

Orientações Estratégicas
para o Plano
Plurianual de Atividades
2017-2019

Consulta Pública

Índice

1. ENQUADRAMENTO	2
2. ATRIBUIÇÕES E PODERES DA ANACOM	3
3. ORIENTAÇÕES ESTRATÉGICAS.....	9
4. PRIORIDADES DE ATUAÇÃO PARA 2017-2019	14
5. QUESTÕES EM CONSULTA E PROCEDIMENTOS ASSOCIADOS.	17

1. ENQUADRAMENTO

A Autoridade Nacional de Comunicações (ANACOM) é a autoridade reguladora nacional que tem por missão a regulação do sector das comunicações, eletrónicas e postais, e a coadjuvação ao Governo no domínio das comunicações. A ANACOM é uma pessoa coletiva de direito público, com a natureza de entidade administrativa independente, dotada de autonomia administrativa, financeira e de gestão, bem como de património próprio.

Em termos estratégicos, a ANACOM define antecipadamente as principais prioridades para o triénio seguinte, bem como os eixos de atuação em que estas assentam. Essas prioridades são posteriormente traduzidas no plano plurianual de atividades correspondente. Ao definir uma estratégia trianual, a ANACOM fornece um quadro de previsibilidade regulatória essencial ao adequado desenvolvimento do sector das comunicações.

Na execução da sua estratégia, a ANACOM observa os seguintes princípios de gestão: exercício da atividade de acordo com elevados padrões de qualidade; garantia de eficiência económica na sua gestão; gestão por objetivos, incluindo avaliação periódica; transparência na atuação; e prévia cabimentação e programação da realização de despesas.

Com o lançamento da presente consulta pública, sobre as principais orientações estratégicas do seu plano plurianual 2017-2019, em cumprimento do disposto no artigo 47.º, n.º 1, dos seus Estatutos, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 39/2015, de 16 de março, pretende esta Autoridade obter contributos de todos os interessados com o objetivo de ponderar, na definição e planificação de atividades que posteriormente será feita, as preocupações e necessidades sentidas pelo mercado.

O plano proposto obedece à seguinte estrutura:



- Prioridades estratégicas = principais prioridades de natureza estratégica resultantes das atribuições da ANACOM
- Eixos de atuação = grandes áreas / temas de atuação dentro de cada prioridade estratégica
- Ações concretas = iniciativas / ações específicas planeadas e realizadas no âmbito de cada eixo de atuação, com horizonte temporal anual ou plurianual

Em particular, a ANACOM pretende apurar em que medida as entidades interessadas identificam:

- a) Eventuais alterações às principais prioridades estratégicas desta Autoridade propostas para o plano 2017-2019;
- b) Novos eixos de atuação em 2017 e nos dois anos seguintes (2018 e 2019) face aos propostos;
- c) Principais ações concretas a desenvolver pela ANACOM em 2017 e também nos dois anos seguintes (2018 e 2019).

2. ATRIBUIÇÕES E PODERES DA ANACOM

A Autoridade Nacional de Comunicações (ANACOM) é uma autoridade reguladora independente do Governo e dos agentes do mercado e tem por objeto último assegurar aos cidadãos e às empresas os produtos e serviços de comunicações (postais e eletrónicas) mais adequados em termos de opções de escolha, preços, qualidade e inovação, contribuindo para o seu bem-estar e produtividade.

Nos termos do artigo 8.º dos seus Estatutos, a ANACOM prossegue um vasto conjunto de atribuições, entre as quais se destacam:

- Promover a concorrência na oferta de redes e serviços;
- Contribuir para o desenvolvimento do mercado interno da União Europeia;
- Proteger os direitos e interesses dos consumidores e demais utilizadores finais.

Além destas, a ANACOM prossegue ainda outras atribuições, nomeadamente:

- Garantir o acesso a redes, infraestruturas, recursos e serviços;
- Assegurar a garantia da liberdade de oferta de redes e de prestação de serviços;
- Assegurar a gestão eficiente do espectro radioelétrico, envolvendo a planificação, a atribuição dos recursos espectrais, a sua supervisão e a coordenação entre as radiocomunicações civis, militares e paramilitares;
- Aprovar o plano nacional de numeração, nomeadamente as suas linhas orientadoras e os seus princípios gerais, bem como assegurar a gestão eficiente dos recursos de numeração e endereçamento, incluindo a atribuição de recursos e definição de condições de utilização;
- Proceder à resolução administrativa de litígios entre as entidades sujeitas à sua regulação, nomeadamente entre entidades que oferecem redes ou serviços de comunicações eletrónicas e entre prestadores de serviços postais, nos termos previstos na legislação aplicável;
- Assegurar o acesso ao serviço universal de comunicações eletrónicas e postal, designadamente garantindo o cumprimento das obrigações de serviço universal;
- Promover a resolução extrajudicial de conflitos entre entidades sujeitas à sua regulação e os consumidores e demais utilizadores finais, em termos processuais simples, expeditos e tendencialmente gratuitos, dinamizando e cooperando com os mecanismos extrajudiciais de resolução de conflitos existentes ou, por sua iniciativa ou em colaboração com outras entidades, criando outros mecanismos, cabendo-lhe promover a adesão das entidades sujeitas à sua regulação;

- Contribuir para garantir um elevado nível de proteção dos dados pessoais e da privacidade;
- Assegurar que seja mantido o acesso aos serviços de emergência;
- Zelar pela manutenção da integridade e segurança das redes de comunicações públicas e dos serviços acessíveis ao público, incluindo as interligações nacionais e internacionais;
- Acompanhar a atividade das entidades reguladoras afins e as experiências estrangeiras de regulação das comunicações e estabelecer relações com outras entidades reguladoras, bem como com organismos da União Europeia e outros organismos internacionais com relevância para a prossecução da sua missão;
- Participar ativamente nas atividades e decisões dos organismos de entidades reguladoras, designadamente o Organismo de Reguladores Europeus das Comunicações Eletrónicas (BEREC) e o Grupo de Reguladores Europeus dos Serviços Postais (ERGP);
- Proceder à avaliação da conformidade de infraestruturas de telecomunicações, de materiais e de equipamentos, neste caso nomeadamente através de ensaios laboratoriais, bem como definir os requisitos necessários para a sua colocação no mercado e instalação;
- Promover a normalização técnica, em colaboração com outras organizações, no sector das comunicações e áreas relacionadas;
- Proceder à divulgação do quadro regulatório em vigor e das suas competências e iniciativas, bem como dos direitos e obrigações das entidades destinatárias da sua atividade e dos utilizadores finais;
- Colaborar com outras entidades públicas e privadas na promoção da investigação científica aplicada às comunicações;
- Assegurar a realização de estudos na área das comunicações;
- Prosseguir as demais atribuições que lhe sejam conferidas por lei.

Incumbe ainda à ANACOM, no cumprimento da sua missão:

- Exercer funções de consulta à Assembleia da República, a pedido desta, no domínio das comunicações;
- Coadjuvar o Governo no domínio das comunicações, a pedido deste e por iniciativa própria, incluindo através da prestação do apoio técnico necessário e da elaboração de pareceres, estudos, informações e projetos de legislação;
- Participar e, a pedido do Governo, assegurar a representação do Estado, em articulação com o Ministério dos Negócios Estrangeiros, em organismos e fóruns nacionais e internacionais com relevância para a respetiva atividade;
- Apoiar tecnicamente os organismos e serviços aos quais incumbe o acompanhamento do processo de estabelecimento e gestão da rede integrada de comunicações de emergência;
- Contribuir para a definição e permanente atualização das políticas de planeamento civil de emergência no sector das comunicações;
- Assegurar a execução de projetos no âmbito da promoção do acesso à sociedade digital, nomeadamente quando envolvam a introdução ou utilização de redes e serviços avançados, a redução de assimetrias regionais e a adoção de medidas aplicáveis a cidadãos com necessidades especiais, quer diretamente quer sob a forma de apoio a entidades públicas ou privadas.

Para prosseguir as suas atribuições, a ANACOM dispõe de poderes de regulamentação, supervisão, fiscalização e sancionatórios, cabendo-lhe nomeadamente, nos termos do artigo 9.º dos Estatutos:

- Impor obrigações específicas, designadamente às empresas que declare com poder de mercado significativo e impor obrigações aos prestadores de serviço universal;
- Atribuir, alterar e revogar direitos de utilização de frequências e de números;
- Emitir declarações e títulos de exercício da atividade, efetuar registos de prestadores de serviços e manter, atualizar e divulgar os registos das entidades sujeitas à sua regulação;

- Emitir, no âmbito das infraestruturas de telecomunicações em loteamentos, urbanizações, conjuntos de edifícios (ITUR) e edifícios (ITED), títulos profissionais de projetista e instalador, bem como certificar entidades formadoras de projetistas e instaladores;
- Prestar informação, orientação e apoio aos consumidores e demais utilizadores finais, cooperando com a Direção-Geral do Consumidor e com outras entidades relevantes no âmbito da proteção dos consumidores, na promoção dos seus direitos e interesses no sector das comunicações;
- Implementar as leis e os regulamentos, bem como os atos da União Europeia aplicáveis ao sector das comunicações;
- Verificar o cumprimento das leis, dos regulamentos e dos demais atos a que se encontram sujeitos os destinatários da sua atividade;
- Verificar o cumprimento de qualquer orientação ou determinação por si emitida, ou de qualquer outra obrigação relacionada com o sector das comunicações;
- Monitorizar a atividade das entidades sujeitas à sua supervisão e o funcionamento dos mercados das comunicações;
- Inspeccionar, regularmente, os registos das queixas e reclamações dos consumidores e demais utilizadores finais apresentadas às entidades destinatárias da sua atividade, as quais devem preservar adequados registos das mesmas;
- Apreciar as queixas ou reclamações dos consumidores e demais utilizadores finais de que tome conhecimento no exercício das suas funções e, nos casos em que esteja em causa o incumprimento de disposições cuja observância lhe caiba supervisionar, emitir recomendações ou determinar a adoção de medidas corretivas;
- Determinar ou promover a realização de auditorias e proceder a inspeções e inquéritos;
- Solicitar as informações que considere necessárias ao exercício das suas atribuições, nos termos da lei;

- Fiscalizar o cumprimento das obrigações a que, nos termos da lei, regulamentos, demais normas aplicáveis e determinações por si emitidas, os destinatários da sua atividade se encontrem sujeitos;
- Fiscalizar o cumprimento dos contratos que respeitem a obrigações de serviço universal ou de serviço público, quando aplicável;
- Praticar todos os atos necessários ao processamento e punição das infrações às leis e os regulamentos cuja implementação ou supervisão lhe compete, bem como as resultantes do incumprimento das suas determinações, incluindo, quando aplicável, adotar medidas cautelares, aplicar sanções, nomeadamente sanções pecuniárias compulsórias, e cobrar coimas;
- Elaborar e aprovar regulamentos nos casos previstos na lei e quando se mostrem indispensáveis ao exercício das suas atribuições, bem como instruções ou outras normas de carácter particular referidas a interesses, obrigações ou direitos das entidades ou atividades reguladas ou dos utilizadores;
- Emitir ordens, instruções e determinações e formular recomendações;
- Divulgar, semestralmente, um quadro estatístico sobre as reclamações dos consumidores e demais utilizadores finais recebidas pela ANACOM, as entidades mais reclamadas e os resultados decorrentes da sua atuação;
- Emitir medidas técnicas de execução;
- Divulgar informações sobre a sua atividade e sobre o sector das comunicações, incluindo informação estatística;
- Publicar estudos e relatórios;
- Propor e ou homologar, quando adequado, códigos de conduta e manuais de boas práticas das entidades destinatárias da sua atividade;
- Promover processos de consulta pública e de manifestação de interesse, nomeadamente no âmbito da introdução de novos serviços ou tecnologias, possibilitando a participação das entidades representativas dos interesses dos consumidores e demais utilizadores finais nos processos de consulta e audição

públicas a realizar no decurso da tomada de decisões suscetíveis de afetar os seus direitos e interesses;

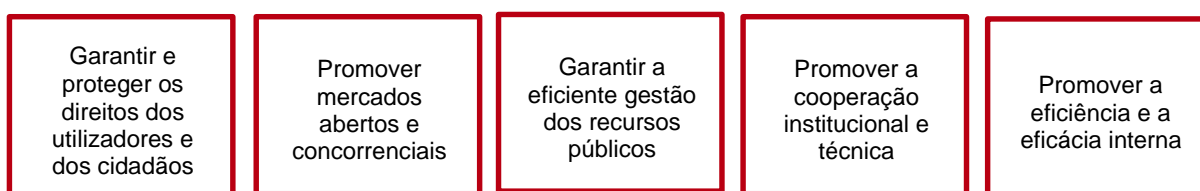
- Emitir as regras técnicas que lhe compete aprovar;
- Aprovar os formulários que se mostrem adequados ao exercício das suas atribuições.

Para além do quadro de atribuições descrito, a ANACOM, ao abrigo do Decreto-Lei n.º 7/2004, de 7 de janeiro (objeto de posteriores alterações), que disciplina certos aspectos legais dos serviços da sociedade da informação, em especial do comércio eletrónico, desempenha funções de entidade de supervisão central, com atribuições em todos os domínios regulamentados no referido diploma, salvo nas matérias em que lei especial atribua competência sectorial a outra entidade.

3. ORIENTAÇÕES ESTRATÉGICAS

No âmbito do seu plano plurianual de atividades 2016-2018, a ANACOM definiu as cinco prioridades estratégicas indicadas na Figura 1.

Figura 1 - Prioridades estratégicas da ANACOM para 2016-2018



Estas prioridades foram definidas na sequência de consulta pública, lançada a 21 de abril de 2015¹, o que sucedeu pela primeira vez ao abrigo dos novos Estatutos da ANACOM, que entraram em vigor a 1 de abril de 2015.

¹ Disponível em <http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1353601>.

À semelhança do procedimento seguido em 2015 no contexto da preparação do plano 2016-2018, a ANACOM pretende apurar em que medida as entidades interessadas identificam, para o período 2017-2019, a necessidade de uma abordagem regulatória reformulada ou potenciais melhorias ou adaptações a serem introduzidas relativamente:

- a) Às principais prioridades estratégicas desta Autoridade;
- b) Aos eixos de atuação da ANACOM;
- c) Às ações concretas a desenvolver pela ANACOM.

De relevar que um número significativo de propostas recebidas no decurso do processo de consulta pública desencadeado em 2015 foram acolhidas e integraram o plano plurianual de atividades 2016-2018, conforme resulta do relatório respetivo².

Com a submissão das suas orientações estratégicas a consulta pública, a ANACOM reforça a transparência e a previsibilidade regulatória, bem como o seu compromisso no sentido de ir ao encontro das propostas expressas pelo mercado, tendo em conta a sua missão e os objetivos regulatórios, uma vez que todas as entidades interessadas têm a oportunidade de se pronunciar sobre as orientações estratégicas que o regulador deverá prosseguir no próximo triénio.

Neste contexto, considera-se que o desenvolvimento global da atividade da ANACOM no triénio 2017-2019, que deverá ter como objetivo a concretização da sua missão, continuará a ser fortemente enquadrado e condicionado pelos seguintes fatores:

- A evolução tecnológica a nível das redes, serviços e equipamentos terminais e os desenvolvimentos em curso em termos de estrutura dos mercados e ofertas comerciais;
- A legislação da União Europeia sobre o *Telecom Single Market* (TSM), que consagra novas responsabilidades para os reguladores, em particular nos

² Disponível em <http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1361990>.

domínios da neutralidade de rede (*net neutrality*) e da itinerância internacional (*roaming*);

- A estratégia da Comissão Europeia (CE) quanto à criação do mercado único digital (DSM)³, na qual se inclui a revisão do quadro regulamentar e a libertação da faixa dos 700 MHz.

No que respeita à evolução tecnológica e à acentuada dinâmica do mercado, perspetiva-se que o sector continue no período 2017-2019 a realizar investimentos em redes de fibra ótica, aumento da cobertura de 4G e, eventualmente, desenvolvimentos da tecnologia 5G; a assistir à generalização dos serviços IP de alta capacidade (vídeo *streaming* no caso dos consumidores e serviços suportados na *cloud* no caso das empresas); e ao desenvolvimento de *smartphones* com crescente capacidade de processamento e memória suportando aplicações cada vez mais consumidoras de recursos. É ainda expectável um crescimento acentuado de aplicações associadas à Internet das coisas.

Ao nível da estrutura do mercado, os operadores *Over The Top* (OTT) continuarão a desempenhar um papel relevante, pelo desenvolvimento de novos produtos e serviços, alguns complementares ou mesmo substitutos dos tradicionais.

A tendência para a aquisição de serviços convergentes em pacote acentuar-se-á. Atualmente, cerca de 80% das famílias já adquire serviços em pacote e 35% adquire pacotes de serviços convergentes.

No que respeita ao TSM, foi aprovado em 25 de novembro de 2015 o Regulamento⁴ que estabelece novas competências para os reguladores no tocante à monitorização e imposição de normas relativas à Internet aberta, à monitorização das práticas de gestão de tráfego e dos efeitos das práticas comerciais nos direitos dos utilizadores finais no acesso a conteúdos,

³ Comunicação da Comissão sobre a Estratégia para o Mercado Único Digital, COM(2015) 192, de 6.5.2015.

⁴ [Regulamento n.º 2015/2120 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25.11.2015](#)

aplicações e serviços, à garantia da qualidade de serviço e ao estabelecimento de critérios de qualidade mínima de serviço.

Relativamente ao *roaming*, depois de uma redução em 30 de abril de 2016, as sobretaxas serão extintas a partir de 15 de junho de 2017, embora esteja prevista a possibilidade de os prestadores de serviços de *roaming* aplicarem uma política de utilização razoável para prevenir a utilização abusiva do serviço (incluindo o *roaming* permanente). Refira-se ainda que, em circunstâncias específicas e excecionais, caso as receitas não permitam recuperar os custos, o prestador pode pedir autorização para aplicar uma sobretaxa com vista a assegurar a sustentabilidade do seu modelo doméstico de tarifação. Quanto aos limites de utilização razoável, serão definidos até 15 de dezembro de 2016 pela CE, após consulta ao BEREC.

Já no que respeita ao DSM, a CE definiu como uma das suas prioridades, e apresentou a 6 de maio de 2015, uma estratégia assente em três pilares, nomeadamente: i) melhor acesso dos consumidores e empresas a bens e serviços digitais em toda a Europa; ii) criação de condições adequadas e de concorrência equitativas para o desenvolvimento de redes digitais e de serviços inovadores; e iii) otimização do potencial de crescimento da economia digital. Para a implementação desta estratégia foram definidas 16 ações que deverão ser implementadas durante 2016. Através desta estratégia, pretende-se promover, entre outros aspetos, a segurança e confiança das empresas e dos consumidores nas tecnologias de informação e comunicação, no acesso aos serviços digitais e no comércio eletrónico, tendo em vista o estabelecimento de uma sociedade digital.

Dentro destas ações, a revisão do quadro regulamentar para as comunicações eletrónicas é prioritária e envolve a participação das autoridades reguladoras nacionais, nas quais se inclui a ANACOM. Esta revisão surge integrada no âmbito do segundo pilar e visa criar um ambiente regulatório que promova a conectividade, em termos de banda larga de alta velocidade, em toda a União Europeia, e, simultaneamente adaptando o quadro legislativo às mudanças que o sector tem sofrido nos últimos anos.

Neste quadro poderão estar em discussão aspetos relacionados, por exemplo, com o âmbito e os destinatários da regulação, regulação (simétrica e assimétrica) de acesso às redes (em particular no caso das redes de nova geração), gestão coordenada do espectro radioelétrico, serviço universal, defesa dos consumidores ou mesmo temas institucionais como os poderes da CE e o estatuto do BEREC.

Assim, para o período em referência, a ANACOM deverá intensificar a sua participação, quer nos grupos de trabalho do BEREC e do RSPG (Grupo de Política do Espectro de Radiofrequências) que irão acompanhar a revisão do quadro regulamentar, quer em assessoria ao Governo, nas negociações ao nível do Conselho da UE, em particular no seio do Grupo de Telecomunicações. Numa fase subsequente, e também no âmbito das suas atribuições de assessoria ao Governo, a ANACOM desenvolverá e apresentará os correspondentes anteprojetos de diplomas que assegurem a transposição do quadro que vier a ser aprovado ao nível comunitário.

A ANACOM estará igualmente envolvida noutras iniciativas, tais como as propostas legislativas para estabelecimento de regras simples e eficazes em matéria de contratos transfronteiriços no âmbito do comércio eletrónico, em benefício dos consumidores e das empresas; as medidas no domínio da entrega transfronteiriça de encomendas postais; o inquérito sectorial da concorrência sobre o comércio eletrónico, relativo ao comércio de bens e à prestação de serviços em linha; e a revisão da diretiva sobre privacidade nas comunicações eletrónicas.

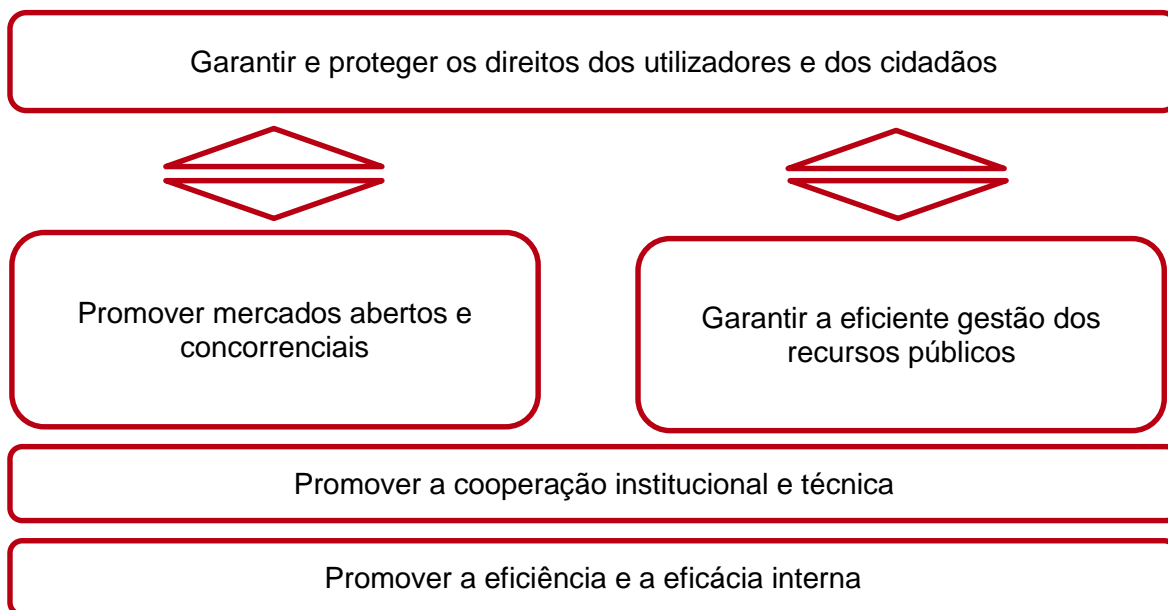
Importa relevar também a estratégia comunitária para a faixa de frequências dos 700 MHz, que tem como principais vertentes:

- As condições técnicas harmonizadas para serviços de comunicações eletrónicas sem fios em banda larga nessa faixa, com base no princípio da neutralidade tecnológica e dos serviços;
- Um prazo comum (30 de junho de 2022) para disponibilizar essa faixa para uma utilização eficaz por serviços de comunicações eletrónicas sem fios em banda larga, incluindo medidas de coordenação para apoiar esta transição, devendo os acordos de coordenação transfronteiriça estar finalizados até 31 de dezembro de 2017.

4. PRIORIDADES DE ATUAÇÃO PARA 2017-2019

Em termos esquemáticos, a forma como se organizam e relacionam entre si as prioridades estratégicas que enquadrarão a atividade da ANACOM no triénio 2017-2019 consta da Figura 2.

Figura 2 - Prioridades estratégicas da ANACOM para 2017-2019



Cada uma destas prioridades estratégicas consubstancia-se num conjunto de eixos de atuação, que depois serão materializados por via de ações concretas – admite-se que o final do triénio de referência possa já ser influenciado pela revisão do quadro comunitário, cuja extensão é neste momento imprevisível, pelo menos em termos da concretização do contributo da ANACOM para a sua transposição para o direito nacional.

De seguida elencam-se os eixos considerados, relativamente aos quais todos os interessados poderão pronunciar-se:

- **Garantir e proteger os direitos dos utilizadores e dos cidadãos**

- a) Supervisionar e considerar a revisão da aplicação das condições de prestação do serviço universal (comunicações eletrónicas e serviços postais);
- b) Avaliar a adequação dos níveis de qualidade dos serviços prestados;

- c) Monitorizar e divulgar a evolução dos preços retalhistas praticados;
- d) Definir e concretizar ações no domínio da segurança e da integridade das redes e serviços de comunicações;
- e) Contribuir para a definição e atualização das políticas de emergência no sector das comunicações;
- f) Consolidar mecanismos eficazes de gestão de reclamações;
- g) Promover a resolução extrajudicial de conflitos em cooperação com as entidades relevantes;
- h) Melhorar a informação prestada aos utilizadores;
- i) Acompanhar e assegurar o cumprimento das obrigações do operador da plataforma de televisão digital terrestre (TDT);
- j) Supervisionar e garantir o cumprimento das obrigações de cobertura de freguesias rurais potencialmente sem acesso a banda larga móvel;
- k) Assegurar a correta implementação do Regulamento TSM nas suas duas vertentes – *roaming* e neutralidade da rede - à luz das linhas de orientação do BEREC.

<ul style="list-style-type: none"> • Promover mercados abertos e concorrenciais

- a) Supervisionar e analisar/rever os mercados relevantes de comunicações eletrónicas;
- b) Rever, à luz das necessidades, as ofertas grossistas que decorrem de obrigações impostas a empresas com poder de mercado significativo nos diversos mercados relevantes;
- c) Desenvolver/aperfeiçoar sistemas de custeio regulatório e auditar resultados, quando relevante;
- d) Desenvolver novas obrigações regulatórias (associadas, por exemplo, à *Equivalence of Inputs - Eol*);
- e) Concretizar ações associadas à prestação do serviço universal com impacto no mercado;
- f) Monitorizar e supervisionar o desenvolvimento das redes de acesso de próxima geração (RNG);
- g) Elaborar e apresentar ao Governo o(s) anteprojeto(s) legislativo(s) de transposição do quadro regulamentar aplicável às comunicações eletrónicas;

- h) Desenvolver/densificar a aplicação das regras de acesso a infraestruturas no âmbito do Decreto-Lei n.º 123/2009, de 21 de maio;
- i) Rever e consolidar os procedimentos de gestão dos registos de empresas;
- j) Monitorizar e supervisionar a atividade desenvolvida pelos diversos agentes e o cumprimento das regras em vigor.

• Garantir a eficiente gestão dos recursos escassos

- a) Analisar as tendências de utilização do 2.º dividendo digital antecipando cenários evolutivos;
- b) Avaliar de forma prospetiva o desenvolvimento dos diversos serviços e aplicações de radiocomunicações e as necessidades de espectro associadas à prestação de novos serviços de banda larga móvel;
- c) Gerir o plano nacional de numeração (PNN), estabelecendo condições adequadas no âmbito da atribuição e utilização de recursos de numeração.

• Promover a cooperação institucional e técnica

- a) Assegurar representação ativa nas instâncias internacionais sectorialmente relevantes (comunicações eletrónicas e serviços postais);
- b) Manter participação ativa nos grupos de reguladores europeus de comunicações eletrónicas e postais;
- c) Promover o sector a nível nacional e internacional e a cooperação com outras entidades reguladoras ou grupos de reguladores dos quais a ANACOM é membro;
- d) Participar ativamente nas plataformas de colaboração entre os países de língua oficial portuguesa;
- e) Promover a cooperação com entidades nacionais e internacionais e garantir coordenação de atuação em áreas relevantes;
- f) Promover a coordenação das entidades envolvidas no planeamento, construção e manutenção de infraestruturas, incluindo a gestão do sistema de informação centralizado (SIC);

- g) Promover a divulgação dos regimes legais e regulamentares aplicáveis sectorialmente;
- h) Incrementar a comunicação com a sociedade/*stakeholders* (seminários, *workshops* e audições).

<ul style="list-style-type: none">• Promover a eficiência e a eficácia internas
--

- a) Implementar medidas de racionalização de gastos com garantia da eficiência;
- b) Melhorar/desmaterializar/simplificar processos internos;
- c) Alargar a prestação de serviços *online*;
- d) Garantir a permanente atualização/otimização do modelo de formação definido, dirigido à excelência dos recursos humanos;
- e) Consolidar a cultura organizacional mais aberta à mudança;
- f) Promover, na medida do permitido tendo em conta os constrangimentos legais, uma política de incentivos e de desenvolvimento de carreiras profissionais, na base do reconhecimento do mérito do desempenho dos colaboradores.

5. QUESTÕES EM CONSULTA E PROCEDIMENTOS ASSOCIADOS

Tendo como um dos seus objetivos a transparência e a preocupação de melhoria da qualidade da regulação, a ANACOM convida todos os interessados, nomeadamente os destinatários diretos da sua atividade, a pronunciarem-se sobre as prioridades estratégicas e os principais eixos de atuação para o triénio 2017-2019, de modo a que tais contributos possam ser tidos em consideração na preparação do correspondente plano plurianual de atividades.

Através da presente consulta pública, a ANACOM pretende que as entidades interessadas, sem prejuízo de outros comentários que considerem pertinentes, se pronunciem de forma fundamentada sobre as seguintes questões:

1. Concorda com as prioridades estratégicas definidas pela ANACOM para o triénio 2017-2019? Tem alguma sugestão alternativa?

2. Identifica outros eixos de atuação para a ANACOM em 2017? E nos dois anos seguintes (2018 e 2019)?
3. Quais as principais ações concretas que identifica para serem levadas a cabo pela ANACOM em 2017, em concretização dos eixos de atuação previstos? E nos dois anos seguintes (2018 e 2019)?⁵

As contribuições deverão ser remetidas, preferencialmente por via eletrónica para o endereço plano2017-2019@anacom.pt, no prazo de 20 (vinte) dias úteis. Uma vez concluído o processo de consulta, proceder-se-á à divulgação pública dos contributos recebidos juntamente com o relatório correspondente, pelo que, se for caso disso, os interessados deverão também remeter, para efeitos de publicação, uma versão do seu contributo expurgada dos elementos considerados confidenciais.

⁵ Deverá ser considerado o impacto orçamental das ações propostas.