

Plano Plurianual de Atividades 2019-2021

Consulta Pública

ÍNDICE

1. ENQUADRAMENTO	2
2. ORIENTAÇÕES ESTRATÉGICAS	3
3. PRIORIDADES DE ATUAÇÃO PARA 2019-2021	7
4. QUESTÕES EM CONSULTA E PROCEDIMENTOS ASSOCIADOS	11

1. ENQUADRAMENTO

A Autoridade Nacional de Comunicações (ANACOM), cujo 30.º aniversário se completa precisamente em 2019, é o regulador nacional do sector das comunicações eletrónicas e postais em Portugal, tendo ainda como missão coadjuvar o Governo no domínio destas comunicações. A ANACOM é uma entidade administrativa independente dotada de autonomia administrativa, financeira e de gestão, bem como de património próprio.

Dado o impacto da sua atividade no mercado e tendo em conta a importância da previsibilidade regulatória para o adequado desenvolvimento do sector, a ANACOM define uma estratégia de desenvolvimento da sua atividade a três anos, a qual é consubstanciada em objetivos estratégicos estabelecidos para o triénio e operacionalizada através de um plano plurianual de atividades que é também sujeito a consulta pública no tocante às principais orientações estratégicas que a ele presidem (artigo 47.º, n.º 1, dos Estatutos desta Autoridade, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 39/2015, de 16 de março).

Com este procedimento, pretende-se obter contributos de todos os interessados, com o objetivo de ter em conta, na definição e planificação de atividades, as prioridades e necessidades identificadas por todos os agentes do sector, nomeadamente os consumidores e outros utilizadores, os operadores e as demais partes interessadas.

A submissão a apreciação pública insere-se na estratégia de atuação da ANACOM, caracterizada por uma permanente abertura e disponibilidade para ouvir todas as partes interessadas. Assim, a ANACOM analisará todos os contributos recebidos, os quais serão estudados e integrados no plano plurianual de atividades 2019-2021, na medida em que permitam tornar a sua ação mais eficaz no quadro das atribuições que lhe são cometidas por lei.

A ANACOM continuará a pautar-se por elevados padrões de qualidade, nomeadamente de eficiência económica na sua gestão e de isenção, rigor e transparência na sua atuação, recorrendo aos seus poderes de regulação, supervisão, fiscalização e sancionamento sempre que necessário, adequado e proporcional. É ainda intenção da ANACOM continuar a promover encontros regulares sobre temáticas

relevantes para o sector, para auscultação dos interessados e construção de soluções, de forma aberta e em antecipação aos processos habituais de consulta pública que precedem as suas decisões.

A estrutura do plano proposto para 2019-2021, que se desenvolve seguidamente, assenta em:

- **Objetivos estratégicos:** estabelecidos para o triénio e considerados de natureza estrutural para o cumprimento das atribuições da ANACOM
- **Ações:** atividades específicas que têm em vista contribuir para a prossecução dos objetivos estratégicos, num horizonte temporal anual ou plurianual

Ao submeter a consulta pública este Plano, a ANACOM convida todos os interessados a enviarem-lhe os seus contributos quer em relação aos objetivos estratégicos, quer quanto às principais ações a desenvolver no triénio 2019-2021, com particular ênfase nas previstas para 2019.

2. ORIENTAÇÕES ESTRATÉGICAS

Tendo em conta as atribuições que decorrem dos seus Estatutos e de outra legislação nacional e da União Europeia (UE), a ANACOM propõe-se desenvolver o seu plano plurianual de atividades 2019-2021 com base nos três seguintes objetivos estratégicos:

1. *Contribuir para que todo o País obtenha o máximo benefício em termos de escolha, preço, qualidade e segurança dos serviços postais e de comunicações eletrónicas, através de uma regulação ativa e exigente que promova o investimento eficiente, facilite a partilha de infraestruturas e assegure uma concorrência leal e dinâmica.*
2. *Assegurar uma proteção máxima dos direitos dos utilizadores das comunicações, em todo o território e, em especial, junto das populações mais vulneráveis, através da promoção de um enquadramento regulatório que dê prioridade à informação e transparência e que desincentive e sancione más práticas.*
3. *Fortalecer e responsabilizar a regulação em Portugal, através do respeito integral pela sua autonomia, isenção e independência e da exigência de um cumprimento rigoroso da sua*

missão, nomeadamente através da partilha de informação e conhecimento e da promoção da eficiência e da economia de meios e recursos indispensáveis à assunção plena das suas responsabilidades.

Estes objetivos estratégicos visam reforçar a eficácia no cumprimento da missão da ANACOM, essencial para um desenvolvimento sustentado do sector das comunicações, que vá ao encontro das necessidades de todos os utilizadores e defenda os direitos dos cidadãos, através de medidas específicas às quais estará sempre subjacente o propósito de promover a concorrência, o investimento eficiente, a qualidade das redes e serviços de nova geração.

O **1º objetivo estratégico** abrange toda a atividade desenvolvida no âmbito da revisão do quadro regulamentar do sector, das análises de mercados relevantes e das ofertas grossistas reguladas, bem como das condições de acesso a redes de comunicações eletrónicas e à rede postal e a infraestruturas de telecomunicações em edifícios e urbanizações e infraestruturas aptas ao alojamento de redes de comunicações eletrónicas, incluindo a respetiva segurança e resiliência, nele se integrando igualmente o planeamento e gestão de bens públicos como o espectro radioelétrico e os recursos de numeração. Como referido acima, este primeiro objetivo estratégico desenvolve-se numa óptica de promoção de mercados concorrenciais, com incentivos ao investimento eficiente e à inovação, visando a satisfação das necessidades dos utilizadores, em benefício dos consumidores e do tecido económico em geral, em termos de opções de escolha, preços, qualidade, inovação e segurança dos serviços prestados.

No **2º objetivo estratégico** inscreve-se toda a atividade relacionada com a proteção dos direitos dos utilizadores, incluindo a regulação e supervisão de matérias como, por exemplo, o serviço universal (SU) de comunicações eletrónicas e do serviço postal (incluindo neste caso a densidade da rede postal, a qualidade do serviço e os preços), a televisão digital terrestre (TDT), a cobertura dos serviços móveis e de banda larga, a informação transparente aos consumidores, o tratamento de reclamações, a resolução extrajudicial de conflitos de consumo e a neutralidade e qualidade de serviço das redes de comunicações eletrónicas.

O **3º objetivo estratégico** reforça a relevância da autonomia, isenção e independência enquanto dimensões que devem constituir eixos essenciais da sua ação e que são indispensáveis ao cumprimento da missão da ANACOM enquanto autoridade reguladora. Para a prossecução desse desiderato um objetivo prioritário consiste na partilha de dados e informação, no desenvolvimento de recursos de conhecimento,

bem como na promoção de uma economia de meios indispensável à assunção plena das suas responsabilidades.

Em termos gerais, a atividade a prosseguir no período 2019-2021 estará enquadrada pelos referidos objetivos estratégicos e a ANACOM não deixará de estar atenta e levar em consideração na sua ação:

- a evolução tecnológica do sector, a modernização das infraestruturas, as novas soluções ao nível das redes, serviços e equipamentos terminais e as mudanças em curso nos modelos de negócio, na estrutura dos mercados e nas ofertas comerciais;
- o desenvolvimento a nível europeu do mercado único digital (DSM)¹, com destaque para o novo Código das Comunicações Eletrónicas a nível da UE, o qual prevê um significativo reforço das atribuições do Organismo de Reguladores Europeus das Comunicações Eletrónicas (*Body of European Regulators for Electronic Communications – BEREC*), em múltiplos aspectos relacionados com a sua implementação;
- os desenvolvimentos protagonizados pelo Grupo de Reguladores Europeus para os Serviços Postais (*European Regulators Group for Postal Services – ERGP*), que será presidido pela ANACOM em 2019 e cuja ação terá um particular enfoque no processo de revisão da Diretiva Postal e na implementação do regulamento da UE relativo aos serviços transfronteiriços de entrega de encomendas (Regulamento 2018/644, de 18 de abril de 2018), que visa aumentar a transparência dos preços e melhorar a supervisão regulatória desses serviços;
- as iniciativas tomadas no plano internacional, nomeadamente sob a égide da União Internacional das Telecomunicações (UIT) e da União Postal Universal (UPU), as quais terão impacto no desenvolvimento do setor das comunicações à escala global;
- os compromissos que venham a ser estabelecidos no âmbito da cooperação com as autoridades reguladoras de outros países, domínio em que assume um particular destaque o intercâmbio e a concertação com os reguladores dos países de língua portuguesa;

¹ Comunicação da CE sobre a Estratégia para o Mercado Único Digital na Europa, COM(2015) 192 final, de 06.05.2015, disponível em <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=celex%3A52015D0192>

- o impacto das decisões no plano nacional relativas ao futuro âmbito e financiamento do SU de comunicações eletrónicas e serviços postais;
- a necessidade de uma atenção reforçada a aspectos relacionados com a defesa do consumidor, nomeadamente os associados à aplicação do estabelecido em termos de faturação e reclamações e à implementação do regulamento da internet aberta (neutralidade da rede), que pode conhecer alguma revisão durante o triénio do plano, tendo em conta novas ofertas de aplicações e pacotes de dados por parte de fornecedores de acesso à Internet (ISP) e operadores *over the top* (OTT) e envolvendo uma avaliação continuada das ofertas de *zero rating* e similares e de práticas de gestão de tráfego, qualidade de serviço da Internet e transparência da informação aos utilizadores finais;
- a conclusão da negociação e subsequente entrada em vigor do Regulamento que consagrará a revisão da Diretiva de e-Privacidade, que terá impactos relevantes no sector das comunicações eletrónicas.

No que respeita à evolução tecnológica e à acentuada dinâmica do mercado, perspetiva-se que o sector continue, no período 2019-2021, a investir na expansão das redes de fibra ótica de alta velocidade, assegurando uma cobertura integral do território nacional, desejavelmente com soluções de coinvestimento e de maior partilha de infraestruturas, beneficiando das alterações já introduzidas ou a introduzir nas respetivas ofertas grossistas, a reforçar a cobertura de 4G e a preparar e iniciar a introdução do 5G e dos novos *standards* de redes fixas de nova geração.

Ao nível dos serviços de banda larga, assistir-se-á à massificação dos serviços IP de alta capacidade (vídeo *streaming* no caso dos consumidores e serviços suportados na *cloud* no caso das empresas). Prevê-se igualmente o desenvolvimento e utilização de *smartphones* e outros dispositivos com crescente capacidade de processamento e memória, suportando aplicações cada vez mais sofisticadas e mais consumidoras de recursos.

Releve-se ainda que a convergência de redes e de serviços e a crescente utilização das redes IP para encaminhamento de comunicações eletrónicas, com recurso a endereços baseados em numeração E.164 usando nomeadamente soluções do tipo ENUM, impele, atentas as competências da ANACOM,

à definição de princípios e de regras associadas ao Plano Nacional de Numeração (PNN) e também à reavaliação das condições de implementação e operacionalização associadas à experiência piloto do *User-ENUM*.

É assim previsível um crescimento acentuado de serviços e aplicações suportados em transporte de dados e bem assim das relacionadas com a Internet das coisas (IoT/M2M), em prejuízo das formas tradicionais de comunicações de voz e mensagens. De referir, ainda, outros desenvolvimentos tecnológicos que afetarão de forma generalizada todos os sectores das TIC e que não deixarão de fazer sentir os seus efeitos ao nível das comunicações, como sejam a inteligência artificial, sistemas ciber-físicos, mega-dados, realidade virtual, realidade aumentada, etc.

3. PRIORIDADES DE ATUAÇÃO PARA 2019-2021

À luz dos objetivos estratégicos acima identificados e com vista a dar-lhes corpo, tendo em conta a execução previsível do plano de 2018 e naturalmente sem prejuízo de outras ações cuja necessidade/urgência venha a ser identificada ao longo de 2019, foi especificado um conjunto alargado de ações, sobre as quais todas as partes interessadas são convidadas a pronunciar-se no quadro da presente consulta pública.

Identificam-se neste contexto, as atividades de natureza mais estratégica que serão desenvolvidas a par de outras de natureza recorrente e aqui não detalhadas. Será o caso das atividades relacionadas com a supervisão e fiscalização dos mercados de equipamentos e serviços e das obrigações dos operadores, envolvendo em particular a prestação do SU (nas suas vertentes de preços, cobertura geográfica e qualidade de serviço) e o ressarcimento dos respetivos custos líquidos e a aplicação das medidas específicas de proteção dos utilizadores e dos cidadãos e das condições de utilização de recursos escassos, bem como o desenvolvimento de auditorias anuais de natureza diversa previstas na lei e o sancionamento de infrações em caso de incumprimento das disposições legais e regulamentares aplicáveis.

Serão, também, prosseguidas as atividades de assessoria ao Governo e à Assembleia da República, nomeadamente no tocante a iniciativas legislativas relacionadas com a revisão da Lei das Comunicações Eletrónicas e, conforme referido na proposta de Lei do Orçamento de Estado para 2019, o futuro do

serviço universal de comunicações eletrónicas e a estratégia de ligação por novos cabos submarinos às Regiões Autónomas. O mesmo se diga em relação à cooperação institucional com múltiplas entidades do sector público, nomeadamente com todas as outras autoridades reguladoras.

Desenvolver-se-á igualmente a cooperação bilateral e a participação ativa e continuada em organizações internacionais, com relevo para os organismos europeus de autoridades reguladoras, caso do BEREC e do ERGP, bem como para as parcerias de cooperação estreita estabelecidas com os reguladores dos países de língua portuguesa.

A ANACOM prosseguirá ainda a atualização e o desenvolvimento técnico de aplicações/sistemas de informação como o SIIA (Sistema de Informação de Infraestruturas Aptas), o Com.Escolha, o NET.mede e o sistema de gestão de reclamações, bem como as atividades de ensaios laboratoriais relacionados com a verificação de conformidade de equipamentos com as diretivas CEM – compatibilidade eletromagnética e RED – equipamento de rádio da UE e a calibração dos seus próprios equipamentos de medição e ensaio.

Neste contexto, destacam-se seguidamente, em particular pela sua relevância estratégica, carácter inovador face a anos anteriores ou impacto direto a curto prazo no mercado, diversas ações previstas e centradas no primeiro ano do triénio 2019-2021.

1. Preparar contributos para a revisão da Lei de Comunicações Eletrónicas, nomeadamente à luz das recomendações da ANACOM apresentadas ao Governo em 2018 quanto ao SU de comunicações eletrónicas e tendo em conta o novo Código de Comunicações Eletrónicas.
2. Analisar os mercados de banda larga e de acessos de elevada qualidade (3a/3b e 4).
3. Atualizar o quadro regulamentar e os sistemas de partilha de informação aplicáveis às infraestruturas de telecomunicações, nomeadamente o que se refere a urbanizações, loteamentos, conjuntos de edifícios e edifícios.

4. Elaborar e apresentar ao Governo o(s) anteprojeto(s) legislativo(s) de transposição da revisão do quadro regulamentar europeu aplicável às comunicações eletrónicas².
5. Analisar os preços da ORAC (oferta de referência de acesso a condutas), da ORAP (oferta de referência de acesso a postes), dos circuitos CAM (Continente-Açores-Madeira) e inter-ilhas e da TDT.
6. Analisar o impacto da implementação de soluções de *roaming* nacional.
7. Aprovar o Regulamento sobre a metodologia de preços de acesso e utilização de infraestruturas aptas previsto no Decreto-Lei n.º 123/2009.
8. Colaborar na construção de uma estratégia nacional de inter-ligação de cabos submarinos em Portugal, que potencie a sua utilização para o desenvolvimento das comunicações e para outros fins, como a medição sísmica, a proteção ambiental e a investigação científica.
9. Implementar o Regulamento de segurança e integridade das redes e serviços de comunicações eletrónicas.
10. Promover a implementação de medidas de proteção e resiliência das infraestruturas de comunicações eletrónicas, nomeadamente em situações de eventos extremos ou catástrofes.
11. Contribuir, em colaboração com a Autoridade Nacional de Proteção Civil (ANPC), para a definição das políticas de emergência das redes.
12. Desenvolver as ações necessárias à introdução do 5G em Portugal, nomeadamente as relacionadas com a atribuição da faixa dos 700 MHz (e outras faixas relevantes).
13. Elaborar as normas relevantes de numeração, incluindo a revisão das condições de utilização de números geográficos (e móveis) em nomadismo, as regras de utilização do CLI (*calling line identification*) e a criação de uma gama específica no PNN para serviços M2M (*machine to machine*).

² Código das Comunicações Eletrónicas

14. Desenvolver novos indicadores e abordagens integradas aos dados relevantes para o mercado e para a regulação, tal como índices de preços de diversa natureza relativos aos serviços de comunicações eletrónicas.
15. Reformular e racionalizar o sistema de reporte e produção de estatísticas do sector das comunicações, incluindo o contributo para a melhoria do sistema de estatísticas do turismo com recurso à utilização de informação das comunicações móveis.
16. Avaliar as tarifas transfronteiriças de encomendas postais ao abrigo do Regulamento da UE.
17. Implementar e monitorizar a solução que vier a ser adotada para a promoção da resolução extrajudicial de conflitos nos sectores das comunicações.
18. Concluir a regulamentação dos procedimentos a observar no tratamento de reclamações.
19. Analisar as motivações subjacentes à disponibilização de ofertas de *zero-rating* e serviços especializados e elaborar o relatório anual previsto no Regulamento TSM.
20. Verificar o cumprimento das obrigações de cobertura e divulgar dados sobre qualidade de serviço (QoS) das redes móveis.
21. Planear e concretizar ações para garantir o acesso da população à televisão gratuita após 2020.
22. Melhorar a qualidade da interação e comunicação com a sociedade divulgando de forma mais alargada a missão da ANACOM e a atividade que a concretiza.
23. Modernizar os centros de monitorização e controlo do espectro.
24. Desenvolver ações de cooperação com as autarquias e de proximidade às populações locais que contribuam para o desenvolvimento da literacia digital e do sector das comunicações em todo o território nacional.
25. Desenvolver parcerias com as entidades do sistema científico e tecnológico nacional.

4. QUESTÕES EM CONSULTA E PROCEDIMENTOS ASSOCIADOS

A ANACOM convida todos os interessados, nomeadamente os destinatários e beneficiários diretos da sua atividade (operadores, consumidores, empresas, autarquias, associações, etc.), a pronunciarem-se sobre os objetivos estratégicos para o triénio 2019-2021 e as ações centradas em 2019, assegurando que todos os contributos recebidos serão tidos em consideração.

Ao submeter a consulta pública as principais orientações estratégicas para o plano plurianual de atividades 2019-2021, esta Autoridade pretende promover uma maior transparência e melhor qualidade da regulação. Nesse sentido, além de outros comentários que considerem pertinentes, as entidades interessadas são convidadas a responder às seguintes questões:

1. Concorda com os objetivos estratégicos definidos pela ANACOM para o triénio 2019-2021? Tem alguma sugestão adicional?
2. Das ações que a ANACOM se propõe desenvolver quais são as que considera mais prioritárias?
3. Que outras ações considera importante que sejam desenvolvidas pela ANACOM no triénio 2019-2021, tendo em conta os objetivos estratégicos?

Os contributos deverão ser remetidos, preferencialmente por via eletrónica, para o endereço plano2019-2021@anacom.pt no prazo de 20 (vinte) dias úteis. Uma vez concluído o processo de consulta, serão devidamente ponderados todos os contributos recebidos e elaborado um relatório, que, conjuntamente com os mesmos, será publicado no sítio desta Autoridade na Internet (www.anacom.pt). Para esse efeito, os interessados deverão remeter uma versão em língua portuguesa do seu contributo, devidamente expurgada dos elementos considerados confidenciais, devidamente justificados, se for caso disso.