Oferta de referência de circuitos <i>Ethernet</i>
ORI	Oferta de referência de interligação
ORLA	Oferta de realuguer da linha de assinante
PMS	Poder de mercado significativo
PNN	Plano Nacional de Numeração
PSU	Prestador do serviço universal
QNAF	Quadro nacional de atribuição de frequências
RF	Rádio frequência
SCA	Sistema de contabilidade analítica
SIC	Sistema de informação centralizado
SFN	Rede de frequência única
SMT	Serviço móvel terrestre
SPD	Sentido provável de decisão
STF	Serviço telefónico em local fixo
SU	Serviço universal
SVA	Serviço de valor acrescentado
TDT	Televisão digital terrestre

## ANEXO II – LISTA DE OPERADORES

Cabovisão	Cabovisão – Sociedade de Televisão por Cabo, S.A.
CTT	CTT – Correios de Portugal, S.A.
Grupo PT	Grupo Portugal Telecom
ONITELECOM	OniTelecom – Infocomunicações, S.A.
Optimus	Optimus – Telecomunicações, S.A.
PTC	PT Comunicações, S.A.
TMN	TMN – Telecomunicações Móveis Nacionais, S.A.
VODAFONE	Vodafone Portugal – Comunicações Pessoais, S.A.
ZON	ZON TV Cabo Portugal, S.A.



## ANEXO III – LISTA DE OUTRAS ENTIDADES/ORGANIZAÇÕES

AdC	Autoridade da Concorrência
AP	Assembleia de Partes
AR	Assembleia da República
ARN	Autoridade Reguladora Nacional
BEREC	Body of European Regulators for Electronic Communications
CE	Comissão Europeia
CEPT	Conferência Europeia das Administrações de Correios e Telecomunicações
COCOM	Comité das Comunicações
Com-ITU	Comité para a Política da UIT
COREPER	Comité de Representantes Permanentes
CPLP	Comunidade dos Países de Língua Oficial Portuguesa
DECO	Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor
EEE	Espaço Económico Europeu
EMERG	Grupo de Reguladores Euro Mediterrânicos
ERC	Entidade Reguladora para a Comunicação Social
ERGP	Grupo de Reguladores Europeus para os Serviços Postais
ICP-ANACOM	ICP-Autoridade Nacional de Comunicações
IMSO	Organização Internacional de Satélites Móveis
ITSO	Organização Internacional de Telecomunicações por Satélite
OCDE	Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico
REGULATEL	Fórum Latino-americano das Entidades Reguladoras de Telecomunicações
RSC	Comité do Espectro Radioelétrico
SEOPTC	Gabinete do Secretário de Estado das Obras Públicas, Transportes e Comunicações
TCAM	Comité Avaliação de Conformidade e Acompanhamento do Mercado de Equipamentos Terminais de Telecomunicações e de Equipamentos de Rádio
UE	União Europeia
UPU	União Postal Universal