Orientações Estratégicas para o Plano Plurianual de Atividades 2016-2018

Consulta Pública

Índice

1. ENQUADRAMENTO 2

2. ATRIBUIÇÕES E PODERES DA ANACOM 3

3. ORIENTAÇÕES ESTRATÉGICAS..... 9

4. ÁREAS PRIORITÁRIAS DE ATUAÇÃO PARA 2016-2018..... 11

5. QUESTÕES EM CONSULTA E PROCEDIMENTOS ASSOCIADOS. 15

1. ENQUADRAMENTO

A Autoridade Nacional de Comunicações (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.

A 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.

Para prosseguir a sua missão, a ANACOM define antecipadamente as principais prioridades estratégicas para o triénio seguinte, bem como os eixos de atuação em que estas se consubstanciam, dando enquadramento ao correspondente plano plurianual de atividades. Desta forma contribui-se para um quadro de transparência e previsibilidade regulatória, elementos essenciais a um adequado desenvolvimento do sector.

É de salientar que a ANACOM observa os seguintes princípios de gestão, de acordo com os seus Estatutos: 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 a colocação em consulta pública do documento que elenca as principais orientações estratégicas desta Autoridade para o plano plurianual 2016-2018, em cumprimento do disposto no artigo 47º, nº 1, dos seus Estatutos, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 39/2015, de 16 de março, pretende-se dar oportunidade a todos os interessados para manifestarem as suas ideias, preocupações e necessidades, com vista a que as mesmas sejam ponderadas na definição e planificação de atividades que suportará o plano plurianual da ANACOM.

O plano obedecerá à seguinte estrutura e desagregação:

- 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

Neste processo de consulta pública a ANACOM pretende apurar, em concreto e para além de outras sugestões que possam ser formuladas, em que medida as entidades interessadas identificam:

a) Eventuais alterações às prioridades estratégicas desta Autoridade, tal como são propostas para o plano 2016-2018;
b) Eventuais alterações aos eixos de atuação previstos para 2016 e anos seguintes (2017 e 2018).

2. ATRIBUIÇÕES E PODERES DA ANACOM

Nos termos do artigo 8º dos seus Estatutos, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 39/2015, de 16 de março, a ANACOM prossegue um vasto conjunto de atribuições, de 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/ORECE) 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 setor 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 setor 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 9º 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 reciprocamente 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 setor das comunicações;
- Implementar as leis e os regulamentos, bem como os atos da União Europeia aplicáveis ao setor 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 setor das comunicações;
- Monitorizar a atividade das entidades sujeitas à sua supervisão e o funcionamento dos mercados das comunicações;
- Inspecionar, 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 caráter 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 setor 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.

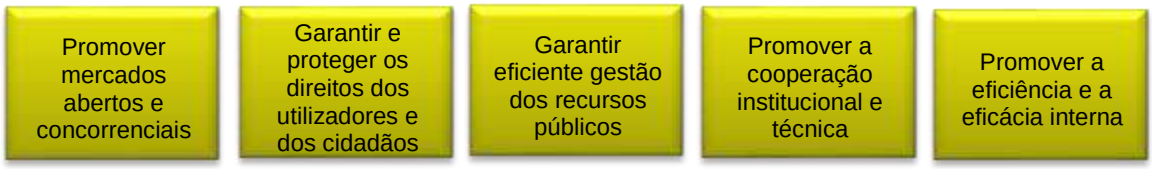
De relevar que a ANACOM, de acordo com o artigo 3º do mencionado Decreto-Lei n.º 39/2015, sucedeu nas atribuições e competências da Comissão de Planeamento de Emergência das Comunicações (CPEC).

Para além do mencionado quadro de atribuições, a ANACOM, ao abrigo do Decreto-Lei n.º 7/2004, de 7 de janeiro (objeto de posteriores alterações), que disciplina certos aspetos 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 2015-2017, a ANACOM definiu as cinco prioridades estratégicas indicadas na Figura 1.

Figura 1 - Prioridades estratégicas da ANACOM para 2015-2017



Estas prioridades foram definidas no âmbito de consulta pública, lançada em maio de 2014, o que sucedeu pela primeira vez desde a criação desta Autoridade. Ao abrigo do que estatutariamente se encontrava então consagrado, o plano subsequentemente aprovado foi remetido ao Conselho Consultivo, para parecer, o qual veio a ser aprovado em outubro de

2014 (sem prejuízo de esse órgão se ter também pronunciado no âmbito do procedimento de consulta referido).

Neste momento, e ao abrigo dos novos Estatutos da ANACOM, que entraram em vigor em 1 de abril de 2015, a consulta pública sobre as principais orientações estratégicas para o triénio passou a ser obrigatória.

Neste contexto, considera-se que o desenvolvimento global da atividade da ANACOM no próximo triénio - 2016-2018 - continuará a ser fortemente enquadrado pelos seguintes fatores:

1. A evolução do quadro legislativo e regulamentar, decorrente, na vertente europeia, das alterações resultantes da Recomendação[1] sobre mercados relevantes aprovada em 2014, da nova legislação sobre o mercado único das telecomunicações, ainda em negociação nas instâncias europeias, e da prevista revisão geral do quadro regulamentar da União Europeia, à luz da iniciativa anunciada pela Comissão denominada «*European Digital Single Market*».
2. No plano nacional, as alterações decorrentes dos novos Estatutos[2] desta Autoridade.
3. A manutenção de forte dinamismo no sector, associado às evoluções tecnológicas e ao desenvolvimento de novas políticas comerciais.
4. A continuação da política de rigor orçamental e racionalização de custos, sem pôr em causa uma regulação de qualidade.

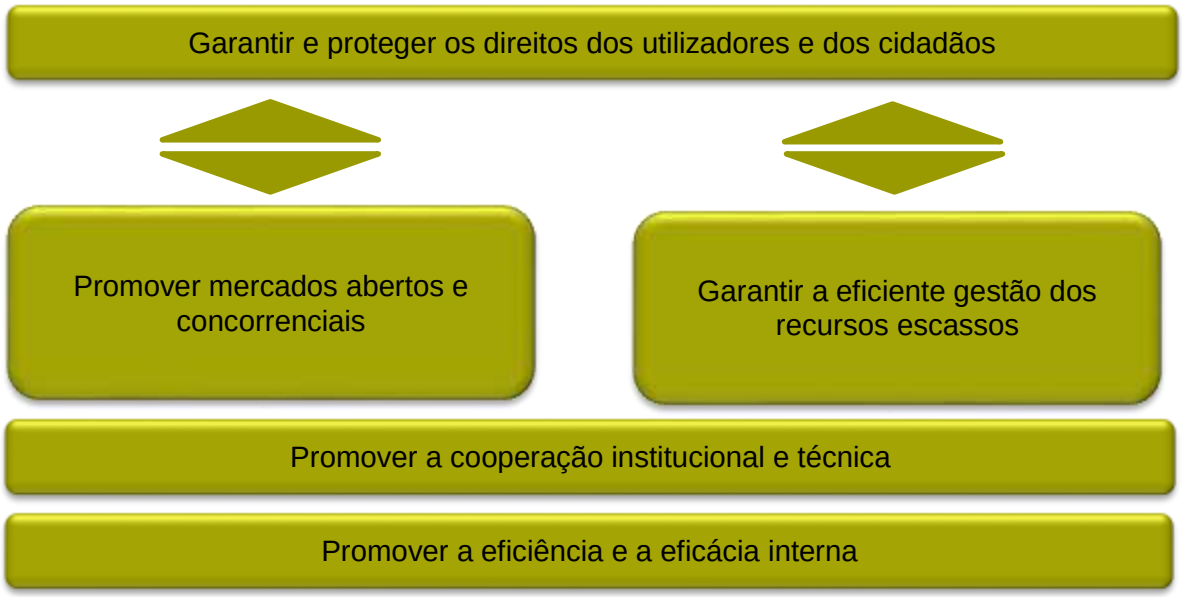
Neste contexto, considera-se adequado manter para o triénio 2016-2018 as prioridades estratégicas definidas para o triénio 2015-2017.

[1] Recomendação da Comissão 2014/710/UE, de 9 de outubro de 2014.
[2] Decreto-Lei n.º 39/2015, de 16 março.

4. ÁREAS PRIORITÁRIAS DE ATUAÇÃO PARA 2016-2018

A forma como se organizam e relacionam entre si as cinco prioridades estratégicas propostas, que enformarão a atividade da ANACOM no triénio 2016-2018, consta no esquema da Figura 2.

Figura 2 - Prioridades estratégicas da ANACOM para 2016-2018



Cada uma destas prioridades estratégicas consubstancia-se num conjunto de eixos de atuação, que, por sua vez, incluirão e serão materializados em ações concretas cuja implementação terá um horizonte temporal anual (2016) ou plurianual (2016-18).

Elencam-se a seguir os eixos considerados:

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

Eixos de atuação:

a) Supervisionar e considerar a revisão em tempo oportuno da aplicação das condições de prestação do serviço universal (comunicações eletrónicas e serviços postais) nas suas diversas componentes;

b) Participar no processo de discussão a nível europeu sobre o futuro do serviço universal das comunicações eletrónicas e postal, nomeadamente sobre o seu âmbito, sustentabilidade e financiamento;
c) Avaliar a adequação dos níveis de qualidade dos serviços prestados tendo em conta, nomeadamente, a transparência e a neutralidade tecnológica;
d) Monitorizar e divulgar a evolução dos preços retalhistas praticados nos mercados;
e) Definir e concretizar ações no domínio da segurança e da integridade das redes e serviços de comunicações;
f) Contribuir para a definição e atualização das políticas de emergência no sector das comunicações;
g) Assegurar a conformidade legal e a transparência no âmbito das práticas comerciais (incluindo as condições dos contratos) em vigor no mercado e promover a revisão de procedimentos associados;
h) Consolidar mecanismos eficazes de gestão de reclamações;
i) Promover a resolução extrajudicial de conflitos em cooperação com as entidades relevantes;
j) Melhorar a informação prestada aos utilizadores, habilitando-os a fazer escolhas, a tomar decisões mais esclarecidas e a resolver problemas com os prestadores de serviços;
k) Melhorar os processos técnicos de mudança de operador, incentivando o adequado estabelecimento de códigos de conduta entre os operadores;
l) Acompanhar e assegurar o cumprimento das obrigações do operador da plataforma de televisão digital terrestre (TDT).

- **Promover mercados abertos e concorrenciais**

Eixos de atuação:

a) Analisar/rever os mercados relevantes de comunicações eletrónicas, tendo em conta as regras fixadas a nível comunitário e sua evolução, designadamente ao nível da promoção da concorrência e do incentivo ao investimento eficiente;

b) Rever 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;
d) Concretizar ações associadas à prestação do serviço universal com impacto no mercado, nomeadamente associadas à determinação dos custos líquidos e ao financiamento da sua prestação;
e) Desenvolver/densificar a aplicação das regras de acesso a infraestruturas no âmbito do Decreto-Lei n.º 123/2009, de 21 de maio, alterado e republicado pela Lei n.º 47/2013, de 10 de julho, e implementar o sistema de informação centralizado (SIC);
f) Definir e monitorizar indicadores para análise e supervisão dos mercados;
g) Avaliar o impacto nos mercados das medidas de regulação adotadas;
h) Monitorizar e supervisionar o desenvolvimento das redes de acesso de nova geração (RNG);
i) Monitorizar e supervisionar a atividade desenvolvida pelos diversos agentes e o cumprimento das regras em vigor.

- **Garantir a eficiente gestão dos recursos escassos**

Eixos de atuação:

a) Analisar as tendências de utilização do 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, nomeadamente, à prestação de novos serviços de banda larga móvel;
c) Estabelecer condições adequadas no âmbito da gestão e condições de utilização da numeração.

- **Promover a cooperação institucional e técnica**

Eixos de atuação:

a) Assegurar representação ativa nas instâncias internacionais sectorialmente relevantes (comunicações eletrónicas e serviços postais);
b) Manter o envolvimento no Organismo de Reguladores Europeus de Comunicações Eletrónicas (BEREC/ORECE), assumindo a vice-presidência em 2016 e contribuindo ativamente no processo de revisão do quadro regulamentar das comunicações eletrónicas;
c) Assegurar a participação no Grupo de Reguladores Europeus dos Serviços Postais (ERGP);
d) Promover o sector a nível nacional e internacional e a cooperação com outras entidades reguladoras;
e) Participar ativamente nas plataformas de colaboração entre os países de língua oficial portuguesa, com destaque para a ARCTEL (Associação de Reguladores de Comunicações e Telecomunicações da Comunidade de Países de Língua Portuguesa);
f) Promover a cooperação com entidades nacionais e internacionais e garantir a coordenação de atuação com as que atuam em áreas relevantes (gestão do espectro, defesa do consumidor, segurança nas comunicações);
g) Promover a divulgação dos regimes legais e regulamentares aplicáveis sectorialmente;
h) Promover o regime do ITED/ITUR como elemento integrante do processo de reabilitação urbana;
i) Promover a coordenação das entidades envolvidas no planeamento, construção e manutenção de infraestruturas, incluindo a gestão do SIC;
j) Promover o reforço da cooperação com entidades públicas e privadas na promoção da investigação científica aplicada às comunicações;
k) Desenvolver o nível de comunicação com a sociedade/*stakeholders*, através da realização de seminários, *workshops* e audições sobre temas específicos.

- **Promover a eficiência e a eficácia internas**

Eixos de atuação:

a) Implementar medidas de racionalização de gastos com garantia da eficiência;
b) Melhorar/desmaterializar/simplificar processos internos;

c) Automatizar procedimentos e alargar a prestação de serviços *online*;
d) Implementar plano de formação estruturado por forma a garantir o desenvolvimento e a excelência dos recursos humanos;
e) Promover uma cultura organizacional mais aberta à mudança;
f) Melhorar a eficiência do processo de recolha de informação, nomeadamente através da reestruturação dos instrumentos utilizados.

5. QUESTÕES EM CONSULTA E PROCEDIMENTOS ASSOCIADOS

Os objetivos de transparência que norteiam a atuação da ANACOM e a preocupação de melhoria contínua da qualidade da regulação levam-nos a convidar todos aqueles que o entendam, nomeadamente os destinatários diretos da atividade desenvolvida por esta Autoridade, a pronunciarem-se sobre as prioridades estratégicas e os principais eixos de atuação atrás propostos, para o triénio 2016-2018, de modo a que os contributos recebidos possam ser considerados na preparação do correspondente plano plurianual.

Pretende-se que, na presente consulta pública, as entidades interessadas, sem prejuízo de outros comentários que considerem pertinentes, se pronunciem de forma fundamentada sobre as seguintes questões concretas:

1. Concorda com as <u>prioridades estratégicas</u> propostas pela ANACOM para o triénio 2016-2018? Tem alguma sugestão alternativa ou adicional?
2. Concorda com os <u>eixos de atuação</u> propostos dentro de cada prioridade estratégica? Tem alguma sugestão alternativa ou adicional para 2016 e também para os anos seguintes (2017-2018)?

Serão ainda objeto de análise e ponderação os comentários que possam ser transmitidos no âmbito da presente consulta, incidindo nomeadamente sobre as ações ou iniciativas concretas a serem levadas a cabo pela ANACOM no âmbito de cada eixo de atuação no período em causa (2016-2018).

As contribuições deverão ser remetidas, preferencialmente por via eletrónica para o endereço plano2016-2018@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.