

ANEXO

Nota do Conselho de Administração

A ANACOM apresenta o seu Relatório e Contas de 2019, que inclui as principais atividades desenvolvidas ao longo do ano, o balanço e a demonstração de resultados e o relatório do Fiscal Único.

Dando expressão ao Plano de Atividades 2019-2021, a atuação da ANACOM em 2019 incidiu nas suas diversas áreas de intervenção: defesa dos direitos e interesses dos consumidores; análises de mercado e acesso a redes, infraestruturas e serviços; gestão do espectro; supervisão e fiscalização do mercado; atividade sancionatória; e representação internacional. Os principais objetivos foram proteger os direitos e interesses dos consumidores e demais utilizadores finais e garantir um mercado concorrencial, essencial ao desenvolvimento das comunicações eletrónicas e postais, tendo presente a necessidade de garantir a coesão territorial de Portugal e a resposta adequada às necessidades dos diversos tipos de utilizadores.

Destaca-se todo o trabalho desenvolvido com vista à definição do enquadramento para promover a implementação do 5G em Portugal, fundamental para prosseguir a cobertura do País com Internet de banda larga, o que se revela essencial para o desenvolvimento da economia e da sociedade digitais e para a promoção da coesão territorial. O coinvestimento e a partilha de infraestruturas, designadamente o *roaming* nacional, surgem como instrumentos relevantes para acelerar a cobertura do País com redes de banda larga e incentivar o aparecimento de novas ofertas e serviços, ao mesmo tempo que promovem a sustentabilidade do investimento que será necessário fazer.

Tendo em vista a adoção do 5G, a libertação da faixa dos 700MHz foi uma prioridade. A definição do calendário e a preparação do processo de migração da rede de emissores de televisão digital terrestre (TDT) para libertar essa faixa implicou uma intensa atividade em 2019, com a definição de todas as medidas necessárias para assegurar o menor impacto possível para a população que vê TDT. Para preparar o processo, que se iniciou já em 2020, a ANACOM levou a cabo um teste-piloto, em 27 de novembro de 2019, que consistiu na alteração de frequência do emissor de Odivelas Centro. O objetivo foi testar a eficácia de todas as medidas equacionadas pela ANACOM, sob a sua gestão e controlo diretos, para apoiar a população neste processo. A ANACOM disponibilizou ao público um *call center* para apoio à população, com o número gratuito; constituiu equipas de técnicos para darem apoio à população no terreno; lançou um vasto plano de

comunicação que incluiu reuniões com câmaras e juntas de freguesia e sessões de esclarecimento ao público; promoveu um *roadshow* por todas as freguesias abrangidas pelo piloto; enviou um *mailing* a todas as residências e estabelecimentos comerciais da região abrangida pelo piloto; e garantiu uma presença assídua na comunicação social. O teste-piloto decorreu com sucesso, demonstrando a eficácia das medidas adotadas pela ANACOM.

Além destas, importa destacar nesta sede outras importantes atividades levadas a cabo pela ANACOM em 2019, para promover o desenvolvimento do sector:

- No que respeita à defesa dos interesses e direitos dos consumidores e demais utilizadores, realça-se a proposta de alteração da Lei das Comunicações Eletrónicas, entregue ao Governo e à Assembleia da República, a qual, entre várias medidas, preconiza uma alteração das regras relativas à denúncia antecipada dos contratos com fidelização. Destaque também para a decisão da ANACOM que determina aos operadores de telecomunicações a disponibilização gratuita, aos assinantes que o solicitem, de uma fatura que inclua o detalhe mínimo e a informação definidos pela ANACOM, seja qual for o suporte e o meio utilizado. Foi igualmente criado um código de validação de portabilidade, que torna o processo de mudança de operador, mantendo o número de telefone, mais rápido e expedito, permitindo reduzir os casos de rejeição de pedidos de portabilidade. Foi ainda decidido o aumento de velocidade de acesso à Internet que os operadores têm que disponibilizar nas freguesias que ficaram obrigados a cobrir na sequência do leilão do 4G. De salientar, finalmente, a assinatura de protocolos com sete centros de arbitragem de conflitos de consumo (CACC), com o objetivo de tornar mais simples e expedita a resolução de litígios com os operadores de comunicações. Este é um aspecto muito relevante, num sector que se caracteriza por níveis elevados de conflitualidade e de reclamações dos consumidores;
- Durante o ano foi igualmente desenvolvida uma intensa atividade relativa ao serviço postal universal: a ANACOM determinou aos CTT um conjunto de alterações para tornar o sistema de medição dos indicadores de qualidade do serviço postal universal mais fiável e robusto e definiu novas regras em matéria de densidade da rede postal e da oferta mínima de serviços. Esta Autoridade determinou também aos CTT a correção da informação que dão aos clientes nos postos de correios sobre o livro de reclamações e reduziu a taxa de custo de capital aplicável aos CTT, no exercício de 2018, contribuindo assim para preços

mais reduzidos nas comunicações postais. Foi ainda aplicado aos CTT o mecanismo de compensação por incumprimento de dois indicadores de qualidade do serviço postal universal em 2018. E, no final de novembro, a ANACOM lançou uma consulta pública sobre a prestação do serviço postal universal, para obter contributos sobre os termos e condições que devem estar associados e essa prestação, tendo em vista que se aproxima o fim do atual contrato de concessão;

- Tendo em vista a promoção da concorrência, são de destacar várias medidas adotadas pela ANACOM em 2019: foi simplificado o acesso às condutas e postes da MEO por parte dos outros operadores, através da agilização dos procedimentos previstos nas ofertas grossistas de acesso a condutas (ORAC) e de acesso a postes (ORAP); destaca-se, nomeadamente, a redução do prazo de instalação previsto na ORAC e a simplificação do processo. Foi lançado o processo com vista à aprovação de um regulamento que define as condições aplicáveis à subatribuição de recursos de numeração, para permitir a alguns prestadores de serviços de comunicações eletrónicas usarem, por acordo, os números que esta Autoridade atribui a outros prestadores na oferta do mesmo serviço. Foi também aprovado o projeto de regulamento relativo à metodologia a utilizar para a fixação do valor da remuneração a pagar pelas empresas de comunicações eletrónicas como contrapartida pelo acesso e utilização das infraestruturas aptas ao alojamento de redes de comunicações eletrónicas. Em termos de segurança das comunicações, foi aprovado o “Regulamento relativo à segurança e à integridade das redes e serviços de comunicações eletrónicas”, que estabelece as regras que as empresas de redes de comunicações públicas ou serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público devem cumprir. Em matéria de preços, foi aprovada a descida dos preços máximos de retalho das chamadas efetuadas para os números iniciados por “707” e “708”, bem como a descida dos preços máximos dos circuitos entre o Continente e as Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira e inter-ilhas. De destacar ainda o trabalho levado a cabo ao longo do ano pela ANACOM na qualidade de presidente do grupo de trabalho constituído com o “objetivo de proceder ao estudo e à análise da configuração técnica e financeira mais adequada para a substituição atempada dos cabos submarinos que asseguram as ligações de comunicações Continente-Açores-Madeira”, e que culminou em dezembro com a entrega ao Governo do relatório final.

Durante 2019, a ANACOM prosseguiu a sua atividade regular no âmbito da monitorização do espectro e fiscalização de mercado, do contencioso e contraordenações, do atendimento ao público e informação aos consumidores, da publicação de estatísticas, bem como a colaboração e o diálogo, tanto a nível interno - com a Assembleia da República, o Governo, os Governos Regionais e as autarquias -, como externo, com outros Reguladores e grupos de Reguladores.

De relevar ainda o trabalho levado a cabo pela ANACOM tendo em vista a transposição do Código Europeu das Comunicações Eletrónicas, prevista ter lugar até dezembro de 2020.

Em 2019, o presidente da ANACOM assumiu a presidência do Grupo de Reguladores Europeus de Serviços Postais, numa altura em que existem importantes desafios a nível europeu, como a revisão do quadro regulamentar sectorial e a implementação harmonizada do regulamento sobre as encomendas postais, cabendo destacar a aprovação, na reunião plenária realizada em junho nos Açores, da Opinião daquele organismo sobre a revisão do quadro regulatório europeu dos serviços postais.

Na qualidade de Autoridade Espacial (AE), a ANACOM aprovou o regulamento relativo “ao regime de acesso e exercício de atividades espaciais”. Em causa está a atividade de lançamento e retorno, assim como de comando e controlo de objetos espaciais.

Por fim, refira-se que 2019 foi um ano especial para a ANACOM, já que celebrou o seu 30.º aniversário. Durante estes 30 anos, o sector das comunicações e o País evoluíram de forma assinalável e a ANACOM contribuiu para esta mudança, através do seu trabalho rigoroso, isento e transparente.

Os 30 anos da ANACOM foram celebrados com várias iniciativas: uma nova imagem do seu sítio na Internet, a conferência "Os desafios da sociedade digital", um concurso de fotografia de âmbito nacional, uma emissão filatélica e a edição de dois livros: “As Mais Belas Árvores de Portugal” e “ANACOM – 30 anos: contributos para a história da regulação das comunicações em Portugal”, na qual se reúnem os contributos elaborados por 49 colaboradores da ANACOM com a sua visão sobre temas ou situações que refletem a sua experiência em matérias tão diversificadas como a proteção dos consumidores de comunicações, a análise e a regulação de mercados e o serviço universal, a neutralidade da rede, a monitorização e a gestão do espectro radioelétrico, a rádio, a televisão, a fiscalização do mercado, as infraestruturas, a segurança das comunicações e a cooperação internacional.

Estas três décadas de existência da ANACOM não teriam sido possíveis sem o profissionalismo e dedicação daqueles que dela fazem ou fizeram parte, contribuindo com o desempenho da sua missão de forma independente, isenta, rigorosa e transparente, para a sua consolidação enquanto entidade reguladora de referência a nível nacional e internacional.

O Conselho de Administração

João Cadete de Matos

João Miguel Coelho

Isabel Areia

Paula Meira Lourenço

Sandro Mendonça