

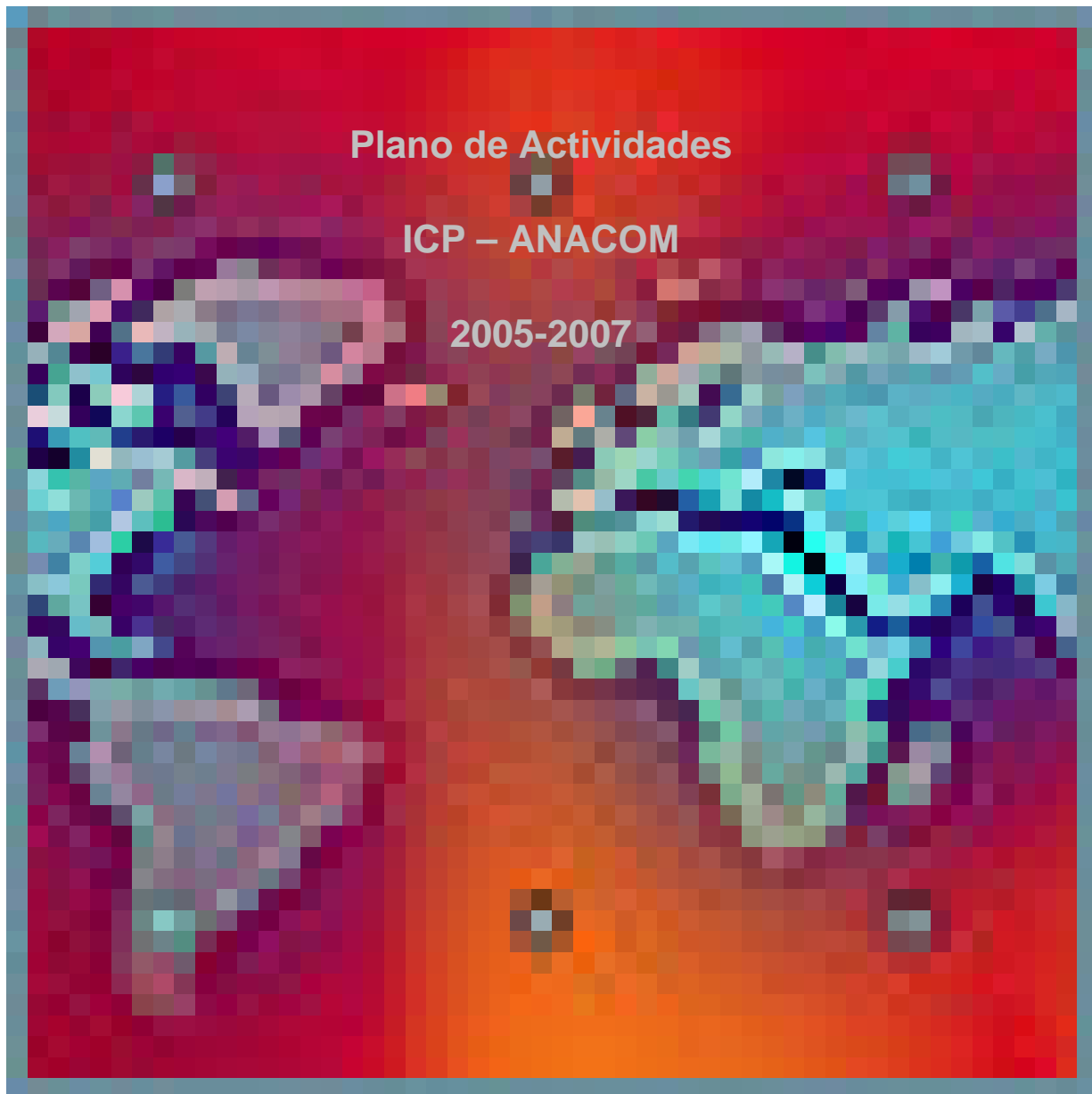


ICP - Autoridade Nacional de Comunicações
Av. José Malhoa, nº12 - 1099-017 Lisboa
Portugal

Internet - <http://www.anacom.pt>
e-mail - info@anacom.pt
Telefone - 217211000
Fax - 217211001

Esta informação encontra-se publicada no sítio da Anacom na Internet em:

<http://www.anacom.pt/template12.jsp?categoryId=134900>



ÍNDICE

INTRODUÇÃO	3
CAPÍTULO I – A MISSÃO DO ICP-ANACOM	5
CAPÍTULO II - CONDICIONANTES	9
❖ OPÇÕES E ORIENTAÇÕES DA UNIÃO EUROPEIA.....	10
❖ OPÇÕES E ORIENTAÇÕES DO GOVERNO.....	13
❖ ENQUADRAMENTO ECONÓMICO NACIONAL E GLOBAL	15
❖ ENQUADRAMENTO DO SECTOR DAS COMUNICAÇÕES.....	18
❖ MEIOS DISPONÍVEIS PARA 2005-2007	27
CAPÍTULO III – OBJECTIVOS ESTRATÉGICOS E PROJECTOS	
PRIORITÁRIOS	40
Objectivos Estratégicos	40
❖ PROTECÇÃO DOS UTENTES / CONSUMIDORES	41
❖ PROMOÇÃO DA CONCORRÊNCIA.....	42
❖ DESENVOLVIMENTO DE MERCADOS ABERTOS	43
Projectos Prioritários	45
CAPÍTULO IV - PLANO DE ACTIVIDADES DO ICP-ANACOM 2005-2007	47
PROGRAMAS DE ACÇÃO	47

INTRODUÇÃO

O presente documento pretende dar uma visão das principais actividades a levar a cabo pelo ICP-ANACOM durante o triénio 2005-2007.

Para tal identifica-se, no primeiro capítulo, a sua missão e explicam-se no segundo capítulo, as condicionantes da actividade desta autoridade, tanto ao nível da envolvente que é constituída pelas orientações da União Europeia e do Governo, como ao nível das circunstâncias que resultam do enquadramento económico global internacional e nacional e do sector das comunicações em particular e, também, ao nível dos meios disponíveis para a sua actuação. No terceiro capítulo identificam-se os objectivos estratégicos definidos como grandes linhas de actividade do ICP-ANACOM para a vigência deste Plano. Por fim, no capítulo quatro, expõe-se o plano de acções, detalhando os projectos identificados como prioritários, em termos de resultados pretendidos, objectivos estratégicos que prosseguem e calendário previsto.

A separação entre projectos prioritários e a actividade corrente, introduzida pela primeira vez neste Plano, tem como intuito diferenciar programas que, devido a uma conjunção de factores que passam nomeadamente pela sua natureza casuística, pela prioridade na sua concretização ou pela exigência de competências específicas para a sua realização tornam necessária a constituição de “unidades de missão” com recursos próprios e afectos durante um período de tempo limitado.

Esta inovação vem ao encontro de uma alteração do modelo organizacional do ICP-ANACOM que teve lugar em Setembro de 2003. A maior complexidade e dinâmica do sector aliada à alteração do modelo regulatório *ex ante* que admite, também, maior intervenção da Comissão Europeia na definição dos

instrumentos regulamentares, evidenciou a oportunidade de melhorar, através de uma reorganização e reforço da sua estrutura funcional, as capacidades e competências do ICP-ANACOM.

O exercício de funções de natureza operacional exige cada vez mais que o ICP-ANACOM tenha uma estrutura organizada de forma que garanta a informação precisa e atempada para a identificação de desvios de comportamentos de mercado, bem como capacidade de influenciar outras entidades reguladoras nacionais ou supra-nacionais. Para responder aos desafios decorrentes deste novo contexto, foi definido um modelo organizacional, que foi implementado em Setembro de 2003, o que naturalmente teve impacto sobre o plano de actividades 2005-2007.

As alterações introduzidas neste Plano são as primeiras de um conjunto que irá ser implementado nos próximos planos e que visam sobretudo torná-lo num verdadeiro instrumento de trabalho para todas as entidades do sector. Para tal, entre as alterações previstas, sublinha-se a de pretender que o processo de planeamento da Autoridade Reguladora do sector seja participado pelo próprio sector mediante o recurso a um procedimento de consulta aberta aos interessados.

CAPÍTULO I – A MISSÃO DO ICP-ANACOM

Na definição de um Plano de Actividades para o ICP-ANACOM, importa, antes de mais, ter em atenção o seu grande objectivo, isto é a sua missão, que se pode traduzir em:

“Aumentar a diversidade e a qualidade dos serviços oferecidos aos utilizadores/consumidores, pelos operadores, redes de comunicações electrónicas e serviços postais, proporcionando a redução dos respectivos preços.”

Para tal o ICP-ANACOM tem como principais âmbitos de actuação três vectores interdependentes, que, tal como se encontram consignados nos estatutos do ICP-ANACOM¹ e de acordo com a Lei das Comunicações Electrónicas², são:

- a **regulação do mercado** por forma a garantir, através de medidas razoáveis e proporcionais ao objectivo e de forma tecnologicamente neutra, a concorrência na oferta de redes e serviços de comunicações electrónicas, de recursos e serviços conexos; o desenvolvimento do mercado interno da União Europeia, nomeadamente cooperando com a Comissão Europeia e demais autoridades reguladoras no sentido de uma prática reguladora e de uma aplicação coerente do quadro regulamentar comum; e a defesa dos interesses dos cidadãos, no que concerne ao acesso ao serviço universal, a utilizadores com necessidades específicas, em particular com deficiências e também à

¹ Decreto-Lei nº 309/2001, de 7/12

² Decreto-Lei nº5/2004, de 10/02

segurança das redes de comunicações públicas e à protecção da privacidade.

- a **supervisão, fiscalização e sancionamento do mercado** por forma a velar pela aplicação e fiscalização das leis, regulamentos e requisitos técnicos aplicáveis no âmbito das suas atribuições, bem como o cumprimento, por parte dos operadores de comunicações, das disposições dos respectivos títulos de exercício de actividade ou contratos de concessão, se necessário através de coimas ou sanções acessórias; garantir a existência e disponibilidade de um serviço universal de comunicações, assegurando o cumprimento das obrigações correspondentes; velar pela correcta utilização dos recursos espectrais e de numeração atribuídos; fomentar o desenvolvimento de mecanismos de resolução extrajudicial entre operadores e os utilizadores finais; proteger os interesses dos consumidores, especialmente os utentes do serviço universal, em coordenação com as entidades competentes, promovendo designadamente o esclarecimento dos consumidores.

- a **representação do sector das comunicações** por forma a assegurar a representação técnica do Estado Português nos organismos internacionais congéneres, acompanhar a actividade das entidades reguladoras afins e as experiências estrangeiras de regulação das comunicações e estabelecer relações com outras entidades reguladoras; colaborar com outras entidades públicas e privadas na promoção da investigação científica aplicada às comunicações electrónicas e na divulgação nacional e internacional do sector; promover a normalização técnica, em colaboração com outras organizações, no sector das comunicações e áreas relacionadas; colaborar na definição das políticas de planeamento civil de emergência do sector das comunicações, apoiando tecnicamente os organismos e

serviços responsáveis pelo estabelecimento e gestão da rede integrada de comunicações de emergência; assegurar a realização de estudos nas áreas das comunicações postais e de comunicações electrónicas, bem como a execução de projectos no âmbito da promoção do desenvolvimento do acesso à sociedade de informação e do conhecimento.

Na figura que se apresenta a seguir pretende-se representar de forma esquemática a interacção entre as forças que condicionam o Plano.

A análise de cada um dos conjuntos de factores, representados na figura, é feita no capítulo II.





CAPÍTULO II - CONDICIONANTES

A missão do ICP-ANACOM e o enquadramento estatutário que lhe é subjacente são factores estáveis ao longo dos sucessivos planos de actividade, garantindo a independência, a continuidade e consistência da actuação. Além deste, existem factores externos à Autoridade que têm necessariamente que ser tidos em conta, nomeadamente:

- ❖ as opções e orientações da União Europeia;
- ❖ as opções e orientações do Governo;
- ❖ o enquadramento económico nacional e global;
- ❖ o enquadramento do sector das comunicações;
- ❖ os Meios disponíveis.

Relativamente ao triénio 2005-2007, considerou-se o seguinte:



❖ OPÇÕES E ORIENTAÇÕES DA UNIÃO EUROPEIA

1. *Comunicações Electrónicas*

As principais orientações da EU vão no sentido de:

- Promover a concorrência na oferta de redes e serviços de comunicações electrónicas e de recursos e serviços conexos;
- Contribuir para o desenvolvimento do mercado interno único a nível da União Europeia;
- Apoiar o crescimento contínuo do sector das comunicações electrónicas (quer do lado da oferta, quer do lado da procura), em particular no que respeita às ligações de banda larga, contribuindo para o cumprimento dos objectivos da estratégia Lisboa;
- Defender os interesses dos cidadãos, garantindo a existência de um serviço universal e de protecção à privacidade/segurança dos utilizadores (em particular no que concerne a comunicações não solicitadas – SPAM).

Mais concretamente e no âmbito do e-Europe 2005 (plano de acção no âmbito do desenvolvimento da Sociedade de Informação) foram definidos os principais objectivos a alcançar pela EU em 2005:

- Serviços Públicos modernos on line:
 - ❖ Governo electrónico (e-governement);
 - ❖ Serviços de aprendizagem electrónica (e-learning);



❖ Serviços de telemedicina (e-health);

- Ambiente dinâmico para os negócios electrónicos (e-business);
- Infra-estrutura de informação segura;
- Disponibilização em massa de acesso à banda larga a preços concorrenciais;
- Avaliação comparativa e divulgação de boas práticas.

Em geral a Comissão Europeia tem sustentado a necessidade de um grande compromisso político para melhorar a utilização efectiva das tecnologias de informação e comunicação (TIC) na União e tem contribuído para a identificação de acções para a remoção de barreiras ao investimento nessa área.

2. Serviços Postais

Os objectivos da EU neste sector são:

- Continuar a assegurar um processo gradual e controlado da liberalização dos serviços postais, visando a abertura à concorrência dos segmentos de mercado ainda reservados, de acordo com a revisão da Directiva Postal, transposta para a legislação nacional, através do Decreto-Lei nº.116/2003, de 12 de Junho;
- Assegurar a satisfação das necessidades de serviços postais das populações e das entidades públicas e privadas dos diversos sectores de actividade;



- Assegurar a prestação de serviços postais com qualidade, a preços acessíveis para todos os utilizadores, nomeadamente através definição de indicadores de qualidade dos serviços e de auditorias aos mesmos.



❖ OPÇÕES E ORIENTAÇÕES DO GOVERNO

1. *Comunicações electrónicas*

Dos princípios orientadores da política de comunicações electrónicas fixados pelo Governo nas Grandes Opções do Plano, destaca-se como objectivo fundamental, a promoção da produtividade, através da promoção da concorrência, num quadro de regulação que permita superar as insuficiências do mercado.

O ICP-ANACOM deverá assegurar a verificação dos níveis de desenvolvimento do mercado e de qualidade de serviço, sendo a total independência da Autoridade Reguladora condição imprescindível para a credibilização das decisões do governo e consequente imagem junto dos utentes/consumidores, investidores e empresas do sector.

O ICP-ANACOM deverá actuar no sentido da prevenção de práticas predatórias, conducentes à manutenção de situações dominantes por parte de operadores já instalados.

Para o desenvolvimento do mercado deverá ser reforçada a regulação, através de um ambiente mais competitivo, garantindo aos consumidores informação útil que lhes permita efectivas possibilidades de escolha de utilização dos serviços, qualidade e preços.

Nesse sentido, a criação de condições para o desenvolvimento e difusão do uso da banda larga mantém-se como prioridade para o ano 2005, no âmbito do desenvolvimento de mercados abertos e concorrenciais e no quadro do desenvolvimento da sociedade de informação.



Por outro lado, no âmbito da convergência das plataformas tecnológicas, estão a ser estudadas as condições para a transição do analógico para o digital, nomeadamente impulsionando o desenvolvimento da televisão digital terrestre, com todos os serviços adicionais que comporta, no sentido do crescimento da sociedade da informação.

No âmbito da gestão de recursos escassos, dever-se-á garantir uma gestão eficiente, designadamente do espectro radioelétrico, da numeração e da portabilidade.

2. *Serviços Postais*

O principal objectivo consiste em assegurar a prestação de serviços postais com qualidade, a preços acessíveis para todos os utilizadores.

Para isso, o Governo pretende continuar a assegurar um processo gradual e controlado de liberalização dos serviços postais, na sequência da adopção pelo Parlamento Europeu e pelo Conselho, da Directiva 2002/39/CE, que revê a Directiva Postal 97/67/CE, a qual foi transposta para a legislação nacional através do Decreto-Lei nº116/2003, de 12 de Junho. Este visa uma maior abertura à concorrência dos serviços postais na Comunidade e uma melhoria da qualidade do serviço prestado, devendo ser assegurada a sua correcta aplicação.



❖ ENQUADRAMENTO ECONÓMICO NACIONAL E GLOBAL

A evolução recente e as perspectivas para o futuro próximo dos indicadores do estado da economia portuguesa reflectem, naturalmente, a conjuntura internacional, mas também o processo de ajustamento que Portugal tem vindo a atravessar. Após um período de excessos de aumento da despesa, era inevitável um ajustamento que daria origem a uma desaceleração do crescimento. Este foi agravado pela recessão que se fez sentir a nível mundial e pela situação orçamental complicada de Portugal.

De facto, a nível mundial, a situação de conflito, ainda sem solução à vista, no Iraque, a questão israelo-árabe, bem como a pressão sentida nos países ocidentais pelas ameaças terroristas (depois do 11 de Setembro de 2001 a de 11 de Março em Madrid) são circunstâncias que têm abalado a estabilidade económica mundial.

O aumento significativo dos preços do petróleo foi uma das principais causas de um aumento da taxa de inflação, que tocou também Portugal (3,3% em 2003), que contribuiu também para a quebra de crescimento da economia (o PIB cresceu apenas 0,5% em 2003). Também a situação global da União Europeia foi desanimadora: em 2003 o crescimento económico real foi de apenas 0,8%, no entanto é esperado um aumento significativo para 2005, de cerca de 2,5%. As expectativas de estabilização da situação no Golfo Pérsico, fazem anteciper uma menor probabilidade de ocorrência de choques negativos e consequentemente uma redução da taxa de inflação que, em Portugal, se prevê que oscile entre os 2 e 3 por cento em 2004 e entre os 1,5 e os 3 por cento em 2005. Esta tendência poderá flutuar um pouco durante a realização em Portugal do Campeonato da Europa de futebol, altura em que



os custos dos serviços associados deverão aumentar, aumentando o intervalo de oscilação destes valores.

Em Portugal, de acordo com as previsões do Banco de Portugal³, esta retoma económica em 2004 será ainda muito tibia, e em 2005 não será ainda ao nível da média europeia. De facto, as actuais projecções apontam para intervalos de crescimento do PIB, em 2004, centrados em 0,75% e em 2005 em 1,75%. As principais causas do fraco crescimento previsto para 2004 dizem respeito à redução moderada da procura interna, pelo nível de desemprego que se continua a verificar (6,4% no 1º trimestre de 2004, continuando a tendência de crescimento que já tinha vindo a fazer sentir desde 2002, 5,1%), bem como pela moderação dos custos salariais, que acarretam alguma redução do poder de compra e portanto da despesa privada. A recuperação deste período de recessão será, sobretudo, impulsionada por um crescimento forte das exportações (cerca de 7% entre 2004 e 2005⁴), já que o investimento privado também crescerá a um ritmo muito moderado e a despesa pública será contida pelos esforços de consolidação orçamental. Estes valores não são ainda suficientes para iniciarmos a tão desejada rota de aproximação aos parceiros europeus, uma vez que o crescimento previsto continua abaixo do crescimento previsto para a média europeia e muito dependente das expectativas dos agentes económicos envolvidos, capazes de gerar ou não um clima de confiança e estimular o crescimento económico.

Por outro lado, circunstâncias externas, como sejam o alargamento da EU-15 a EU-25 colocam novos desafios à capacidade de resposta da economia

³ Boletim Económico/ Dezembro de 2003

⁴ Economic Forecasts, Spring 2004



portuguesa, face ao aumento do mercado interno e da oferta da União Europeia.



❖ ENQUADRAMENTO DO SECTOR DAS COMUNICAÇÕES

1. Comunicações electrónicas

Em termos económicos, as comunicações electrónicas constituem o segmento mais importante do sector das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), que abrange também as indústrias de hardware e de software e ainda outros serviços de TIC. Hoje em dia é reconhecido o contributo fundamental da difusão das TIC para o crescimento da produtividade até noutros sectores da economia. Após alguns anos de consolidação, as condições na Europa parecem adequadas a que o sector volte a apresentar taxas mais elevadas de crescimento, nomeadamente a melhoria das condições financeiras dos operadores aliada ao crescimento contínuo das receitas dos serviços, de acordo com a Comunicação da Comissão ao Conselho⁵.

Em Novembro de 2003, a Comissão Europeia reconheceu que o mercado das comunicações electrónicas está a estabilizar e que mercado e consumidores começam a ganhar novamente confiança, sendo o acesso à Internet de banda larga e o serviço telefónico móvel os maiores catalisadores da retoma.

Relativamente aos países da União Europeia (UE-15), as estimativas da Comissão Europeia (CE)⁶ para 2003 apontam para um crescimento do

⁵ COM (2004) 61, DE 03/02

⁶ Comissão Europeia, "Report on the Implementation of the EU Electronic Communications Regulatory Package", Nov. 2003



mercado de serviços de comunicações electrónicas entre 3,7 e 4,7 por cento, acima da taxa média de crescimento do PIB deste mesmo conjunto de países (0,8 por cento), atingindo um valor de 251 mil milhões de euros.

Em 2003, Portugal apresentou a maior percentagem de despesa em termos do peso do sector das comunicações electrónicas das TIC no PIB⁷ (mercados totais de TIC/PIB) – 4,4%, face aos 3,2% de média na EU. E no total o sector das TIC representou 6,2% do PIB, valor este já mais aproximado à média da EU 6,3%.

Estas taxas reflectem, para além da tendência mundial de crescimento do sector, as medidas de liberalização dos mercados de comunicações electrónicas que foram implementadas a partir de 1998 na área da UE-15. Por outro lado, os investimentos excessivos, a valorização excessiva das cotações na bolsa e conseqüentemente modelos empresariais insustentáveis levaram a um colapso nas cotações em bolsa que conduziram a um período de ajustamento profundo, que em Portugal se prolongou até 2003. Neste momento, melhores perspectivas económicas e alguns indícios da procura de serviços de elevado débito, parecem ser oportunidades de regresso a uma via de crescimento sustentável.

Em particular, no segmento do **serviço telefónico móvel (STM)**, o número de utilizadores na EU, chegou aos 305,6 milhões de utilizadores em 1 de Agosto de 2003. A taxa média de penetração, calculada com base no número total de assinantes da UE, que em 2000

⁷ Lisbon Strategy: Assessment of Portugal achievements, May 2004 (relatório do Gabinete de estratégia e estudos do Ministério da Economia)



era de 52 por cento, subiu para 75 por cento em 2002 e chegou aos 86 por cento no final de 2003. O ritmo de crescimento do número de assinantes destes serviços reflecte esta situação do mercado: em 2002 a taxa de média de crescimento foi apenas 6 por cento, face a 36 por cento em 2001 e 69 por cento em 2000. No entanto a Comissão Europeia acredita que este serviço tem potencial para crescer apesar dos níveis de penetração serem já muito elevados. Em Portugal, no final de 2003, o número de utilizadores era de 9,3 milhões, o que corresponde a um aumento de 9,5% face ao ano anterior e a uma taxa de penetração de 89,8%, claramente superior à média europeia.

A entrada em vigor, em 2002, da obrigatoriedade de portar os números móveis foi um instrumento chave para a promoção da competitividade num mercado em que o número de operadores é limitado e em que esta característica constituía uma das principais barreiras à mudança de operador e portanto à concorrência no mercado.

Os operadores de serviços móveis de 3ª geração, iniciaram a sua actividade em Portugal no 1º semestre de 2004. Esta passagem oferece a possibilidade de oferta de serviços inteiramente novos e de tratamento e processamento de dados em tempo real a partir de qualquer local, pelo que acarretará certamente ganhos de produtividade.

A penetração da **Internet** (outro dos sectores que a Comissão Europeia acredita ter um forte potencial de crescimento nos próximos anos e externalidades positivas para a economia em geral), medida em termos de clientes por habitação com acesso era, em Portugal e no final de 2003, de 21,7%. Embora em relação à média europeia (EU-15)



a diferença seja ainda grande (45,1%), a verdade é nos últimos 4 anos este indicador teve uma evolução assinalável, desde o valor de 8,4% que se verificava em 2000.

Em relação ao acesso por banda larga (uma clara prioridade quer para o Governo, quer para a União Europeia) existiam na EU (15), no início de 2004, 23,3⁸ milhões de ligações. Os dados disponíveis indiciam uma quase duplicação de linhas de banda larga disponíveis, em apenas um ano. Especificamente em Portugal existiam, em Janeiro de 2004, 501 237 linhas com acesso de banda larga apresentando as modalidades de acesso à Internet de banda larga (ADSL e modem por cabo), no seu conjunto, uma taxa de penetração de cerca 4,8%.

Relativamente ao **serviço telefónico fixo (STF)**, depois do aumento considerável do número de operadores após a primeira fase da liberalização, este número começou a decrescer na Europa, tendo estabilizado entre 2002 e 2003. Esta evolução fez-se sentir particularmente em termos de quotas de mercado dos operadores (medida pelas receitas): aquando da liberalização a quota de mercado do operador incumbente chegou a diminuir 15% nalguns países entre 1999 e 2000, estando neste momento a diminuir a um ritmo muito inferior (2,5% por ano em média desde 2001). Em especial a pressão competitiva, que inicialmente se fazia sentir sobretudo no mercado das chamadas de longa distância, tem-se transferido para o mercado das chamadas locais. Esta tendência repercutiu-se assim na diminuição das tarifas cobradas aos consumidores: de acordo com dados da Teligen/OCDE enquanto que entre 2002 e 2003 a despesa média

⁸ Communications Committee – “Broadband Access in the EU: situation at 1 January 2004” – COCOM04-20



mensal em chamadas nacionais se reduziu em 0,3% para clientes residenciais e 0,5% para clientes profissionais, nos cinco anos anteriores tinha reduzido 13,5% e 22,7%, respectivamente. Em termos de chamadas internacionais, houve entre 2002 e 2003 uma redução de 4% no custo médio das chamadas internacionais, quer para clientes residenciais, quer para não-residenciais, tendo sido, no período de 1998 a 2003, de 42% para clientes residenciais e de 45% para clientes não-residenciais. Em Portugal a taxa de penetração deste serviço, no final de 2003, era de 40,3%, confirmando a tendência de quebra já verificada no ano anterior. Esta tendência justifica-se com a existência de cada vez mais e melhores alternativas e com mais funcionalidades do que o serviço fixo de telefone.

Relativamente ao serviço de **televisão digital** constatamos que, na EU e em termos globais, a taxa de penetração subiu para 22 por cento em 2003 (em 2001 era 18 por cento). Contudo, mantinham-se grandes disparidades entre países: cerca de 84 por cento deste mercado, em termos do número de residências com televisão digital, era representado por apenas cinco países membros (Alemanha, França, Espanha, Itália e Reino Unido). De facto, o potencial de crescimento da TDT está muito condicionado pelo facto de já haver muita oferta de canais, via Cabo e via Satélite e também pelo facto de não haver uma estratégia coordenada para a sua implementação, entre operadores e estados membros, harmonizada por toda a Europa.

A convergência e o aumento progressivo da digitalização introduziram um elemento de perturbação nas fronteiras tradicionalmente existentes entre os sectores das telecomunicações, dos meios de comunicação social e das tecnologias de informação. Operadores de telecomunicações passaram a disponibilizar serviços audiovisuais e



operadores de redes de distribuição de conteúdos televisivos começaram a prestar serviços de dados e voz através das suas redes. Este é um aspecto que tem vindo a assumir uma importância crescente no sector das comunicações electrónicas e que certamente não pode não ser tido em conta nas previsões de crescimento para o mercado nos próximos anos.

2. Serviços postais

A importância do sector postal pode ser avaliada pelos dados referentes ao seu peso na economia mundial, em termos de criação de riqueza e de emprego, mas deve sê-lo, também, pela sua dimensão em termos de rede de distribuição e pelo que a existência do acesso ao serviço postal universal representa para grande parte da população mundial.

De facto, de acordo com dados da União Postal Universal (UPU), os serviços postais empregavam em 2002 cerca de 5 milhões de pessoas em todo o mundo, em perto de 650.000 postos de correios, sendo um dos maiores empregadores a nível mundial. O acesso a entregas postais encontrava-se garantido a quase toda a população mundial embora com diferenças significativas entre regiões.

Ainda assim, o volume global de correio nacional decresceu cerca de 2,5% de 2001 para 2002 e o internacional verificou uma descida de 9%. É que, além da alteração no enquadramento regulamentar, que tem fomentado a progressiva liberalização do mercado dos serviços postais (como já foi sendo referido) houve, nos últimos dez anos, outras mudanças significativas neste sector, relacionadas com factores



tecnológicos, nos quais estão incluídos os processos de automação e a difusão do uso das tecnologias de informação, com a evolução da procura e com o aparecimento de novos produtos e serviços substitutos no mercado.

Em relação a estes últimos, além do efeito nas necessidades e expectativas dos consumidores, que resultou da introdução da concorrência directa em algumas áreas do mercado, estão em grande desenvolvimento alternativas ao uso de serviços postais, tais como o *e-mail* e outros serviços electrónicos. Estes apresentam claras vantagens ao nível da rapidez da comunicação e constituem neste momento uma forte aposta da Comissão Europeia no âmbito do desenvolvimento da Sociedade da Informação.

Neste momento, os postos de atendimento postal têm também procurado oferecer acesso também a toda esta nova gama de produtos e serviços, mas ainda sem grande repercussão em Portugal.

Em Portugal e de acordo com os termos previstos no enquadramento comunitário, tendo em vista o mercado único europeu, prossegue a liberalização gradual e progressiva do mercado de serviços postais, alterando-se o âmbito dos serviços reservados, mas mantendo-se, ao mesmo tempo, as garantias necessárias do interesse público, através da prestação de um serviço universal em regime de concessão pelos CTT.

De facto, o novo quadro regulamentar comunitário, a vigorar de 1 de Janeiro de 2003 até 1 de Janeiro de 2009, e a transpor para o enquadramento nacional, aponta para o seguinte calendário:



- A partir de 1 de Janeiro de 2003 até ao ano 2006, liberalização das correspondências com mais de 100 gramas e preço superior a três vezes a tarifa de referência (Correio Azul no caso português);
- De 1 de Janeiro de 2006 até ao ano 2009, liberalização das correspondências com mais de 50 gramas e cujo preço seja superior a duas vezes e meia a tarifa de referência;
- Manutenção, em ambas as fases, do Correio Internacional de saída e do Direct Mail na área reservada;
- Eventual liberalização total a partir de 1 de Janeiro de 2009.

Como resultado desta evolução, em Portugal, tem aumentado o número de prestadores em actividade (em 2002 eram 7, em 2003 eram já 11). Nos serviços de correio expresso a quota de mercado dos CTT tem vindo a decrescer passando de 60% em 2002 para 47% em 2003. Quanto ao tráfego postal por habitante este tem vindo a aumentar, de 15% em 2002 para 20% em 2003, estimando-se que continue a crescer, atendendo a que a liberalização da actividade postal no espaço comunitário deverá ter reflexos em termos de maior competitividade e dinamismo na indústria nacional.

Por outro lado, o ICP-ANACOM tem mostrado grande preocupação com a qualidade e tarifário dos serviços prestados (em particular os que ainda são reservados aos CTT), promovendo auditorias à qualidade dos serviços e tendo já celebrado, com os CTT, dois convénios sobre qualidade e preços a vigorar durante os dois próximos anos. Nos convénios prevê-se, entre outros pontos, que a evolução dos preços praticados pelos CTT na área a si reservada esteja dependente do bom



cumprimento dos critérios de qualidade agora definidos. Estas medidas terão, sem dúvida, impacto na prestação de serviços postais e procuram assegurar a defesa dos interesses públicos.



❖ MEIOS DISPONÍVEIS PARA 2005-2007

PLANO DE PESSOAL

Durante o período do Plano, pretende-se atingir os seguintes objectivos:

- Garantir a estabilização do número de efectivos;
- Recorrer à contratação a termo apenas em situações de contratação inicial ou de necessidade de substituição temporária de trabalhadores, motivada por ausências;
- Recorrer a trabalho suplementar apenas em áreas bem definidas onde não é aconselhável a utilização de outras formas de prestação de trabalho;
- Manter a contratação de serviços em “funções periféricas” (segurança, limpeza, bares, entre outros);
- Desenvolver o potencial humano elevando o índice de qualificação pessoal e profissional dos trabalhadores;
- Disponibilizar bons meios de trabalho, bem como assegurar a formação – inicial e contínua – visando o acréscimo da qualificação dos trabalhadores;
- Pagamento da parte das pensões dos ex-trabalhadores dos CTT que integraram os quadros do ICP-ANACOM, que são da responsabilidade daquela empresa, mas não foram por ela assumidos;
- Garantir as perspectivas de evolução dos trabalhadores, mediante o desenvolvimento da estrutura de carreiras que possibilite o acesso dos trabalhadores a níveis de qualificação superiores.



PLANO DE PESSOAL 2005/2007

EVOLUÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS			
DESIGNAÇÃO	2005	2006	2007
1 - QUADROS SUPERIORES			
• EFECTIVOS	207	207	207
• REQUISITADOS	1	1	1
2 – NÃO QUADROS - EFECTIVOS	202	202	202
FORÇA DE TRABALHO (1 + 2)....	410	410	410

Unidade: Número de Trabalhadores

EVOLUÇÃO DAS FORMAS COMPLEMENTARES DE TRABALHO			
DESIGNAÇÃO	2005	2006	2007
TRABALHO SUPLEMENTAR	14.900	14.900	14.900
TRABALHO A TERMO	20.700	20.700	20.700
TOTAL.....	35.600	35.600	35.600

Unidade: Horas



PLANO DE INVESTIMENTO

O Plano de investimento previsto para o triénio 2005-2007 privilegia a componente técnica, perspectivando investimentos significativos no âmbito dos novos sistemas de radiocomunicações e na modernização dos equipamentos básicos existentes.

Ao nível da componente de suporte, dá cobertura não só à construção de novas instalações para os serviços técnicos e administrativos desta Autoridade, como à adequação dos redutos tecnológicos infra-estruturais que suportam os sistemas de informação e à reformulação dos programas informáticos que suportam o sistema de gestão do espectro.

Os programas de investimento que constam do Plano, ventilados por áreas de intervenção, são os seguintes:



PLANO DE INVESTIMENTO 2005/2007

PROGRAMAS	OBJECTIVOS	2005	2006	2007
INFRAESTRUTURAS	Assegurar a construção de instalação para os serviços técnicos e administrativos do ICP- ANACOM		3.651.800	2.160.600
	Melhoria e conservação de edifícios e instalações propriedade do ICP- ANACOM	50.000	120.000	120.000
ACTUALIZAÇÃO E MODERNIZAÇÃO DE EQUIPAMENTOS ESPECÍFICOS RADIOELÉCTRICOS	Assegurar a actualização tecnológica dos equipamentos básicos radioelétricos destinados à monitorização do espectro radioelétrico.	1.920.000	2.250.000	2.250.000
INFORMÁTICA	Modernização e actualização das tecnologias de informação do ICP-ANACOM e automatização dos processos de trabalho.	2.212.800	2.017.000	2.077.000
VIATURAS	Manutenção de uma frota de viaturas adequada às exigências das funções do ICP-ANACOM, com destaque para as missões de monitorização do espectro radioelétrico.		120.000	50.000
EQUIPAMENTOS ADMINISTRATIVOS, MOBILIÁRIO E OUTROS	Assegurar a manutenção dos equipamentos administrativos, mobiliário, entre outros.	314.500	245.000	245.000
OBRAS DE ADAPTAÇÃO	Realização de obras em edifícios alugados com o objectivo de conservar, manter e adequar funcionalmente os espaços.	250.000	250.000	250.000
TOTAL.....		4.747.300	8.653.800	7.152.600

UNIDADE: Euros



PLANO FINANCEIRO

O Plano Financeiro 2005/2007, foi elaborado dentro do espírito de rigor que pauta a actuação desta Autoridade, nele se englobando os valores adequados ao desenvolvimento das actividades planeadas para o período em apreciação.

No Plano de Proveitos e Ganhos merecem destaque os proveitos inerentes às taxas de utilização do espectro radioelétrico, à actividade de operador postal e às comunicações electrónicas, bem como os proveitos e ganhos financeiros.

As principais fontes de receita mencionadas decorrem da aplicação de tarifários específicos aprovados pela Tutela, tendo presente a necessidade de cobertura dos custos e investimento necessários às actividades do ICP-ANACOM.

Os proveitos financeiros estão associados à maior ou menor geração de excedentes de tesouraria, face aos desvios entre o realizado e o orçamentado, os quais são rentabilizados no mercado às taxas em vigor.

O Plano de Custos e Perdas tem como objectivo assegurar o desenvolvimento das actividades inerentes ao cumprimento das funções cometidas ao ICP-ANACOM, nomeadamente a fiscalização do espectro radioelétrico, a monitorização das obrigações das entidades concessionárias licenciadas e autorizadas para a prestação de serviços de comunicações, a representação do Estado Português, através da participação e organização de reuniões internacionais, o pagamento de quotizações a organismos internacionais de correios e telecomunicações e a assessoria ao Governo.



Paralelamente, esta Autoridade garante o apoio logístico à CPEC – Comissão de Planeamento de Emergência das Comunicações e FPC – Fundação Portuguesa das Comunicações, bem como a participação nos custos decorrentes dos projectos especiais de ordem social, no âmbito da sociedade de informação, que se enquadram nas Grandes Opções do Plano Nacional, a participação nas despesas dos projectos da responsabilidade da UMIC – Unidade de Missão e Inovação no âmbito do POSI e a participação nas despesas de funcionamento da Autoridade da Concorrência, dando cumprimento às orientações da Tutela.

As peças que constituem o Plano Financeiro do ICP-ANACOM para o triénio 2005/2007, são as seguintes:

- Plano de Proveitos e Ganhos
- Plano de Custos e Perdas
- Demonstração de Resultados
- Orçamento de Tesouraria
- Balanços
- Cash-Flow e Cobertura do Investimento pelo Cash-Flow
- Demonstração dos Fluxos de Caixa



Plano de Proveitos e Ganhos

DESIGNAÇÃO	2005	2006	2007
LICENCIAMENTOS, ESPECTRO E OUT. TAXAS	61.411.200	62.902.900	64.431.600
Licenciamentos	108.600	111.400	114.200
Utilização do espectro - GSM + UMTS	52.727.796	54.046.000	55.397.200
Utilização do espectro - FWA	1.759.200	1.759.200	1.759.200
Utilização do espectro - outros	6.717.204	6.885.400	7.057.600
Outras Taxas	98.400	100.900	103.400
ENSAIOS	24.000	25.000	26.000
ACTIVIDADE DE OPERADOR POSTAL	79.200	121.700	122.200
COMUNICAÇÕES ELECTRÓNICAS	1.000.000	1.000.000	1.000.000
ACÇÕES DE FISCALIZAÇÃO	22.500	25.000	27.500
CONCESSÕES DE EXPLORAÇÃO	27.100	27.400	27.800
PROVEITOS SUPLEMENTARES	7.500	7.700	7.900
SUBSÍDIOS EU	36.000	36.900	37.800
PROVEITOS E GANHOS FINANCEIROS	800.400	820.400	840.900
PROVEITOS E GANHOS EXTRAORDINÁRIOS	50.400	51.700	53.000
TOTAL	63.458.300	65.018.700	66.574.700

Unidade: Euros.



Plano de Custos e Perdas

DESIGNAÇÃO	2005	2006	2007
FORNECIMENTOS E SERVIÇOS EXTERNOS	13.894.700	13.957.800	14.728.100
Combustíveis	59.200	62.200	65.300
Livros e documentação técnica	325.000	333.100	341.500
Material de escritório	127.300	130.500	133.700
Rendas e alugueres	1.987.600	2.037.300	2.089.500
Despesas de representação	19.800	20.300	20.800
Comunicação	669.000	683.700	698.700
Seguros	132.000	135.100	138.200
Deslocações e estadas	1.077.500	1.107.100	1.149.500
Conservação e reparação	2.999.800	2.847.800	2.898.100
Publicidade e propaganda	694.100	711.400	728.700
Custos comuns aos edifícios	1.074.000	1.100.000	1.125.900
Trabalhos especializados	4.086.200	4.130.500	4.663.400
Outros fornecimentos e serviços	643.200	658.800	674.800
IMPOSTOS	19.800	20.300	20.800
CUSTOS COM O PESSOAL	22.854.200	24.529.000	26.336.200
OUTROS CUSTOS OPERACIONAIS	17.397.600	17.819.000	18.297.200
Quotizações	1.063.800	1.068.900	1.080.600
Reuniões e conferências	383.500	393.100	402.900
Cooperação	291.700	257.500	258.200
CPEC	271.800	285.300	300.700
Contribuição para a Fundação P. das Comunicações	1.205.500	1.278.400	1.355.600
Participações	13.573.200	13.912.500	14.260.300
Patrocínios/Prémios em concursos	596.100	611.000	626.300
Outros custos e perdas operacionais	12.000	12.300	12.600
AMORTIZAÇÕES DO EXERCÍCIO	4.115.200	3.700.000	3.500.000
PROVISÕES DO EXERCÍCIO	4.500.000	2.050.000	2.101.000
CUSTOS E PERDAS FINANCEIROS	27.600	28.300	29.000
CUSTOS E PERDAS EXTRAORDINÁRIOS	10.200	10.500	10.800
TOTAL	62.819.300	62.114.900	65.023.100

Unidade: Euros.



Demonstração de Resultados

DESIGNAÇÃO	2005	2006	2007
PROVEITOS E GANHOS			
Licenciamentos	108.600	111.400	114.200
Utilização do espectro - GSM + UMTS	52.727.796	54.046.000	55.397.200
Utilização do espectro – FWA	1.759.200	1.759.200	1.759.200
Utilização do espectro – Outras	6.717.204	6.885.400	7.057.600
Outras taxas	98.400	100.900	103.400
Ensaio	24.000	25.000	26.000
Actividade de operador postal	79.200	121.700	122.200
Comunicações electrónicas	1.000.000	1.000.000	1.000.000
Acções de fiscalização	22.500	25.000	27.500
Concessões de exploração	27.100	27.400	27.800
Proveitos suplementares	7.500	7.700	7.900
Subsídios EU	36.000	36.900	37.800
Proveitos e ganhos financeiros	800.400	820.400	840.900
Proveitos e ganhos extraordinários	50.400	51.700	53.000
TOTAL DOS PROVEITOS	63.458.300	65.018.700	66.574.700
CUSTOS E PERDAS			
Fornecimentos e serviços externos	13.894.700	13.957.800	14.728.100
Impostos	19.800	20.300	20.800
Pessoal	22.854.200	24.529.000	26.336.200
Outros custos operacionais	17.397.600	17.819.000	18.297.200
Amortizações do exercício	4.115.200	3.700.000	3.500.000
Provisões do exercício	4.500.000	2.050.000	2.101.000
Custos e perdas financeiros	27.600	28.300	29.000
Custos e perdas extraordinários	10.200	10.500	10.800
TOTAL DOS CUSTOS	62.819.300	62.114.900	65.023.100
RESULTADO LÍQUIDO DO EXERCÍCIO	639.000	2.903.800	1.551.600

Unidade: Euros.



Orçamentos de Tesouraria

DESIGNAÇÃO	2005	2006	2007
SALDO DO ANO ANTERIOR	42.881.000	45.707.780	43.976.920
RECEBIMENTOS			
Proveitos de exploração	60.617.580	62.106.940	63.590.400
Proveitos e ganhos financeiros	800.400	820.400	840.900
TOTAL DOS RECEBIMENTOS	61.417.980	62.927.340	64.431.300
PAGAMENTOS			
Investimento	4.747.300	8.653.800	7.152.600
Exploração	53.843.900	56.004.400	59.061.300
TOTAL DOS PAGAMENTOS	58.591.200	64.658.200	66.213.900
DISPONIBILIDADES	45.707.780	43.976.920	42.194.320

Unidade: Euros.



Balanços

DESIGNAÇÃO	2005	2006	2007
ACTIVO			
Imobilizado	19.482.100	24.185.900	27.588.500
Dívidas de terceiros (líquidas)	2.400.000	2.450.000	2.500.000
Depósitos bancários e caixa	45.707.780	43.976.920	42.194.320
Acréscimos e diferimentos	4.500.000	4.550.000	4.600.000
TOTAL DO ACTIVO	72.089.880	75.162.820	76.882.820
PASSIVO			
Dívidas a terceiros	15.401.880	15.471.020	15.539.420
Acréscimos e diferimentos	2.500.000	2.600.000	2.700.000
TOTAL DO PASSIVO	17.901.880	18.071.020	18.239.420
CAPITAL PRÓPRIO	54.188.000	57.091.800	58.643.400
TOTAL DO PASSIVO + CAPITAL PRÓPRIO	72.089.880	75.162.820	76.882.820

Unidade: Euros.



Cash-Flow e Cobertura do Investimento pelo Cash-Flow

DESIGNAÇÃO	2005	2006	2007
RESULTADOS LÍQUIDOS	639.000	2.903.800	1.551.600
AMORTIZAÇÕES	4.115.200	3.700.000	3.500.000
PROVISÕES	4.500.000	2.050.000	2.101.000
TOTAL DE FUNDOS LIBERTOS	9.254.200	8.653.800	7.152.600
VARIAÇÃO DE PROVISÃO	4.500.000	2.050.000	2.101.000
CASH FLOW	4.754.200	6.603.800	5.051.600
COBERTURA DO INVESTIMENTO			
DESIGNAÇÃO	2005	2006	2007
CASH FLOW LÍQUIDO	4.754.200	6.603.800	5.051.600
INVESTIMENTO	4.497.300	8.403.800	6.902.600
AUTOFINANCIAMENTO	106%	79%	73%

Unidade: Euros.



Demonstração dos Fluxos de Caixa

DESIGNAÇÃO	2005	2006	2007
ACTIVIDADES OPERACIONAIS			
Recebimentos de clientes	60.564.000	62.052.000	63.534.100
Pagamentos a fornecedores	-13.794.700	-13.857.800	-14.628.100
Pagamentos ao pessoal	-22.854.200	-24.529.000	-26.336.200
Fluxos gerados pelas operações	23.915.100	23.665.200	22.569.800
Outros recebimentos/pagamentos relativos à actividade operacional	-17.437.500	-17.859.900	-18.339.100
Fluxos gerados antes das rubricas extraordinárias	-17.437.500	-17.859.900	-18.339.100
Recebimentos relacionados com rubricas extraordinárias			
Pagamentos relacionados com rubricas extraordinárias	0	0	0
Fluxos gerados pelas rubricas extraordinárias	0	0	0
FLUXOS DAS ACTIVIDADES OPERACIONAIS	6.477.600	5.805.300	4.230.700
ACTIVIDADES DE INVESTIMENTO			
Recebimentos provenientes de :			
Alienação de Imobilizações corpóreas	10.080	10.340	10.600
Juros e proveitos similares	800.400	820.400	840.900
	810.480	830.740	851.500
Pagamentos respeitantes a:			
Imobilizações corpóreas	-4.497.300	-8.403.800	-6.902.600
FLUXOS DAS ACTIVIDADES DE INVESTIMENTO	-3.686.820	-7.573.060	-6.051.100
ACTIVIDADES DE FINANCIAMENTO			
Recebimentos provenientes de :			
Subsídios à exploração	36.000	36.900	37.800
FLUXOS DA ACTIVIDADE DE FINANCIAMENTO	36.000	36.900	37.800
Variação de caixa e seus equivalentes	2.826.780	-1.730.860	-1.782.600
Caixa e seus equivalentes no início do período	42.881.000	45.707.780	43.976.920
Caixa e seus equivalentes no fim do período	45.707.780	43.976.920	42.194.320

Unidade: Euros.



CAPÍTULO III – OBJECTIVOS ESTRATÉGICOS E PROJECTOS PRIORITÁRIOS

OBJECTIVOS ESTRATÉGICOS

Em termos de Objectivos estratégicos manteve-se o definido no Plano anterior, ou seja existem três vectores que se consideram determinantes e que são:

❖ Protecção dos utentes/consumidores

Proporcionar acesso apropriado aos serviços básicos de comunicações electrónicas a preços razoáveis.

Proporcionar a existência de informação suficiente e oportuna que permita aos consumidores escolhas fundamentadas.

❖ Promoção da concorrência

Prevenir a prática de comportamentos anti-concorrenciais e de abuso de posição dominante.

❖ Desenvolvimento de mercados abertos

Proporcionar, no âmbito das suas atribuições, um ambiente regulatório que favoreça a inovação e a competitividade em benefício dos consumidores, em direcção às melhores práticas europeias.



❖ PROTECÇÃO DOS UTENTES / CONSUMIDORES

De forma a garantir a complementaridade entre os objectivos económicos e sociais da política de comunicações, deverá o ICP-ANACOM manter, onde a concorrência não se faz ainda sentir, ou onde a existência de mercados abertos não garante os objectivos de interesse público acima citados, um papel regulatório activo, nomeadamente na defesa dos direitos dos cidadãos e dos consumidores, na garantia da prestação de um serviço universal e no acesso à informação, em particular no caso de grupos sociais específicos, tais como deficientes, idosos, entre outros.

A defesa dos direitos dos utentes/ consumidores exige:

- a prestação de um serviço universal e a promoção do acesso generalizado dos cidadãos às redes e serviços, viabilizando a prossecução de objectivos sociais, assegurando um acesso universal e promovendo o fornecimento de serviços acessíveis a todos;
- a defesa da confidencialidade das comunicações e a garantia da protecção dos dados pessoais;

A defesa dos direitos dos utilizadores e consumidores materializa-se na:

- imposição de obrigações de serviço universal, ou seja, na disponibilização de determinados serviços com uma determinada qualidade, a preços acessíveis, independentemente da localização geográfica, da condição sócio-económica e das necessidades especiais de grupos de utilizadores vulneráveis,



tais como idosos, deficientes ou outros com necessidades específicas;

- disponibilização de informação aos consumidores, através do desenvolvimento de mecanismos adequados;
- regulação e monitorização das actividades dos operadores com poder de mercado significativo, exercendo nomeadamente um controlo de preços, sempre que exista uma reduzida perspectiva de efectiva concorrência;
- monitorização do cumprimento da legislação sobre protecção de dados;
- assunção de um papel activo no diálogo entre operadores e consumidores, promovendo a sua adesão aos sistemas extrajudiciais de resolução de litígios, nomeadamente no que respeita à arbitragem.

❖ PROMOÇÃO DA CONCORRÊNCIA

As acções de promoção da concorrência deverão ocorrer, no âmbito da esfera de competência do ICP-ANACOM e em estreita ligação com a Autoridade da Concorrência, e incidirão naqueles mercados onde a mesma ainda não seja considerada efectiva, ou em que seja insuficiente, devendo a análise da concorrência efectiva ter em conta os potenciais benefícios para os consumidores.

Neste âmbito, serão promovidas as seguintes acções:



- continuação da definição dos mercados relevantes e análise de existência de poder de mercado significativo e posteriormente uma eventual re-análise dos mercados de comunicações electrónicas (2006);
- adopção de medidas regulatórias, apenas em situações de poder de mercado significativo e probabilidade de abuso de posição dominante, devendo essas medidas ser apropriadas e proporcionais, o que significa a imposição de obrigações aos operadores designados como operadores com poder de mercado significativo (PMS) – medidas *ex-ante* – e a imposição de remédios – medidas *ex-post* ;
- a vigilância de abusos de posição dominante.

❖ DESENVOLVIMENTO DE MERCADOS ABERTOS

O desenvolvimento de mercados abertos, instrumento fundamental para a redução de preços, melhoria da qualidade, escolha, inovação e um crescimento da penetração dos serviços será feito através de:

- imposição de obrigações de rede aberta;
- imposição de condições de harmonização e coordenação ao nível:
 - ⇒ interfaces técnicos, incluindo os procedimentos de normalização;
 - ⇒ do acesso a frequências e de gestão do espectro radioeléctrico;
 - ⇒ da numeração, endereçamento e atribuição de nomes;



⇒ das condições de oferta e utilização. Neste âmbito, destaca-se a imposição de condições de transparência, de objectividade, de proporcionalidade, de não-discriminação e de orientação para os custos (quando aplicável) em relação, nomeadamente, a:

- acesso e prestação de serviços;
- condições de interligação;
- princípios de tarifação e contabilização;
- qualidade de serviço;
- condições de utilização partilhada.

Na esfera das condições de oferta e utilização, a fixação de preços para a interligação e condições de acesso ao lacete local constituem um factor fundamental na determinação da estrutura e do desenvolvimento de mercados abertos.

Para a prossecução destes objectivos foram definidos projectos prioritários (com prazos temporais limitados), bem como programas de acção correntes para assegurar o cumprimento de todas as atribuições legais do ICP-ANACOM.



PROJECTOS PRIORITÁRIOS

Neste Plano optou-se, por detalhar os projectos prioritários, que para o triénio 2005-2007 são:

- Televisão digital
 - Projecto no âmbito da convergência e desenvolvimento de plataformas tecnológicas, que pretende a massificação e desenvolvimento da televisão digital e consequente migração/desactivação dos actuais sistemas analógicos, no sentido de proporcionar uma oferta diversificada, de qualidade, comportável e acessível à generalidade da população.
- Comércio electrónico
 - Projecto que visa o desenvolvimento efectivo do comércio electrónico em Portugal, através da consolidação de um enquadramento jurídico estável e que torne mais seguras este tipo de transacções, criando um clima de confiança que motive os agentes económicos em geral.
- Tratamento de reclamações de cidadãos-consumidores
 - Projecto que visa definir procedimentos para otimizar o serviço prestado pela Anacom a todos os cidadãos-consumidores, por forma a cumprir o nº 1 do artº 107 do Regicom, no âmbito das funções de supervisão e fiscalização dos mercados.
- Acompanhamento e análise dos desenvolvimentos da problemática dos efeitos das radiações não ionizantes



- Projecto que visa acompanhar o desenvolvimento desta temática a nível nacional e internacional, bem como definir requisitos para os equipamentos envolvidos, no intuito de melhor informar utentes/consumidores.
- Sistema de gestão pela qualidade total
 - Projecto que visa introduzir no ICP-ANACOM um sistema de gestão por processos, um modelo de competências (estratégicas e operacionais), um sistema de indicadores de gestão e modelo que garanta a coordenação e melhoria continua dos três sistemas anteriores. Este projecto pretende, no geral, a implementação de um sistema de gestão interna do ICP-ANACOM eficaz e baseado em informação rigorosa e atempada, bem como a obtenção da certificação segundo a norma NP EN ISSO 9001:2000.
- Normalização Sectorial no âmbito do protocolo com o IPQ
 - Projecto que pretende acompanhar o desenvolvimento do sistema português da qualidade, nomeadamente no que diz respeito à normalização sectorial de telecomunicações e comunicações postais e à compatibilidade electromagnética.
- Comissão GMDSS
 - Projecto que visa assegurar os trabalhos da Comissão para o Sistema Futuro de Socorro e Segurança Marítima.



CAPÍTULO IV - PLANO DE ACTIVIDADES DO ICP-ANACOM 2005-2007

PROGRAMAS DE ACÇÃO

Tendo por base a missão já referida, os objectivos estratégicos descritos e as condicionantes explicadas no capítulo anterior, passamos a apresentar os programas de acção do ICP-ANACOM.

Este ano e conforme a introdução do documento, a actividade do ICP-ANACOM foi dividida entre os projectos prioritários e a actividade corrente. Os primeiros foram introduzidos juntamente com os objectivos estratégicos pois dizem respeito a áreas de intervenção que se podem considerar prioritárias, enquanto que a actividade corrente foi enquadrada tendo como base os estatutos/atribuições legalmente definidas para esta Autoridade (conforme sintetizado no quadro que se segue).

A figura que se segue sintetiza e ordena os principais programas de acção, dos quais os projectos prioritários serão descritos, desagregados em acções, calendarizados e classificados tendo em conta objectivos e resultados prosseguidos, nas páginas seguintes.

MISSÃO

Aumentar a diversidade e a qualidade dos serviços oferecidos aos utilizadores/consumidores, pelos operadores, redes de comunicações electrónicas e serviços postais, proporcionando a redução dos respectivos preços.



ENQUADRAMENTO DOS PROGRAMAS DE ACÇÃO DA ANACOM

PROJECTOS PRIORITÁRIOS	ACTIVIDADE CORRENTE		
	APOIO AO CONSELHO	OPERACIONAIS	SUPORTE À ORGANIZAÇÃO
P.1 Sistema de Gestão pela Qualidade P.2 Televisão Digital P.3 Comércio Electrónico P.4 Tratamento de Reclamações P.5 Problemática das radiações não ionizantes P.6 Normalização Sectorial P.7 Comissão GMDSS	1 Desenvolvimento e Convergência. 2 Informação completa e integrada do sector 3 Representação e cooperação do ICP-ANACOM 11 Apoio ao Conselho de Administração	4 Desenvolvimento dos mercados e defesa dos consumidores. 5 Fiscalização 6 Gestão do Espectro. 7 Vertente tecnológica das redes e dos serviços de comunicações 8 Regulamentação e Assuntos Jurídicos	9 Planeamento, gestão financeira, dos recursos humanos e das tecnologias de informação do ICP-Anacom 10 Divulgação de informação interna e institucional

PROJECTOS PRIORITÁRIOS

Esta informação encontra-se publicada no sítio da Anacom na Internet em:

<http://www.anacom.pt/template12.jsp?categoryId=135125>

Projectos Prioritários					
Projectos Prioritários	Ação	Resultado Pretendido	Objectivo Estratégico	Calendarização	Obs.
P.1 Sistema de Gestão pela Qualidade Total (SGQT)	P.1.1 Introduzir no ICP-ANACOM a abordagem por processos segundo os princípios orientadores definidos na ISO 9004:2000, o que consiste na aplicação de um sistema de processos, que inclui a sua identificação, interações e gestão, proporcionando o controlo passo a passo da interligação entre processos individuais dentro de um sistema de gestão por processos.	Sistema de Gestão por Processos	Protecção dos utentes/consumidores	até ao final de 2006	
	P.1.2 Adequar a gestão das pessoas do ICP-ANACOM de acordo com um "Modelo de Competências", modelo que interagindo com os processos/actividades identificados defina as competências-chave (estratégicas e operacionais) e o seu modo de articulação com os fluxos de trabalho, a partir das quais emergirão todos os outros instrumentos de gestão: Planos de integração, acolhimento e formação; Plano de desenvolvimento de carreiras; Sistema de avaliação de desempenho; Sistema de compensações.	Sistema de Gestão de Competências	Protecção dos utentes/consumidores	até ao final de 2006	
	P.1.3 Implementar um sistema de BSC que assegure a obtenção de indicadores da performance da instituição, através das perspectivas do cliente/cidadão, dos processos, das pessoas e financeira.	Sistema de Indicadores de Gestão (BSC)	Protecção dos utentes/consumidores	até ao final de 2006	
	P.1.4 Implementar e manter a dinâmica de melhoria contínua na gestão global do ICP-ANACOM, através da interacção com os sub-sistemas definidos nas acções P.1.1, P.1.2 e P.1.3, bem como assegurar a obtenção de certificação segundo a norma NP EN ISO 9001:2000, tendo como referência as orientações contidas na norma NP EN ISO 9004:2000.	Gestão do Sistema	Protecção dos utentes/consumidores		

Projectos Prioritários

Projectos Prioritários	Acção	Resultado Pretendido	Objectivo Estratégico	Calendarização	Obs.
P.2 Televisão Digital (C-S-T*)	P.2.1 Acompanhar os desenvolvimentos no domínio da televisão digital, nas suas vertentes tecnológica, de mercado e de enquadramento, ao nível nacional e internacional	A massificação e desenvolvimento da televisão digital, em Portugal - e consequente migração/desactivação dos actuais sistemas analógicos - de uma forma sustentada e equilibrada, que maximize os benefícios de todos os agentes económicos, consumidores em particular, assentando numa oferta diversificada (ao nível de serviços, plataformas tecnológicas de acesso e equipamentos), de qualidade, comportável e acessível à generalidade da população	Desenvolvimento de mercados abertos	2005-2007	
	P.2.2 Propor e promover a aplicação de medidas e a prossecução de iniciativas no domínio da televisão digital, tendentes, nomeadamente, à minimização de possíveis assimetrias ou desequilíbrios – ao nível regulamentar e de mercado, nomeadamente no acesso a conteúdos - e à eliminação de eventuais obstáculos ao seu efectivo desenvolvimento, bem como acompanhar e avaliar a execução das mesmas				
	P.2.3 Promover a realização de estudos e análises prospectivas na área da televisão digital				
	P.2.4 Assegurar a participação em reuniões subordinadas ao domínio da televisão digital, em articulação com as demais instituições envolvidas no mesmo, no âmbito de organismos internacionais em que Portugal esteja presente, nomeadamente no CBISS e no Digitag.				
	P.2.5 Criar e dinamizar um fórum de reflexão dos vários tipos de intervenientes no processo de implementação da televisão digital, nomeadamente TDT – tais como Governo, organismos reguladores, operadores, fabricantes de equipamentos e associações representativas dos consumidores – e que conte ainda com um individualidades de reconhecido mérito e experiência neste domínio				
	P.2.6 Estimular a colaboração com entidades públicas ou privadas na promoção da I & D no domínio da televisão digital				

* Cabo- Satélite-Terrestre

Projectos Prioritários

Projectos Prioritários	Acção	Resultado Pretendido	Objectivo Estratégico	Calendarização	Obs.
P.3 Comércio Electrónico	P.3.1 Implementar o quadro legal do comércio electrónico		Desenvolvimento de mercados abertos		
	P.3.2 Fiscalizar as obrigações das entidades reguladas e procedimentos contra-ordenacional		Desenvolvimento de mercados abertos		
	P.3.3 Acções para divulgação de informação junto de faculdades, ordens profissionais, institutos públicos, associações/ empresas associadas (apresentações e seminários)	Realização de 19 acções de divulgação (em Lisboa e no Porto) para dar a conhecer o quadro legal que disciplina o comércio electrónico em Portugal, o papel da Anacom neste enquadramento e eventual colaboração com outras entidades, a situação nacional e internacional do mercado e os principais aspectos associados à segurança das transacções em linha.	Desenvolvimento de mercados abertos	2005	

Projectos Prioritários

Projectos Prioritários	Acção	Resultado Pretendido	Objectivo Estratégico	Calendarização	Obs.
P.4 Tratamento de Reclamações de cidadãos consumidores	P.4.1 Concretizar, de forma clara e inequívoca, o conceito de "reclamação", no âmbito da prestação dos serviços que caem na área de intervenção da ANACOM (postais, comunicações electrónicas, comércio electrónico e audiotexto, em particular), oriunda de cidadãos - consumidores.	Adequar os procedimentos internos aos normativos legais, assegurando uma resposta integrada às reclamações dirigidas à ANACOM.	Protecção dos utentes/ consumidores	Início em 2004, termo no final de 2005	
	P.4.2 Estabelecer as regras para a classificação das reclamações (taxionomia).	Adequar os procedimentos internos aos normativos legais, assegurando uma resposta integrada às reclamações dirigidas à ANACOM.	Protecção dos utentes/ consumidores	Início em 2004, termo no final de 2005	
	P.4.3 Definir o fluxo associado ao tratamento das reclamações recebidas na ANACOM, independentemente da forma e do local de recepção e das direcções/departamentos envolvidos.	Adequar os procedimentos internos aos normativos legais, assegurando uma resposta integrada às reclamações dirigidas à ANACOM.	Protecção dos utentes/ consumidores	Início em 2004, termo no final de 2005	
	P.4.4 Definir os princípios para o relacionamento com as entidades externas relacionadas (prestadores de serviços, Instituto do Consumidor e outras entidades responsáveis pela defesa e promoção dos direitos dos consumidores, organismos competentes para a resolução extrajudicial de conflitos, Inspeção Geral das Actividades Económicas, etc.).	Adequar os procedimentos internos aos normativos legais, assegurando uma resposta integrada às reclamações dirigidas à ANACOM.	Protecção dos utentes/ consumidores	Início em 2004, termo no final de 2005	
	P.4.5 Criar respostas-tipo e respostas a perguntas frequentes (FAQ), a utilizar como referência pelo front-office (Serviço de Atendimento ao Público - ATP) e a disponibilizar no sítio da ANACOM na Internet ou noutros suportes adequados.	Adequar os procedimentos internos aos normativos legais, assegurando uma resposta integrada às reclamações dirigidas à ANACOM.	Protecção dos utentes/consumidores	Início em 2004, termo no final de 2005	
	P.4.6 Implementar e acompanhar a evolução das aplicações informáticas utilizadas (SGIS, RES, ATP, CCAD) e ou identificar novos desenvolvimentos que possam ser necessários.	Adequar os procedimentos internos aos normativos legais, assegurando uma resposta integrada às reclamações dirigidas à ANACOM.	Protecção dos utentes/consumidores	Início em 2004, termo no final de 2005	DFA
	P.4.7 Definir os indicadores que permitam a identificação de situações susceptíveis de intervenção regulatória.	Conhecer o número e o tipo de reclamações recebidas e utiliza-las enquanto instrumento de regulação.	Protecção dos utentes/consumidores	Início em 2004, termo no final de 2005	
	P.4.8 Acompanhar os procedimentos seguidos tanto noutros organismos nacionais, como a nível internacional, por outras autoridades reguladoras nacionais.	Garantir o alinhamento com as melhores práticas.	Protecção dos utentes/consumidores	Início em 2004, termo no final de 2005	

Projectos Prioritários

Projectos Prioritários	Acção	Resultado Pretendido	Objectivo Estratégico	Calendarização	Obs.
P.5 Acompanhamento e análise dos desenvolvimentos da problemática dos efeitos das radiações não ionizantes	P.5.1 Desenvolvimento de estudos e acompanhamento e análise dos desenvolvimentos no âmbito desta problemática aos níveis internacional e nacional		Protecção dos utentes/consumidores	até final de 2005	
	P.5.2 Análise do cumprimento do requisito essencial para os equipamentos de radiocomunicações abrangidos pela R&TTE para os quais exista norma harmonizada		Protecção dos utentes/consumidores	até final de 2005	
	P.5.3 Acompanhamento e participação nos trabalhos do CENELEC e em seminários neste âmbito		Protecção dos utentes/consumidores	Recorrente	

Projectos Prioritários					
Projectos Prioritários	Acção	Resultado Pretendido	Objectivo Estratégico	Calendarização	Obs.
P.6 Normalização Sectorial de telecomunicações, comunicações postais e compatibilidade electromagnética no âmbito do Protocolo com o IPQ	P.6.1 Assegurar a realização das consultas públicas de especificações do ETSI, CEN, CENELEC, IEC e ISO no âmbito do protocolo	Assegurar os trabalhos do Organismo de Normalização Sectorial	Desenvolvimento de mercados abertos	Recorrente	
	P.6.2 Assegurar a participação nacional nos órgãos técnicos adequados do ETSI, CEN, CENELEC, IEC e ISSO no âmbito do protocolo	Assegurar os trabalhos do Organismo de Normalização Sectorial	Desenvolvimento de mercados abertos	Recorrente	
	P.6.3 Promoção da extranet do ICP-ANACOM relativa à normalização sectorial	Promoção, difusão e execução das actividades de normalização sectorial	Desenvolvimento de mercados abertos	Recorrente	
	P.6.4 Colaborar na gestão coordenada, garantir a formação e a qualificação de técnicos e participar no desenvolvimento do sistema português da qualidade, no âmbito da normalização	Acompanhamento e participação nos trabalhos da APONS, nomeadamente em resultado da eleição para o Conselho Fiscal	Desenvolvimento de mercados abertos	Recorrente	
	P.6.5 Apoio aos trabalhos das comissões técnicas de normalização no âmbito do protocolo	Funcionamento produtivo das comissões técnicas	Desenvolvimento de mercados abertos	Recorrente	

Este programa faz parte dos Projectos Prioritários, uma vez que não se enquadra em nenhuma das atribuições do ICP-ANACOM, pelo que terá tendência a extinguir-se no tempo, enquanto acção do ICP-ANACOM

Projectos Prioritários

Projectos Prioritários	Acção	Resultado Pretendido	Objectivo Estratégico	Calendarização	Obs.
P.7 Comissão GMDSS	P.7.1. Assegurar os trabalhos da Comissão para o Sistema Futuro de Socorro e Segurança Marítima e nomeadamente a presidência e representação do ICP-ANACOM nesta comissão	Cumprimento do mandato de criação da Comissão		Recorrente	

Este programa faz parte dos Projectos Prioritários, uma vez que não se enquadra em nenhuma das atribuições do ICP-ANACOM, pelo que terá tendência a extinguir-se no tempo, enquanto acção do ICP-ANACOM