
PLANO
PLURIANUAL
DE ATIVIDADES
2014-2016
E ORÇAMENTO
2014

ANACOM



AUTORIDADE
NACIONAL
DE COMUNICAÇÕES

PLANO
PLURIANUAL
DE ATIVIDADES
2014-2016
E ORÇAMENTO
2014

ANACOM



AUTORIDADE
NACIONAL
DE COMUNICAÇÕES

ÍNDICE

1. Sumário executivo	2
2. Enquadramento – compromisso regulatório.....	8
3. Enquadramento atual do sector das comunicações	10
4. Prioridades e áreas de intervenção no triénio 2014-2016	14
5. Atividades correntes do ICP-ANACOM.....	40
6. Indicadores globais	49
7. Plano de meios e plano financeiro	51

ANEXOS

Anexo I – Discriminação e calendarização das ações a desenvolver no triénio 2014-2016.....	60
Anexo II – Plano estratégico de pessoas (tabelas)	75
Anexo III – Plano de investimentos (tabela)	77
Anexo IV – Plano financeiro (tabelas)	78
Anexo V – Indicadores globais para o triénio 2014-2016	84
Lista de acrónimos e abreviaturas.....	85
Lista de operadores.....	85
Lista de outras entidades/organizações	86

SUMÁRIO EXECUTIVO



1. Sumário executivo

O Plano Plurianual 2014-2016 vai enformar a atividade do ICP-Autoridade Nacional de Comunicações (ICP-ANACOM) nos próximos anos. Nele estão inscritas todas as áreas de atuação consideradas prioritárias para assegurar uma regulação, supervisão e fiscalização de qualidade no sector das comunicações eletrónicas e no sector postal, bem como aquelas que, não tendo carácter estratégico e sendo desenvolvidas numa base estável e permanente, são imprescindíveis para que esta Autoridade desempenhe cabalmente a sua missão.

Para o triénio 2014-2016 o ICP-ANACOM depara-se com o desafio de, através da sua intervenção regulatória, assegurar condições que promovam a inovação e o investimento no sector, ao mesmo tempo que garante as condições para um ambiente de concorrência efetiva num mercado que tendencialmente se torna mais consolidado.

Para responder a este equilíbrio difícil, esta Autoridade deve promover a previsibilidade na regulação, ou seja, uma intervenção regulatória o menos intrusiva possível e que seja simultaneamente estável e consistente ao longo do tempo, por forma a gerar um ambiente de confiança para os investidores. Esta abordagem vai exigir uma atitude regulatória mais proactiva, que permita ao ICP-ANACOM antecipar as tendências e os problemas no sector por forma a responder atempadamente às grandes questões.

Outra preocupação do ICP-ANACOM é desenvolver e implementar os mecanismos que lhe permitam avaliar o impacto da sua atividade, nomeadamente monitorizando os indicadores que lhe permitam seguir o nível de competitividade no mercado e a satisfação dos consumidores com a qualidade dos serviços oferecidos.

O ano 2014 será particularmente intenso e desafiador para o ICP-ANACOM no que respeita a atividade regulatória. A implementação de algumas decisões, por exemplo a que resulta da Recomendação da Comissão Europeia (CE) sobre medidas de não discriminação no acesso às redes de nova geração e metodologias de custeio, envolve mecanismos particularmente complexos. Uma vez que Portugal será um dos primeiros países europeus a implementar os remédios sugeridos pela recomendação, o ICP-ANACOM não poderá beneficiar da experiência de outros mercados, o que dificultará a tarefa.

Por outro lado, o desenvolvimento da atividade do ICP-ANACOM em 2014 sofrerá o impacto de dois fatores exógenos que irão impor importantes constrangimentos na sua atuação: a continuação de um regime rigoroso de contenção de custos e o novo enquadramento legal para os reguladores.

A contenção de custos obrigará esta Autoridade a perseguir o objetivo de melhorar a eficiência interna da organização, procurando maximizar os resultados com os mesmos ou até menos recursos. O impacto mais crítico das medidas de cortes de custos reflete-se na política de recursos humanos, já que limita a capacidade de fazer novos recrutamentos (mesmo para substituir saídas entretanto ocorridas) e impede a utilização de esquemas de incentivos que possam contribuir para a motivação e a retenção dos colaboradores mais eficientes. Contudo, o enquadramento económico-financeiro não pode ser um fator de limitação para que o ICP-ANACOM desempenhe todas as funções que lhe competem com qualidade e rigor. De facto, sendo o orçamento da atividade de regulação inteiramente financiado pelos operadores no mercado, a aplicação de constrangimentos que afetam a eficácia da atividade do regulador pode ter consequências negativas no funcionamento dos mercados de comunicações e no bem-estar dos consumidores.

Por seu turno, a Lei-quadro dos reguladores determinará a alteração dos estatutos do ICP-ANACOM para acomodar as alterações introduzidas pelo novo regime legal. Desconhecendo-se ainda a versão final deste novo regime legal, receia-se porém que algumas disposições da lei venham a afetar a agilidade e a autonomia administrativa e financeira desta instituição.

A regulação do acesso às redes de nova geração, o serviço universal das comunicações eletrónicas e do sector postal, a análise das novas utilizações a dar ao espectro em virtude de decisões internacionais, a avaliação da oportunidade de disponibilizar espectro radielétrico ao mercado e a evolução da rede de televisão digital terrestre (TDT) serão algumas das tarefas nas quais o ICP-ANACOM estará empenhado no próximo triénio.

De modo a assegurar o cumprimento da sua missão, o ICP-ANACOM determinou que continuarão em vigor para o triénio 2014-2016 as cinco prioridades estratégicas já definidas para o triénio anterior:

1. Promover mercados abertos e concorrenciais;
2. Garantir e proteger os direitos dos utilizadores;
3. Garantir a eficiente gestão dos recursos públicos;
4. Promover a cooperação institucional e técnica;
5. Promover a eficiência e a eficácia interna.

É de sublinhar que o ICP-ANACOM avalia internamente o seu desempenho na concretização das prioridades estratégicas e das atividades de carácter corrente recorrendo a um conjunto de indicadores que integram este plano.

A necessidade de melhorar a eficiência organizacional determina a importância de fazer uma gestão de recursos humanos adequada a motivar, reter e promover o talento existente no ICP-ANACOM, seja através de planos de formação seja através do fomento da mobilidade interna, facultando novas oportunidades profissionais aos colaboradores. Neste sentido prevê-se que em 2014 seja implementada uma nova estratégia de desenvolvimento estruturado de competências técnicas e comportamentais para todos os colaboradores. Um dos objetivos desta iniciativa é fomentar uma cultura organizacional mais direcionada para a inovação e a mudança, por forma a ter capacidade de reposta aos desafios de regulação e supervisão de um mercado extremamente dinâmico como é o das comunicações.

Paralelamente, serão promovidas iniciativas de envolvimento da organização e dos seus colaboradores em ações de responsabilidade social e ambiental, que assim contribuirão para uma cultura institucional mais forte e uma sociedade mais sustentável

O plano de investimento para o período 2014-2016 dá continuidade ao compromisso do ICP-ANACOM de racionalização das despesas de capital, sem descurar a qualidade e o rigor da atividade regulatória e de supervisão. Os investimentos mais significativos neste triénio resultarão da aquisição de sondas TDT para avaliar a qualidade do sinal prestado pelo operador habilitado, da reparação de uma estação do sistema nacional de controlo remoto das emissões radioelétricas (SINCRER) para a gestão do espectro e da coordenação e desenvolvimento do projeto de sistema de informação centralizado (SIC).

Apesar da necessidade destes recursos, a proposta de investimento para o ano de 2014 é cerca de 1 por cento inferior ao orçamentado para 2013, e 24 por cento inferior ao realizado em 2012. Para o triénio 2014-2016, espera-se reduzir o esforço de investimento 8 por cento (252 mil euros), o que compara com uma redução do esforço previsto de 19 por cento (608 mil euros) no plano 2013-2015.

No que respeita ao plano financeiro, tal como nos anos anteriores, em 2014 a principal fonte de rendimentos continua a ser a aplicação de taxas específicas (aprovadas pelo Governo) destinadas a cobrir os custos da atividade regulatória do ICP-ANACOM. Estas taxas são suportadas pelos operadores de acordo com um critério de imputação que é proporcional ao peso dos rendimentos relevantes de cada operador no total do sector. O ICP-ANACOM cobra também taxas específicas que são suportadas pelos operadores em contrapartida da utilização de recursos públicos escassos (como o espectro radioelétrico). Prevê-se que os rendimentos se cifrem em 69 094 mil euros, valor ligeiramente inferior ao orçamentado para 2013 (1 por cento) e ao realizado em 2012 (8 por cento). Esta diminuição resulta essencialmente da redução das taxas administrativas de regulação pagas pelos operadores, o que no atual cenário económico assume particular relevância, refletindo o enorme esforço que esta Autoridade tem vindo a desenvolver com vista à redução dos seus custos, já que as taxas de regulação são orientadas para os custos.

Em termos de gastos, o orçamento para 2014 prevê um total na ordem dos 44 582 mil euros, representando uma redução de 4 por cento em relação ao orçamentado para 2013 e também uma redução de 2 por cento em relação ao realizado em 2012, em virtude essencialmente da redução de custos associados a fornecimentos e serviços de terceiros. Espera-se manter esta tendência decrescente ao longo de todo o triénio, diminuindo os gastos orçamentados 1 por cento em 2015 e 3 por cento em 2016 em relação a 2014.

Prioridades estratégicas	Atividades prioritárias	Resultados intermédios (nº da ação)	Resultados finais (nº da ação)
Promover mercados abertos e concorrenciais	<p>1.1 Analisar os mercados relevantes suscetíveis de regulação <i>ex ante</i></p> <p>1.2 Rever as ofertas grossistas no sector das comunicações eletrónicas</p> <p>1.3 Desenvolver e aperfeiçoar os sistemas de custeio regulatório e analisar e auditar os respetivos resultados</p> <p>1.4 Definir e repartir os valores dos CLSU pelos operadores elegíveis</p> <p>1.5 Promover a equivalência de acesso às ofertas resultantes nas análises dos mercados 4 e 5</p> <p>1.6 Supervisionar o acesso à rede e a elementos da infraestrutura do prestador do serviço postal universal</p> <p>1.7 Estabelecer condições adequadas no âmbito da gestão da numeração</p> <p>1.8 Definir e monitorizar indicadores para seguimento dos mercados</p> <p>1.9 Avaliar impacto das decisões regulatórias nos mercados</p>	<p>1.1, 1.2,</p> <p>1.7 a 1.11,</p> <p>1.15, 1.16,</p> <p>1.21 a 1,23,</p> <p>1.24, 1.25</p>	<p>1.3 a 1.6</p> <p>1.12 a 1.14,</p> <p>1.17 a 1.20,</p> <p>1.26, 1.27</p>
Garantir e proteger os direitos dos utilizadores e dos cidadãos	<p>2.1 Informar os consumidores para que possam fazer escolhas mais esclarecidas</p> <p>2.2 Melhorar a capacidade de resposta do ICP-ANACOM na gestão das reclamações</p> <p>2.3 Reforçar/melhorar atuação na área da monitorização do espectro com impacto nos consumidores</p> <p>2.4 Verificar o cumprimento das obrigações relativas aos preços do SU</p> <p>2.5 Avaliar as condições de prestação do SU postal</p> <p>2.6 Definir e controlar os parâmetros de qualidade do SU postal e seus objetivos</p> <p>2.7 Analisar e avaliar a adequação dos níveis de QoS dos serviços prestados aos consumidores</p> <p>2.8 Avaliar e implementar medidas sobre a neutralidade da rede</p> <p>2.9 Concretizar medidas tendentes a reforçar a segurança das comunicações</p> <p>2.10 Definir condições de utilização de numeração</p>	<p>2.5,</p> <p>2.6</p> <p>2.10</p>	<p>2.1 a 2.4,</p> <p>2.7 a 2.9,</p> <p>2.11 a 2.17</p> <p>2.18</p> <p>2.19</p>
Garantir a gestão eficiente dos recursos públicos	<p>3.1 Avaliar desenvolvimentos dos serviços de radiodifusão, fixo e móvel privativo, bem como a potencial utilização do espectro existente e a disponibilizar</p> <p>3.2 Analisar as perspetivas de desenvolvimento dos serviços de radiocomunicações tendo em conta o dividendo digital e o programa político do espectro</p> <p>3.3 Definir regras de elaboração do inventário do património afeto à concessão dos CTT</p>	<p>3.1</p> <p>3.2</p> <p>3.4</p>	<p>3.3</p>
Promover a cooperação institucional e técnica	<p>4.1 Desenvolver atividades de cooperação com outras entidades reguladoras</p> <p>4.2 Assegurar uma representação ativa em organismos internacionais</p> <p>4.3 Promover o sector internacionalmente e transferir conhecimentos</p> <p>4.4 Atualizar os manuais ITED e ITUR</p> <p>4.5 Garantir a articulação e promover a cooperação com entidades nacionais e internacionais de gestão do espectro, defesa do consumidor e segurança das comunicações</p> <p>4.6 Assegurar a coordenação dos vários intervenientes no planeamento, na construção e na manutenção de infraestruturas de telecomunicações</p>	<p>4.1, 4.2,</p> <p>4.4 a 4.6</p> <p>4.12</p> <p>4.13</p>	<p>4.3,</p> <p>4.7 a 4.11</p>
Promover a eficiência e a eficácia interna	<p>5.1 Implementar medidas de redução de custos</p> <p>5.2 Desmaterializar/simplificar processos e automatizar procedimentos</p> <p>5.3 Alargar a prestação de serviços <i>online</i></p> <p>5.4 Investir na excelência dos recursos humanos</p>	<p>5.4 a 5.12</p>	<p>5.1 a 5.3</p>



ENQUADRAMENTO -
COMPROMISSO
REGULATÓRIO

2. Enquadramento – compromisso regulatório

O ICP-ANACOM pretende continuar a melhorar a sua capacidade de atuação no sector, tornando cada vez mais céleres os processos de análise e decisão. Para isso quer ser mais ágil e proactivo, procurando antecipar os principais desafios que se irão colocar apresentar no futuro, fruto da dinâmica dos mercados e da rápida evolução tecnológica. Desta forma, a intervenção regulatória será mais eficiente, permitindo uma maior adequação dos remédios à evolução dos mercados.

A atuação desta Autoridade será sempre proporcional e o menos intrusiva possível, intervindo apenas quando o mercado não apresente as condições concorrenciais adequadas à promoção do investimento, à concretização dos planos de negócios dos operadores e à satisfação das necessidades dos consumidores e à salvaguarda dos seus direitos.

O conjunto de ações inscritas neste plano reflete este compromisso do ICP-ANACOM, que continuará a pautar a sua atuação por princípios de estabilidade do quadro regulatório e previsibilidade da decisão, de modo a permitir um ambiente adequado à promoção do investimento e à inovação.

A transparência é outro dos pilares da atuação desta Autoridade, que, nos termos dos seus estatutos, deve submeter a consulta pública todas as suas decisões com impacto externo. Através dessas consultas dá a conhecer as suas posições às entidades interessadas, o que aumenta a previsibilidade regulatória, ao mesmo tempo que robustece o seu processo de decisão, enriquecido pelos contributos recebidos.

Este aspecto é especialmente relevante por a regulação ser fundamental para assegurar um ambiente de sã concorrência, que promova a entrada de novas empresas no mercado e incentive a inovação na oferta de novos serviços, a preços competitivos.



ENQUADRAMENTO
ATUAL DO SECTOR DAS
COMUNICAÇÕES

3. Enquadramento atual do sector das comunicações

O sector das comunicações eletrónicas e o sector postal sempre tiveram um papel muito relevante no desenvolvimento da economia nacional. Em 2011, ano a que reportam os últimos dados disponíveis, estes sectores representavam 4,42 por cento do produto interno bruto (PIB) (5 por cento em 2010), 4,2 por cento da formação bruta de capital fixo (3,8 por cento em 2010) e 0,60 por cento do emprego (0,59 por cento em 2010), empregando diretamente cerca de 28 500 pessoas. Em comparação com o ano de 2010 verifica-se uma redução do peso do sector no PIB e algum abrandamento do investimento do sector, que pode ser explicado em parte pela maior dificuldade de acesso ao financiamento bem como pelo agravamento das taxas de juro resultante do risco soberano.

Apesar da crise económica que afeta o país, com o rendimento disponível das famílias em quebra, e a conseqüente diminuição do consumo, o sector das comunicações continua a ser um dos sectores mais dinâmicos da economia. Para isso tem contribuído a situação ímpar no mercado das comunicações eletrónicas em Portugal, que resulta da forte concorrência entre duas plataformas tecnológicas, uma de fibra até casa (FTTH) e outra de cabo (Docsis 3.0). Para esta estrutura de mercado contribuiu decisivamente o *spin-off* da PT Multimédia, em 2007, que levou à autonomização da ZON TV Cabo (ZON) do universo do Grupo Portugal Telecom (Grupo PT), o que provocou um aumento de concorrência no mercado da televisão por subscrição. Daqui resultou uma multiplicidade de ofertas constituídas por pacotes, que têm registado níveis de crescimento elevados - no ano móvel terminado em março de 2013 os clientes com pacotes *triple play* (compostos por voz fixa, Internet de banda larga e televisão) aumentaram 13,3 por cento.

Mais recentemente, o anúncio de algumas operações de concentração, como a fusão da Optimus com a ZON ou a compra da Onitelecom pela Cabovisão, tiveram grande impacto no mercado, levando os operadores a anteciparem estes movimentos com o lançamento de novas ofertas. Na sequência do anúncio da fusão ZON/Optimus, a Portugal Telecom, anunciou o lançamento de um pacote *quadruple play* (composto por voz fixa, móvel, Internet de banda larga e televisão), o que incentivou outros operadores a lançarem novas ofertas quase de imediato. Assim, num espaço de tempo curto, Portugal passou a ter três ofertas *quadruple play*, aumentando consideravelmente o leque de escolhas dos consumidores e intensificando a concorrência no mercado.

Na sequência da disseminação das ofertas de *triple* e *quadruple play*, a penetração dos serviços de banda larga e televisão por subscrição continuam a aumentar. De facto a banda larga fixa mas sobretudo a móvel continua a registar acréscimos significativos do número de utilizadores. A este facto não é alheia a circunstância de Portugal apresentar uma cobertura de redes de nova geração (RNG) e de *Long Term Evolution* (LTE) acima da média europeia. A grave crise económica do país é, no entanto, um forte entrave ao crescimento acelerado da subscrição de serviços de banda larga. A disponibilização de redes de alta velocidade, fixas ou móveis, que permitem a circulação de grandes quantidades de informação, vieram acentuar o movimento de substituição do tráfego de voz por tráfego de dados, que apresenta níveis de crescimento muito elevados.

Permitiram ainda avançar para o desenvolvimento da *cloud computing* que tem tido um impacto disruptivo em todas as áreas da tecnologia de informação, sobretudo tem conduzido ao desenho de novas aplicações. Ao permitir o armazenamento de dados numa unidade exterior, acessível através da Internet, a partir de qualquer lugar e a qualquer hora, abriu uma nova área de atuação das operadoras de telecomunicações, que encontram na *cloud* uma nova oportunidade de negócio.

De toda esta dinâmica resulta uma digitalização cada vez maior da economia e da vida em sociedade. O *e-government*, a *e-education*, o *e-commerce*, o *e-banking*, os pagamentos eletrónicos e os *mobile payments* são exemplos de como as telecomunicações e as tecnologias mudam a vida em sociedade e podem contribuir para uma melhoria da qualidade de vida das populações. O caminho a percorrer para tirar todo o partido desta dinâmica é longo, mas Portugal está bem posicionado, ocupando uma posição privilegiada entre os países mais avançados da Europa em matéria de telecomunicações.

As melhorias regulatórias introduzidas no mercado das comunicações têm contribuído e continuarão a contribuir para a criação de condições favoráveis ao desenvolvimento de uma estrutura de mercado competitiva, com mais produtos e serviços de qualidade a melhores preços. É de sublinhar neste ponto a atividade recentemente desenvolvida pelo ICP-ANACOM com vista à redução das barreiras à entrada de novos operadores no sector de comunicações eletrónicas (como a implementação do regulamento da portabilidade, a melhoria das condições grossistas nos circuitos alugados e a definição de procedimentos a cumprir na aferição da qualidade de serviço das ofertas grossistas reguladas). Recentemente também foram impostas aos operadores reduções das tarifas

de terminação de chamadas em redes fixas e móveis, que já estão entre as mais baixas a nível europeu, e que deverão repercutir-se positivamente nos preços pagos pelas famílias e pelas empresas. A recente libertação do espectro permitida pela TDT e o leilão de frequências multifaixa realizado em 2012 vieram disponibilizar espectro que permite aos operadores o desenvolvimento de novos negócios.

O sector postal apresenta uma evolução diferente e continua a evidenciar um decréscimo do tráfego, em grande medida devido à concorrência das comunicações eletrónicas e ao seu efeito de possibilidade de substituição. No entanto, o desenvolvimento do comércio eletrónico também impulsionou o volume de encomendas, em virtude da crescente realização de compras *online* pelos internautas, orientando os operadores postais para novas oportunidades de negócio e exigindo do regulador uma crescente atenção para este nicho de mercado em crescimento.

A total liberalização do sector postal e a privatização do prestador incumbente, que previsivelmente deverá ser concluída até ao final de 2013, poderão induzir mudanças com impacto no desenvolvimento do segmento postal.

O Plano 2014-2016 pretende posicionar esta Autoridade para alcançar o objetivo de reforçar as condições concorrenciais no mercado, tendo em vista a satisfação das necessidades dos consumidores num contexto de crise económica.

PRIORIDADES E ÁREAS
DE INTERVENÇÃO NO
TRIÉNIO 2014-2016



4. Prioridades e áreas de intervenção no triénio 2014-2016

O ICP-ANACOM desenvolve um vasto conjunto de atividades: regulação, supervisão, fiscalização de mercado, monitorização de redes e serviços; gestão do espectro e da numeração, segurança das redes; além de dar assessoria ao governo e de representar o Estado em diversos organismos internacionais.

O presente plano plurianual apresenta as prioridades estratégicas e as atividades prioritárias a desenvolver no período 2014-2016, no âmbito desta pluralidade de funções. Inclui também o plano de pessoas e o plano de investimentos para o período em causa, uma vez que a realização das diversas ações exige a alocação de recursos humanos, técnicos e financeiros.

Ao longo deste documento vamos elencar, além das atividades prioritárias do ICP-ANACOM, as suas atividades correntes, aquelas que são desenvolvidas com carácter mais estável e permanente mas são determinantes para que esta Autoridade desempenhe cabalmente as suas funções, envolvendo estas atividades a utilização de recursos significativos.

Apresentam-se igualmente os indicadores globais de atividade, que se destinam a monitorizar o desempenho do ICP-ANACOM na concretização das diversas ações.

O plano estratégico de pessoas, o plano de meios e o plano financeiro quantificam os recursos adequados ao desempenho das funções do ICP-ANACOM.

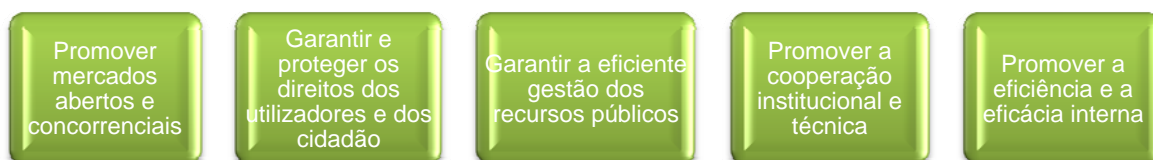
Por último são discriminadas e calendarizadas as ações a desenvolver no triénio 2014-2016, agrupadas por prioridades estratégicas.

No âmbito das suas funções de assessoria, esta Autoridade é muitas vezes chamada a apoiar o governo, o que pode acontecer a pedido deste ou por iniciativa própria, na definição das políticas gerais para o sector das comunicações ou na preparação de legislação. Muitas vezes as atividades desenvolvidas neste âmbito não são previsíveis à data de elaboração do plano plurianual, pelo que na maioria dos casos não estão nele inscritas uma grande parte das ações em assessoria que acabam por surgir durante o ano. No período coberto por este plano prevê-se que o ICP-ANACOM venha a dar apoio ao governo nomeadamente na designação do prestador do serviço de listas telefónicas,

na elaboração do projeto de decreto-lei que aprova o regime de exploração e utilização dos serviços postais e ainda em diversas matérias no âmbito do serviço universal (SU) das comunicações eletrónicas e dos serviços postais.

Para o período 2014-2016, esta Autoridade mantém as cinco prioridades estratégicas definidas no plano anterior (figura 1):

Figura 1 - Prioridades estratégicas do ICP-ANACOM para o triénio 2014-2016



Prioridade estratégica 1: Promover mercados abertos e concorrenciais

Promover mercados abertos e concorrenciais

- 1.1 Analisar os mercados relevantes suscetíveis de regulação *ex ante*
- 1.2 Rever as ofertas grossistas no sector das comunicações eletrónicas
- 1.3 Desenvolver e aperfeiçoar os sistemas de custeio regulatório e analisar e auditar os respetivos resultados
- 1.4 Definir e repartir os valores dos CLSU pelos operadores elegíveis
- 1.5 Promover a equivalência de acesso às ofertas resultantes nas análises dos mercados 4 e 5
- 1.6 Supervisionar o acesso à rede e a elementos da infraestrutura do prestador do serviço postal universal
- 1.7 Estabelecer condições adequadas no âmbito da gestão da numeração
- 1.8 Definir e monitorizar indicadores para seguimento dos mercados
- 1.9 Avaliar o impacto das decisões regulatórias nos mercados

1.1 Analisar os mercados relevantes suscetíveis de regulação *ex ante*

O ICP-ANACOM realiza análises dos vários mercados relevantes definidos pela CE, através das quais faz o diagnóstico da situação concorrencial de cada mercado. Quando se conclui pela existência de falhas de mercado, são identificadas as medidas mais adequadas a corrigi-las e a criar condições concorrenciais. Assim, consoante a situação concorrencial existente, podem ser reforçadas, atenuadas ou suprimidas medidas regulatórias, podendo os mercados ser total ou parcialmente desregulados.

Em 2014 prevê-se a conclusão das análises:

- Mercado grossista de terminação de chamadas em redes móveis individuais (mercado 7 da atual Recomendação da CE).

- Avaliação do mercado de comunicações móveis, na sequência da realização do leilão multifaixa, para verificar a existência de distorções da concorrência e a necessidade de adotar medidas destinadas à sua correção.

1.2 Rever as ofertas grossistas no sector das comunicações eletrónicas

As ofertas grossistas reguladas têm grande importância para os operadores alternativos, sobretudo nos casos em que estes não dispõem de infraestruturas próprias. Através destas ofertas reguladas estes operadores têm acesso a condições que lhes permitem desenvolver ofertas próprias e diferenciadas.

As ofertas grossistas reguladas são apresentadas pelo operador que foi identificado como tendo poder de mercado significativo (PMS) na sequência de análises de mercado realizadas e pretendem repor o equilíbrio no mercado. As ofertas grossistas são revistas periodicamente, quando se verificam alterações no mercado que justifiquem a sua revisão.

Neste contexto está previsto avançar em 2014 com uma oferta grossista de acesso a redes de fibra ótica, na sequência das análises dos mercados 4 e 5, e concluir a revisão dos preços de terminações móveis estabelecidos com base no modelo de custeio adotado em 2012, com revisão do *glide path* para o período 2014-2016.

Além disso, deverá ser promovida em 2014 a alteração da oferta de referência de interligação (ORI), da oferta de realuguer da linha de assinante (ORLA), bem como uma reavaliação dos preços dos circuitos alugados, nomeadamente circuitos Continente-Açores-Madeira (CAM).

1.3 Desenvolver e aperfeiçoar os sistemas de custeio regulatório e analisar e auditar os respetivos resultados

Os operadores relevantes estão obrigados a ter sistemas de contabilidade analítica que permitam ao regulador ter acesso a informação que lhe permita verificar um conjunto de elementos que contribuem para a formação dos preços.

É igualmente importante que se desenvolvam e aperfeiçoem os modelos de custeio para que se possa verificar a orientação dos preços para os custos, uma vez que em muitos casos os preços devem refletir a evolução dos custos que os operadores suportam com a prestação dos serviços.

Para 2014 estão previstas várias ações que incluem a análise de resultados e a auditoria aos sistemas de contabilidade analítica (SCA) dos operadores relevantes e a definição de novos sistemas de custeio regulatórios:

- Desenvolvimento e estabelecimento de novos modelos de custeio, nomeadamente para as terminações de chamadas em redes fixas (conclusão). Será iniciado o modelo para RNG.
- Conclusão de auditorias aos resultados anuais do custeio regulatório da PT Comunicações, S. A. (PTC) [a partir de 2010, integradas com as auditorias aos custos líquidos decorrentes da prestação do serviço universal (CLSU) de comunicações eletrónicas].
- Lançamento de auditoria ao novo sistema de contabilidade analítica dos CTT - Correios de Portugal, S. A. (CTT) para 2012-2013 e revisão da metodologia do custo de capital dos CTT.

1.4 Definir e repartir os valores dos CLSU pelos operadores elegíveis

O ICP-ANACOM tem a incumbência de auditar, através de entidades independentes, os valores dos CLSU apresentados pelos respetivos prestadores para verificar se são conformes com as metodologias de cálculo definidas, cabendo-lhe igualmente aprovar os valores finais desses custos.

Esta Autoridade tem ainda de definir a repartição dos custos pelos operadores elegíveis, tanto no sector das comunicações eletrónicas como no sector postal, e gerir o processo de recolha das diversas contribuições e de ressarcimento do(s) prestador(es) do serviço universal (PSU).

Neste âmbito estão previstas para 2014 as seguintes ações:

- Auditorias às estimativas de custos líquidos da PTC no período 2010-2012 e correspondentes ressubmissões, com decisão final no início de 2015.
- Auditorias aos valores do volume de negócios relevantes no âmbito do fundo de compensação do SU (ano 2013).
- Auditorias aos valores relativos a reformados e pensionistas no período posterior à designação do PSU por concurso público (2013 e 2014).
- Início do processo de ressarcimento à PTC, pelo período anterior à designação do PSU por concurso público (2007-2009), fazendo o mesmo para o período posterior à designação do PSU (2013).
- Avaliação dos CLSU postal para o ano anterior.
- Início do processo de ressarcimento de CLSU postal (se aplicável).

1.5 Promover a equivalência no acesso às ofertas resultantes nas análises dos mercados 4 e 5

Na sequência da recomendação da CE sobre não discriminação e metodologias de custeio, o ICP-ANACOM prevê lançar uma consulta pública e adotar a decisão final sobre a aplicação desta recomendação em 2014.

Deverá ainda ser iniciada uma auditoria para verificar as condições de equivalência de acesso dos vários operadores, em que serão analisados processos, sistemas e indicadores de qualidade dos serviços que o incumbente presta aos operadores.

1.6 Supervisionar o acesso à rede e a elementos da infraestrutura do prestador do serviço postal universal

Num quadro de liberalização total do sector postal e de privatização do prestador do serviço postal universal importa garantir níveis mínimos de acessibilidade e disponibilidade do serviço postal universal. Assim, em 2014, o ICP-ANACOM deverá definir as regras de acesso à rede postal e a elementos da infraestrutura do PSU postal.

1.7 Estabelecer condições adequadas no âmbito da gestão da numeração

Uma adequada gestão da numeração deverá reduzir as barreiras técnicas à mudança de operador e facilitar o desenvolvimento de novos serviços e aplicações com valor para o utilizador final. Neste sentido, prevê-se a realização em 2014 das seguintes ações:

- Iniciar a definição de direitos e obrigações de revendedores de serviços telefónicos quanto a direitos de utilização de números.
- Avaliar a necessidade de utilizar recursos de numeração para o *eCall*.
- Analisar necessidades e regras para códigos de redes móveis (MNC - *Mobile Network Codes*).
- Definir as condições de utilização de números geográficos, designadamente em situações de mobilidade do utilizador.

1.8 Definir e monitorizar indicadores para acompanhamento dos mercados

Em 2014 o ICP-ANACOM continuará a acompanhar os preços retalhistas das telecomunicações no mercado português (evolução) e a fazer comparações internacionais nos segmentos, residencial e empresarial. Embora o domínio não constitua matéria de regulação desta Autoridade, o acompanhamento fornecerá mais um *input* para aferir o nível de concorrência no sector, bem como o nível de competitividade dos custos de telecomunicações para o tecido empresarial português e a razoabilidade dos custos para os consumidores portugueses.

A rápida evolução tecnológica a que se assiste no sector das comunicações eletrónicas leva ao aparecimento de novos produtos e serviços. Tendo o ICP-ANACOM a incumbência de acompanhar a dinâmica dos mercados, deverá, em cada momento, adequar os indicadores estatísticos a essa evolução. Em 2014 serão definidos a metodologia e os indicadores para acompanhar a evolução da banda larga móvel (LTE), bem como indicadores para acompanhar a Agenda Digital.

1.9 Avaliar o impacto das decisões regulatórias nos mercados

No sentido de melhorar a atuação e evidenciar a *accountability*, o ICP-ANACOM irá prosseguir a avaliação do impacto das suas decisões regulatórias nos mercados (iniciativa lançada em 2013), avaliando em 2014 o impacto da descida das tarifas de terminação fixa.

Prioridade estratégica 2: Garantir e proteger os direitos dos utilizadores

Garantir e proteger os direitos dos utilizadores e dos cidadãos

- 2.1 Informar os consumidores para que possam fazer escolhas mais esclarecidas
- 2.2 Melhorar a capacidade de resposta do ICP-ANACOM na gestão das reclamações
- 2.3 Reforçar/melhorar a atuação na área da monitorização do espectro com impacto nos consumidores
- 2.4 Verificar o cumprimento das obrigações relativas aos preços do SU
- 2.5 Avaliar as condições de prestação do SU postal
- 2.6 Definir e controlar os parâmetros de qualidade do SU postal e os seus objetivos
- 2.7 Analisar e avaliar a adequação dos níveis de QoS dos serviços prestados aos consumidores
- 2.8 Avaliar e implementar medidas relativas à neutralidade da rede
- 2.9 Concretizar medidas tendentes a reforçar a segurança das comunicações
- 2.10 Definir condições de utilização de numeração

2.1 Informar os consumidores para que possam fazer escolhas mais esclarecidas

Disponibilizar informação de qualidade aos consumidores é determinante para assegurar a defesa dos seus direitos e interesses. Essa é a única forma de os habilitar a fazer as escolhas mais adequadas às suas necessidades, dada a diversidade das ofertas no mercado, e de os defender de abordagens de vendas mais agressivas. Consciente disso, o ICP-ANACOM vai continuar a trabalhar em 2014 para garantir que os operadores disponibilizam aos consumidores informação correta, clara e transparente e para melhorar a sua qualidade, nomeadamente pelas seguintes vias:

- Introdução de novas funcionalidades no Portal do Consumidor, que passará a disponibilizar um conjunto de informação mais vasto do que o atualmente oferecido, além de melhorias na área interativa.
- Introdução de novas funcionalidades no comparador de tarifários COM.escolha, que passará a permitir a comparação de outros aspectos das ofertas dos prestadores além dos tarifários.

2.2 Melhorar a capacidade de resposta do ICP-ANACOM na gestão das reclamações

No sector das comunicações eletrónicas há um elevado nível de reclamações e de litigância entre consumidores e operadores. Paradoxalmente, esta situação resulta do ambiente concorrencial do mercado, que conduz a práticas comerciais agressivas. Neste contexto os consumidores menos informados são muitas vezes induzidos a aceitar condições contratuais menos favoráveis ou, nalguns casos, são mesmo vítimas de abusos e de ofertas pouco transparentes, pelo que cabe ao ICP-ANACOM ter uma atuação mais célere e forte na defesa dos interesses dos consumidores, nos termos das suas competências legais.

Esta Autoridade implementará em 2014 um novo modelo integrado de gestão das reclamações recebidas dos utilizadores e dos prestadores que possibilitará grandes melhorias em relação ao modelo atual. Desta forma o processo torna-se mais expedito, o que permitirá aumentar a capacidade de processamento das solicitações recebidas e melhorar o tempo e a qualidade de resposta aos reclamantes. Será ainda revisto o enquadramento das reclamações dos utilizadores finais e respetivo tratamento pelos prestadores.

2.3 Reforçar/melhorar a atuação na área da monitorização do espectro com impacto nos consumidores

O ICP-ANACOM pretende reapetrechar a área de monitorização e controlo do espectro (MCE) em termos tecnológicos, o que permitirá aumentar a capacidade de atuação no

terreno. Consequentemente, e no que respeita à TDT, esta Autoridade vai intensificar a monitorização das condições de funcionamento da rede de TDT, de modo a aferir a qualidade do serviço prestado ao cliente final através da instalação de sondas por todo o país para aferição permanente do sinal de TDT, nos termos do direito de utilização de frequências (DUF) atribuído ao operador (PTC). Adicionalmente, exigirá ao operador qualidade do sinal de TDT através da consolidação da plataforma de TDT e da sua robustez técnica, nos termos da deliberação sobre a evolução da rede de TDT.

Ao mesmo tempo pretende harmonizar a atividade de fiscalização da área de MCE, através da criação de autos de notícia tipificados que abrangem 70 por cento das situações de infração com que é habitual os serviços serem confrontados. Desta forma consegue-se maior celeridade nos processos, em virtude da maior eficiência interna, o que se traduz numa maior salvaguarda dos interesses dos utilizadores.

2.4 Verificar o cumprimento das obrigações relativas aos preços do SU

Os preços no âmbito do SU nas comunicações eletrónicas ou no sector postal são regulados, cabendo ao ICP-ANACOM fazer a análise adequada dos mesmos para verificar se cumprem as determinações ou os convénios em vigor.

2.5 Avaliar as condições de prestação do SU postal

Em 2014, o ICP-ANACOM irá avaliar as condições de prestação do SU postal, nomeadamente:

- Monitorizar o cumprimento dos objetivos de densidade da rede postal e de ofertas mínimas de serviços.
- Avaliar e se necessário definir circunstâncias ou condições geográficas que excecionem a recolha e distribuição diária do SU e/ou a distribuição no domicílio do destinatário.

2.6 Definir e controlar os parâmetros de qualidade do SU postal e os seus objetivos

No âmbito do SU postal, o ICP-ANACOM irá definir em 2014 os parâmetros de qualidade de serviço (QoS) e respetivos objetivos, salvaguardando por esta via os direitos dos consumidores.

Serão ainda auditados os valores dos indicadores de QoS do SU postal para verificação dos valores apresentados e para aferir do cumprimento do normativo aplicável.

Numa base regular serão também monitorizados os níveis de QoS do SU postal com vista à verificação do seu cumprimento e eventual sancionamento, se for o caso.

2.7 Analisar e avaliar a adequação dos níveis de QoS dos serviços prestados aos consumidores

Não dispondo de competência para definir metas de QoS aos restantes prestadores, com exceção do PSU, o ICP-ANACOM realiza regularmente estudos de QoS, através dos quais avalia a qualidade dos serviços prestados face às ofertas anunciadas. Com a divulgação dos resultados destes estudos, esta Autoridade disponibiliza informação relevante para ajudar os consumidores a fazerem as suas escolhas.

Em 2014 serão realizados os seguintes estudos:

- QoS de acesso à Internet em banda larga.
- QoS sobre as redes móveis: voz e dados.

2.8 Avaliar e implementar medidas relativas à neutralidade da rede

No que respeita à neutralidade da rede, proceder-se-á à implementação do guia do Organismo de Reguladores Europeus das Comunicações Eletrónicas (BEREC) sobre a QoS de acesso à Internet, e será feita uma avaliação da necessidade de uma eventual intervenção regulatória, com a definição de indicadores ou requisitos mínimos de qualidade e estabelecimento de métricas.

Será ainda colocada ao dispor dos consumidores uma ferramenta mais robusta que lhes permitirá aferir a velocidade de Internet que lhe é fornecida pelo seu prestador de serviço.

2.9 Concretização de medidas tendentes a reforçar a segurança das comunicações

As redes de telecomunicações desempenham um papel fundamental na sociedade, tanto ao nível económico como do relacionamento entre as pessoas, pelo que é imperativo que as redes funcionem em pleno e não registem quebras. Neste contexto, a segurança e a integridade das redes tem vindo a ganhar importância dentro das funções dos reguladores sectoriais.

Consciente desta realidade, o ICP-ANACOM pretende concretizar em 2014 um conjunto de medidas que vão permitir continuar a acompanhar e resolver eventuais quebras de segurança. Assim, proceder-se-á à instalação de um centro de reporte de notificações de violações de segurança e perdas de integridade e começarão a ser realizadas auditorias de segurança com o objetivo de reforçar a fiabilidade e a segurança das redes e dos serviços de comunicações eletrónicas.

O ICP-ANACOM participará ainda em alguns exercícios de segurança, europeus e nacionais, ao longo do ano, que permitem uma adequada preparação para dar resposta a necessidades que possam vir a verificar-se.

2.10 Definir condições de utilização de numeração

No que diz respeito à utilização de numeração no contexto do Plano Nacional de Numeração (PNN), será avaliada a oportunidade de estabelecer condições de utilização da identificação de linha chamadora (CLI).

Prioridade estratégica 3: Garantir a eficiente gestão dos recursos públicos

Garantir a eficiente gestão dos recursos públicos

- 3.1 Avaliar desenvolvimentos dos serviços de radiodifusão, fixo e móvel privativo, bem como a potencial utilização do espectro existente e a disponibilizar
- 3.2 Analisar as perspectivas de desenvolvimento dos serviços de radiocomunicações tendo em conta o dividendo digital e o programa político do espectro
- 3.3 Definir regras de elaboração do inventário do património afeto à concessão dos CTT

3.1 Avaliar desenvolvimentos dos serviços de radiodifusão, fixo e móvel privativo, bem como a potencial utilização do espectro existente e a disponibilizar

Com a identificação dos cenários sobre a utilização de espectro por serviços de radiodifusão sonora e televisiva, o ICP-ANACOM definirá em 2014 os vários cenários para utilização desse espectro, identificando os benefícios e os constrangimentos associados a cada cenário, após o que apresentará propostas de evolução ao governo.

O mesmo trabalho será feito relativamente ao espectro utilizado por serviços fixos e móveis privados, com vista à apresentação de propostas de atuação para o futuro.

Paralelamente, serão avaliadas questões inerentes à evolução da plataforma de TDT, promovendo, nas áreas de atuação do ICP-ANACOM, a adequação da oferta de canais nesta plataforma.

Dada a existência de espectro disponível para a prestação de serviços de acesso de banda larga via rádio (BWA), esta Autoridade propõe-se avançar com a sua disponibilização em 2014, depois de realizar uma auscultação ao mercado para aferir do interesse existente.

No caso do espectro sobranete do leilão multifaixa realizado em 2012, será reavaliada a oportunidade de o disponibilizar ao mercado.

3.2 Analisar as perspetivas de desenvolvimento dos serviços de radiocomunicações tendo em conta o dividendo digital e o programa político do espectro

O ICP-ANACOM irá começar a identificar a viabilidade e o modo de disponibilização das faixas de espectro adicionais nas quais poderão ser implementados serviços de banda larga móvel. Este trabalho, no entanto, só deverá ser concluído no final de 2015.

Será ainda feita uma análise prospetiva da faixa *Ultra High Frequency* (UHF), utilizada pela radiodifusão televisiva, com especial atenção à faixa do dividendo digital II, e proceder-se-á à planificação da faixa dos 700 MHz.

Serão ainda discutidas e definidas as posições nacionais a defender na Conferência Mundial de Radiocomunicações de 2016 (WRC-2016), da União Internacional das Telecomunicações (UIT).

3.3 Definir regras de elaboração do inventário do património afeto à concessão dos CTT

Na sequência do processo de liberalização plena do sector postal, o governo deverá proceder à adaptação do contrato de concessão dos CTT adequando-o à nova realidade. O património afeto à concessão é constituído por bens do domínio público. Com a liberalização do mercado e o acesso de outros operadores à rede do prestador incumbente, e com a privatização do PSU postal, importa inventariar os bens públicos que integram a concessão.

Cabe ao ICP-ANACOM definir as regras a observar na elaboração do referido inventário. Posteriormente será realizada uma auditoria aos valores para avaliar a metodologia e fazer eventuais correções.

Prioridade estratégica 4: Promover a cooperação institucional e técnica

Promover a cooperação institucional e técnica

- 4.1 Desenvolver atividades de cooperação com outras entidades reguladoras
- 4.2 Assegurar uma representação ativa em organismos internacionais
- 4.3 Promover o sector internacionalmente e transferir conhecimentos
- 4.4 Atualizar os manuais ITED e ITUR
- 4.5 Garantir a articulação e promover a cooperação com entidades nacionais e internacionais de gestão do espectro, defesa do consumidor e segurança das comunicações
- 4.6 Assegurar a coordenação dos vários intervenientes no planeamento, na construção e na manutenção de infraestruturas de telecomunicações

4.1 Desenvolver atividades de cooperação com outras entidades reguladoras

Ao nível nacional, o ICP-ANACOM pretende aprofundar as relações com outras entidades reguladoras sectoriais e com a Autoridade da Concorrência (AdC), por forma a promover a cooperação e a partilha de informações e de boas práticas, contribuindo para uma melhoria da qualidade da regulação em Portugal.

Em termos europeus é de destacar, pela sua importância para a regulação nacional, fortemente dependente do enquadramento da União Europeia (UE), a participação no BEREC, organismo que reúne os reguladores dos países da UE (Autoridades Reguladoras Nacionais – ARN) e que desenvolve diversas atividades de relevo: emite pareceres sobre projetos de decisão, recomendações e linhas de orientação da CE; promove a partilha de conhecimentos e de experiências entre os vários reguladores, inclusive de países terceiros, contribuindo para promover o modelo de regulação europeu; e dá aconselhamento à CE, ao Parlamento Europeu (PE) e ao Conselho Europeu. No período do plano, o ICP-ANACOM procurará continuar a assegurar a

participação em todos os grupos de trabalho do BEREC e manter a presidência de um desses grupos, reforçando em simultâneo a coordenação com o mercado a nível nacional.

No âmbito da cooperação com os países de língua oficial portuguesa, há que sublinhar a cooperação bilateral com os Países Africanos de Língua Oficial Portuguesa (PALOP), Brasil e Timor Leste, tanto a nível institucional como técnico. Com os PALOP é de salientar o envolvimento e o empenho desta Autoridade no âmbito da Associação de Reguladores de Comunicações e Telecomunicações da Comunidade dos Países de Língua Portuguesa (ARCTEL-CPLP) na criação de uma tarifa de *roaming* que vigorará entre os países que integram a associação. O objetivo é que esta tarifa entre em vigor no final de 2014.

O ICP-ANACOM participa ainda em várias organizações e associações de reguladores, designadamente no Grupo de Reguladores Europeus para os Serviços Postais (ERGP), no Grupo de Reguladores Independentes (IRG), no Grupo de Reguladores Euro Mediterrânicos (EMERG) e no Fórum Latino-americano das Entidades Reguladoras de Telecomunicações (Regulatel), nas quais manterá uma intervenção ativa.

Pretende-se também reatar as reuniões bilaterais com outras ARN, como a Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones (CMT), de Espanha, relativamente às quais sejam identificados interesses conjuntos que possam nomeadamente servir de base a uma atuação coordenada em sede internacional.

4.2 Assegurar uma representação ativa em organismos internacionais

No âmbito das suas funções de apoio ao governo, o ICP-ANACOM assegura a representação do Estado português em vários organismos internacionais do sector das comunicações e em comités e grupos de trabalho, cabendo-lhe garantir a defesa pró-ativa dos interesses e das posições nacionais.

Apesar de continuar a desempenhar funções de representação, esta Autoridade pretende ter uma maior eficiência financeira no que respeita aos resultados da sua participação nos vários organismos, designadamente através de uma redução das quotizações que tem que suportar. Tem vindo a fazê-lo nos últimos anos e em 2014 estão previstas ações

com vista à redução do valor das contribuições financeiras para a UIT e a União Postal Universal (UPU).

O ICP-ANACOM pretende ainda definir uma nova estratégia de participação em organizações e organismos internacionais, que deverá começar a implementar no final de 2014.

No âmbito da UE, a Autoridade presta assessoria ou assegura a representação do Estado num conjunto de grupos e comités, nomeadamente o Comité das Comunicações (COCOM), o Comité da Diretiva Postal, o Grupo de Peritos do Comércio Eletrónico, o Grupo de Política do Espectro Radioelétrico (RSPG), o Comité do Espectro e o Comité Avaliação de Conformidade e Acompanhamento do Mercado de Equipamentos Terminais de Telecomunicações e de Equipamentos de Rádio (TCAM). Além disso, dá assessoria ao governo em intervenções diversas, incluindo ao nível do Conselho de Ministros da UE.

Entre os organismos nos quais o ICP-ANACOM participa em representação do Estado português contam-se a UIT, a UPU e a União Postal das Américas, Espanha e Portugal (UPAEP), a Organização Europeia de Telecomunicações por Satélite (EUTELSAT IGO), a Organização Internacional de Satélites Móveis (IMSO) e a Organização Internacional de Telecomunicações por Satélite (ITSO).

Em questões de segurança das comunicações, esta Autoridade participa nos trabalhos de diversos grupos, em particular da Agência Europeia para a Segurança das Redes e da Informação (ENISA) e nos grupos de trabalho da CE relativos à proteção das infraestruturas críticas e à futura estratégia europeia de cibersegurança, e ainda da Organização do Tratado do Atlântico Norte (NATO) no respeitante ao planeamento civil de emergência.

4.3 Promover o sector internacionalmente e transferir conhecimentos

No período de vigência deste plano plurianual aposta-se na promoção do sector a nível internacional, favorecendo uma intensa transferência de conhecimentos para outras entidades, através de organismos que trabalham no campo da internacionalização.

Com este fim será feita uma parceria com a AICEP-Global, acompanhada do estabelecimento de um protocolo.

Pretende-se ainda redefinir uma estratégia para os protocolos bilaterais de cooperação e operacionalizar acordos bilaterais reformulados. Será feita uma avaliação do impacto económico do esforço de cooperação do ICP-ANACOM.

4.4 Atualizar os manuais ITED e ITUR

Em 2014, o ICP-ANACOM vai concluir a atualização dos manuais técnicos Infraestruturas de Telecomunicações em Edifícios (ITED) e Infraestruturas de Telecomunicações em Loteamentos, Urbanizações e conjuntos de edifícios (ITUR).

A crise económica provocou uma alteração de paradigma no sector da construção, que se está a orientar para a reabilitação de edifícios em detrimento da construção nova. Esta realidade oferece um conjunto de desafios ao nível da intervenção nas infraestruturas de telecomunicações que importa endereçar e trabalhar com os agentes de mercado e que se pretende ver plasmada nas novas regulamentações técnicas. Será, em sequência, desenvolvido também o esforço de divulgação dos novos regimes ITED/ITUR, bem como do equipamento terminal de rádio e telecomunicações (R&TTE).

4.5 Garantir a articulação e promover a cooperação com entidades nacionais e internacionais de gestão do espectro, defesa do consumidor e segurança das comunicações

Em 2014, o ICP-ANACOM iniciará a definição de procedimentos a adotar no relacionamento com as várias entidades nacionais que têm competências em matéria de gestão do espectro, com vista a uma maior clarificação do papel de cada uma, o que contribuirá para uma gestão mais eficiente. Este trabalho deverá ficar concluído no último trimestre de 2015 e pretende reforçar a articulação com o Estado Maior General das Forças Armadas e as autoridades marítimas, por exemplo.

No âmbito das suas atividades para garantir a segurança das comunicações o ICP-ANACOM realiza ações de cooperação com outras entidades e organismos com

responsabilidades e competência nesta área. Entre as entidades com as quais cooperará no período do plano estão o Instituto Português do Mar e da Atmosfera (IPMA), a Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPD) e o Gabinete Nacional de Segurança (GNS).

Para 2014 está ainda previsto desencadear junto da tutela e de outras entidades, designadamente a Fundação para a Ciência e Tecnologia (FCT), um processo de consolidação e coordenação na defesa da posição nacional sobre governação da Internet.

Em matéria de defesa dos direitos e dos interesses dos consumidores, o ICP-ANACOM continuará a desenvolver atividades de cooperação com entidades relevantes nesta área, públicas ou privadas, como é o caso da Direção-Geral do Consumidor e de associações representativas dos consumidores.

4.6 Assegurar a coordenação dos vários intervenientes no planeamento, na construção e na manutenção de infraestruturas de telecomunicações

O Decreto-Lei 123/2009, de 21 de maio, retificado pela Declaração n.º 43/2009, de 25 de junho, e objeto de posterior alteração (Decreto-Lei. n.º 258/2009, de 25 de setembro), estabelece a obrigatoriedade de o ICP-ANACOM conceber, gerir, manter e garantir o acesso a um cadastro permanentemente atualizado das «infraestruturas aptas a alojar redes de comunicações eletrónicas», que agregue e sistematize a informação cadastrada das «entidades que detenham infraestruturas aptas ao alojamento de redes de comunicações eletrónicas» (incluindo condutas, caixas, câmaras-de-visita, e infraestruturas associadas). Em 2014, o SIC deverá ser consolidado e amplamente divulgado pelos agentes e pelas entidades com responsabilidades na implementação do processo, considerado em várias sedes, nomeadamente nos vários Estados-Membros da UE, um instrumento base essencial a uma boa definição e planificação das políticas de promoção da banda larga.

Prevê-se que até finais de 2013 seja definido o modelo de implementação do SIC. O processo de seleção da entidade que iria gerir a plataforma correspondente foi objeto de contencioso e só a 31 de janeiro de 2013 foi proferido acórdão judicial, determinando o

relançamento do concurso no prazo de seis meses após a notificação da deliberação de não adjudicação a um dos concorrentes ao concurso público – o que aconteceu a 9 de maio de 2013. Tal permitirá que em 2014 se implemente adequadamente o SIC de infraestruturas aptas a alojar redes de comunicações eletrónicas, bem como publicitar nessa sede as condições de construção e acesso às mesmas, mediante a publicitação dos regulamentos que as entidades que as detêm ou gerem deverão elaborar.

Competindo ao ICP-ANACOM assegurar a disponibilização da informação que o SIC deverá conter, bem como coordenar o processo e fiscalizar as obrigações constantes do Decreto-Lei n.º 123/2009 com vista à concretização dos seus objetivos, esta será uma das atividades que merecerá todo o empenho e investimento desta Autoridade.

Prioridade estratégica 5: Promover a eficiência e a eficácia interna

Promover a eficiência e a eficácia interna

- 5.1 Implementar medidas de redução de custos
- 5.2 Desmaterializar/simplificar processos e automatizar procedimentos
- 5.3 Alargar a prestação de serviços *online*
- 5.4 Investir na excelência dos recursos humanos

5.1 Adoção de medidas de redução de custos

Há vários anos que o ICP-ANACOM segue uma política tendente à redução de custos. Para o triénio 2014-2016 esse voltará a ser um objetivo essencial, que traduz um compromisso de toda a organização. As formas de alcançar esse objetivo são várias: renegociação de contratos, racionalização de recursos e consumos, alteração de comportamentos, revisão e desmaterialização de processos, entre outras. Para o período de vigência deste plano os objetivos continuam a apontar para uma redução de custos. Em 2014 está prevista uma redução dos custos totais de 3 por cento em relação ao valor realizado em 2012.

5.2 Desmaterializar processos e automatizar procedimentos

Em 2014 o ICP-ANACOM continuará a avançar com um conjunto de projetos concretos que lhe permitirão melhorar a sua eficiência interna. Esses projetos envolvem a simplificação de procedimentos, a agilização de processos e a redução da carga burocrática inerente a alguns processos de trabalho. Daqui poderá resultar a libertação de recursos para funções de maior valor acrescentado, ao mesmo tempo que se melhora

a capacidade de resposta a solicitações do exterior. Consegue-se assim uma melhoria do tempo e da qualidade de resposta desta Autoridade.

Entre as alterações previstas em matéria de mudança de procedimentos e desmaterialização de processos incluem-se:

- Desenvolver novas funcionalidades nas aplicações informáticas para suporte da gestão do espectro, nomeadamente o licenciamento eletrónico;
- Gerir e disponibilizar uma base de dados de informação georreferenciada que permitirá aumentar a eficiência e a agilidade dos processos. Com esta base de dados facilita-se o trabalho internamente e melhora-se a relação com terceiros, uma vez que os operadores passam a ter acesso a toda a informação através do sítio na Internet.
- Informatizar o procedimento de tratamento, pelos prestadores, das solicitações dos utilizadores de serviços de comunicações
- Adotar um novo sistema de gestão de reclamações.
- Desenvolver uma aplicação para proceder ao registo dos agentes infratores, que permitirá o acesso instantâneo ao histórico dos reincidentes e traduz o cumprimento de uma exigência legal em matéria contraordenacional. A criação desta base de dados legalizada introduz maiores facilidades de consulta e rapidez de resposta a solicitações do tribunal da concorrência.
- Implementar uma solução de gestão de documentos que permitirá classificar e categorizar documentos, facilitando o tratamento dos processos e aumentando a produtividade interna.
- Informatizar os procedimentos relativos aos processos de fiscalização do mercado de equipamentos, que permitirá acelerar a conclusão dos processos e a remessa para contencioso.
- Alargar a atual extranet por forma a englobar os serviços serviço telefónico em local fixo (STF), serviço de acesso à Internet (SAI), serviço de televisão por subscrição (STVS) e serviços postais (SP), o questionário anual de comunicações e o questionário de portabilidade, o que determinará ganhos de eficiência.

Paralelamente, serão sistematizados mecanismos de controlo da atividade e criados novos indicadores que permitam acompanhar as tarefas realizadas e medir os resultados.

5.3 Alargar a prestação de serviços *online*

O ICP-ANACOM continuará a alargar o leque de serviços que presta *online*, através do seu sítio institucional ou do Portal do Consumidor, designadamente com a entrada em funcionamento das novas funcionalidades, que vai implementar no licenciamento eletrónico e na gestão e disponibilização da informação georreferenciada. Desta forma procura-se melhorar a relação com os clientes, já que o serviço que presta passará a ter mais qualidade além de ser de mais simples acesso. Para facilitar a interação com os consumidores finais serão desenvolvidas novas funcionalidades no Portal do Consumidor. Nomeadamente, passarão a estar disponíveis *online* formulários tipo que os utilizadores poderão utilizar para se dirigir a esta Autoridade ou a outras entidades.

5.4 Investir na excelência dos recursos humanos

Os recursos humanos são o principal ativo do ICP-ANACOM. A existência de equipas qualificadas e altamente motivadas é um importante meio para que esta Autoridade consiga alcançar os fins que se propõe e desenvolva a sua ação regulatória com mais qualidade.

A importância de ter colaboradores comprometidos com a organização e os seus objetivos é reconhecida pelo ICP-ANACOM, que utilizará as mais modernas técnicas de gestão para promover a excelência dos seus colaboradores. Nesse sentido, continuará a investir na qualidade dos recursos, apostando em formação que lhes permita melhorar e desenvolver as suas capacidades.

Neste sentido, prevê-se que em 2014 seja implementada uma nova estratégia de desenvolvimento estruturado de competências técnicas e comportamentais para todos os colaboradores. Um dos objetivos desta iniciativa é fomentar uma cultura organizacional mais direcionada para a inovação e a mudança, por forma a dispor de capacidade de

reposta aos desafios de regulação e supervisão de um mercado extremamente dinâmico como é o das comunicações.

O plano de formação a ser implementado integrará o resultado do trabalho efetuado ao nível da identificação dos perfis e competências técnicas e comportamentais, ajustando as necessidades de formação a esses perfis.

Serão ainda desenvolvidas algumas ações que visam consolidar a cultura ANACOM e realizadas iniciativas de responsabilidade social.

Igualmente relevante, em 2014, é o programa de estágios do ICP-ANACOM, que promoverá e facilitará a entrada de jovens licenciados de elevado potencial no mercado do trabalho, fornecendo-lhes a possibilidade de uma primeira experiência profissional.

Em 2014, esta Autoridade vai ainda consolidar o estudo global de satisfação do cliente interno, através do qual pretende aferir o nível de satisfação existente no relacionamento e na prestação de serviços entre os vários departamentos. Este inquérito permitirá identificar dificuldades e diagnosticar oportunidades de melhoria no funcionamento interno.



ATIVIDADES CORRENTES DO ICP-ANACOM

5. Atividades correntes do ICP-ANACOM

Além das ações definidas como prioritárias em cada ano, o ICP-ANACOM realiza regularmente um vasto conjunto de atividades determinantes para o cabal desempenho das suas funções. Apesar de não revestirem carácter estratégico, é relevante considerá-las, uma vez que absorvem recursos significativos, quer em meios humanos, quer financeiros ou de tempo.

Estas atividades serão elencadas segundo as prioridades estratégicas definidas no plano plurianual.

Prioridade estratégica 1: Promoção de mercados abertos e concorrenciais

- **Verificar o cumprimento de obrigações, realizar ações de fiscalização e instaurar processos de contraordenação**

Na sua atividade, o ICP-ANACOM deve garantir o cumprimento do quadro regulatório em vigor, pelo que realiza uma atividade de supervisão e acompanhamento do mercado, através da qual verifica o cumprimento da legislação sectorial e das suas deliberações, bem como das obrigações associadas aos direitos de utilização de frequências atribuídos e aos títulos de exercício de atividade dos prestadores. Fiscaliza ainda as condições associadas à exploração de redes e à prestação de serviços.

Em regra, as ações de fiscalização podem ser preventivas ou reativas. Em média, o ICP-ANACOM realiza por ano cerca de mil ações de fiscalização preventivas. Quando estas ações concluem pela existência de práticas ilícitas, os processos seguem para contencioso. Para se ter uma ideia do volume de atividade desta Autoridade ao nível do contencioso contraordenacional, sublinhe-se que em 2012 deram entrada nos serviços 700 autos de notícia que levaram à instauração de 300 processos de contraordenação. Dos processos pendentes foram decididos 343.

Em 2014, o ICP-ANACOM planeia realizar perto de mil ações de fiscalização que incidirão no sector das comunicações eletrónicas, no sector postal, nas ITED e ITUR e no mercado de equipamento.

- **Recolher e divulgar informação estatística sobre o sector das comunicações para avaliar a evolução dos mercados e apoiar a tomada de decisões**

O ICP-ANACOM recolhe e analisa regularmente um variado leque de informações estatísticas sobre o sector, o que lhe dá um profundo conhecimento do mercado e o habilita a uma tomada de decisão de qualidade. As análises são depois divulgadas, pelo que todos os interessados têm acesso a informação que poderá ser relevante na definição das suas estratégias e posicionamento no mercado.

Ao divulgar a informação que recebe e analisa, esta Autoridade está a contribuir para a transparência do mercado, para desincentivar algumas práticas menos adequadas e para corrigir alguns comportamentos menos próprios dos agentes de mercado, lesivos dos interesses dos consumidores e do bom funcionamento do mercado.

Com a informação estatística que recolhe, o ICP-ANACOM elabora e publica anualmente um relatório sobre a situação do sector das comunicações, que reúne os dados mais relevantes do sector das comunicações eletrónicas e postais, com grande nível de detalhe.

- **Atribuir e revogar títulos de exercício de atividade, atribuir números e frequências**

O acesso à atividade no sector das comunicações eletrónicas está sujeito ao regime de autorização geral. No caso do sector postal, o início da atividade também segue esta regra, podendo nalguns casos estar sujeita a licenciamento. Quando assim é, cabe ao ICP-ANACOM emitir as licenças.

Também nos casos em que o exercício da atividade supõe a utilização de recursos de numeração, cabe ao ICP-ANACOM a sua atribuição, do mesmo modo que lhe cabe atribuir os direitos de utilização de frequências, quando a tal haja lugar.

A pedido dos operadores ou por iniciativa própria, quando se verificarem incumprimentos dos títulos atribuídos é competência do ICP-ANACOM proceder à revogação dos mesmos.

- **Acompanhar o desenvolvimento das redes de nova geração rurais**

O ICP-ANACOM, nas suas funções de assessoria ao governo, acompanha o desenvolvimento destes projetos, nomeadamente através das auditorias e da análise dos relatórios dos operadores, monitorizando o grau de cumprimento dos objetivos definidos para cada zona rural.

Prioridade estratégica 2: Garantir e proteger os direitos dos utilizadores e dos cidadãos em geral

- **Divulgar informação aos consumidores**

O ICP-ANACOM divulga recorrentemente um conjunto de informações diversificadas sobre o sector, contribuindo para ajudar os utilizadores e consumidores a fazerem escolhas mais esclarecidas: lançamento de novos produtos e serviços, tarifários, legislação sectorial, decisões da Autoridade, dados sobre a evolução de reclamações, quem são os operadores e os serviços mais reclamados.

Esta informação é divulgada ao público através do seu sítio institucional (www.anacom.pt) e do Portal do Consumidor (www.consumidor-anacom.pt), criado especificamente para facilitar o relacionamento da Autoridade com o público consumidor. Com este portal tem vindo a ser melhorado, em conteúdos e gráficos, e continuará a ser enriquecido com informação e funcionalidades úteis para os utilizadores e os consumidores, permitindo-lhes interagir com o regulador de forma mais fácil e rápida.

- **Monitorizar a informação divulgada pelos prestadores de serviços**

O ICP-ANACOM monitoriza regularmente a informação que os prestadores de serviços divulgam aos utilizadores e aos consumidores, para verificar se a mesma cumpre a legislação sectorial e as determinações desta Autoridade e, nessa medida, salvaguarda os direitos dos consumidores. Periodicamente analisa também os contratos dos prestadores para verificar se as respetivas cláusulas cumprem os requisitos legais e as obrigações de informação e transparência.

- **Responder a reclamações e pedidos de informação dos consumidores**

O ICP-ANACOM recebe anualmente largas dezenas de milhares de reclamações sobre o sector (mais de 57 mil em 2012) e todas são analisadas, classificadas e respondidas. Nesta matéria, o objetivo é responder a 95 por cento das solicitações no ano a que dizem respeito. Por esta via contribui-se para a resolução dos problemas com os quais os consumidores se confrontam quando as situações que são objeto de reclamação recaem no âmbito de atuação desta Autoridade. Quando assim não é, o ICP-ANACOM não deixa de dar resposta aos consumidores, informando-os dos seus direitos e de qual a entidade adequada à resolução do seu problema.

São produzidos e divulgados periodicamente relatórios sobre as reclamações recebidas, nos quais se dá conta da evolução registada e de quais os sectores, serviços e operadores objeto de mais reclamações.

Sempre que da análise das reclamações resultem indícios de incumprimento, os processos seguem para fiscalização, podendo mesmo ser logo encaminhados para contencioso quando se verifica a existência de um ilícito.

Da análise das reclamações podem resultar ainda medidas regulatórias para pôr termo a práticas desadequadas.

- **Realizar estudos sobre o sector**

O ICP-ANACOM realiza regularmente diversos estudos sobre o sector das comunicações eletrónicas e o sector postal. Em muitos casos, nesses estudos são feitas comparações com a situação noutros países, o que permite a esta Autoridade um conhecimento profundo da situação regulatória comparada com a de outros países. Desta forma, os estudos funcionam como um importante instrumento de apoio à atividade regulatória e ao processo de tomada de decisão.

Prioridade estratégica 3: Garantir a eficiente gestão dos recursos públicos

- **Monitorizar e controlar o espectro**

No contexto da gestão das frequências, o ICP-ANACOM monitoriza em permanência a utilização do espectro. Os quatro centros operacionais existentes - Barcarena, Porto, Madeira e Açores - fazem este acompanhamento de forma contínua, 24 horas por dia, sete dias por semana, 365 dias por ano. São ainda realizadas por ano cerca de 1500 ações de fiscalização do espectro, planeadas regularmente para verificar os termos em que estão a funcionar as redes e as estações. A estas ações preventivas acrescem as ações reativas, na sequência de solicitações recebidas do exterior. O planeamento da utilização do espectro, para novos serviços ou para os que já existem, envolve a necessidade de coordenar a utilização do espectro com os países limítrofes, com vista a promover uma efetiva utilização das frequências, sem interferências. Por esta razão, o ICP-ANACOM realiza com regularidade reuniões de coordenação do uso do espectro com Espanha e com Marrocos.

Pretende-se também uma articulação contínua com entidades nacionais (nomeadamente com as Forças Armadas e as autoridades marítimas).

- **Realizar mais atividades laboratoriais**

O ICP-ANACOM desenvolve uma atividade laboratorial relevante através do Laboratório de Ensaio e Calibração (LEC), no qual são realizados testes de compatibilidade

eletromagnética, ensaios radioelétricos e calibrações de equipamento. Esta área de atividade complementa a atividade de fiscalização, uma vez que em muitos casos nestas ações é apreendido equipamento que depois terá de ser analisado no LEC para verificar se respeita os requisitos técnicos em vigor. Além do trabalho de apoio à atividade de fiscalização, o LEC realiza trabalhos para terceiros.

Em 2012 foram realizados no LEC 230 ensaios radioelétricos, 130 testes de compatibilidade eletromagnética e 189 calibrações. Do total, 38 destinaram-se a clientes externos.

- **Licenciar redes e estações de telecomunicações**

O ICP-ANACOM emite licenças de rede e estação para os diversos serviços de radiocomunicações, o que em termos práticos equivale a autorizar o funcionamento dessas redes e estações, cabendo-lhe assegurar a análise e a tramitação dos respetivos processos de licenciamento, incluindo a consignação de frequências.

Prioridade estratégica 4: Promover a cooperação institucional e técnica

- **Cooperar com autoridades nacionais**

A atividade regular levada a cabo por esta Autoridade envolve uma necessidade de colaboração permanente com outras autoridades reguladoras, sobretudo com a AdC, mas também com a Entidade Reguladora para a Comunicação Social (ERC). Frequentemente o ICP-ANACOM é chamado a dar pareceres a estas entidades quando elas trabalham em assuntos que exigem a opinião do regulador sectorial.

É de sublinhar igualmente a colaboração com a Assembleia da República (AR), dando a informação e os esclarecimentos pedidos, presencialmente ou por escrito, e aos quais esta Autoridade está obrigada estatutariamente.

Na área da gestão do espectro e da segurança das redes também é desenvolvida atividade de cooperação com terceiras entidades.

- **Cooperar internacionalmente**

Além da cooperação com entidades nacionais, o ICP-ANACOM coopera regularmente com entidades internacionais. Além da cooperação de carácter estratégico referida em ponto anterior, que envolve países com os quais Portugal tem relações mais próximas, caso da UE e dos países de língua portuguesa, são desenvolvidas relações com reguladores de países de outros continentes ou outras associações regionais de ARN. O objetivo desta atividade é promover e divulgar regulamentos, leis nacionais e práticas regulatórias adotadas pelo ICP-ANACOM, num contexto de troca de experiências com outras entidades, que muito contribui para o seu enriquecimento, tanto em matéria de comunicações eletrónicas como de serviços postais.

Prioridade estratégica 5: Promover a eficiência e a eficácia interna

- **Alterar continuamente procedimentos, desmaterializar processos e alargar serviços prestados *online***

Para se tornar mais eficiente, ágil e rápida na resposta às solicitações que lhe são dirigidas, esta Autoridade procura melhorar continuamente a sua forma de trabalho, simplificando os procedimentos, reduzindo a carga burocrática associada a muitas tarefas e desmaterializando processos. No seu relacionamento com terceiros, consumidores e prestadores, procura sempre que possível facilitar a interação, recorrendo à disponibilização de serviços *online* quando tal se revele adequado e também em resposta a exigências legais.

- **Promover a excelência dos recursos humanos**

O ICP-ANACOM tem uma política de valorização dos recursos humanos assente no desenvolvimento das suas competências.

Com esse fim pretende-se que os colaboradores do ICP-ANACOM tenham o número de horas de formação estipulado, através da frequência de ações para desenvolvimento de

novas aptidões ou aprofundamento das existentes, habilitando-os a um melhor desempenho das funções que lhe estão cometidas ou até ao desempenho de outras tarefas, num quadro de mobilidade interna adequado a dar resposta a necessidades que surjam.



INDICADORES GLOBAIS

6. Indicadores globais

O ICP-ANACOM dispõe de um sistema de monitorização das suas atividades que lhe permite verificar a evolução do seu desempenho, tendo em conta objetivos de melhoria contínua. Esse sistema inclui indicadores globais, transversais a toda a organização, e indicadores específicos, que permitem acompanhar a evolução da atividade em cada área.

Com este conjunto de indicadores é possível avaliar a capacidade de resposta às solicitações dirigidas à Autoridade, designadamente na resposta atempada a consumidores e entidades externas mas também internamente.

Os indicadores globais definidos serão mantidos no período de vigência do plano 2014-2016.

Para o próximo triénio procedeu-se à revisão da meta associada ao indicador «Tempo médio de licenciamento (em dias úteis)», que se reduziu para cinco dias úteis, face aos oito dias anteriormente estabelecidos.

As metas associadas aos indicadores globais são apresentadas no anexo V.

PLANO DE MEIOS E PLANO FINANCEIRO



7. Plano de meios e plano financeiro

Plano de pessoas (recursos humanos)

As pessoas são o fator de sucesso mais importante no ICP-ANACOM e o garante da sua operacionalidade no cenário exigente que se antevê para o próximo triénio, marcado por grandes transformações no sector e por uma difícil situação económica geral.

Fruto do trabalho que tem vindo a ser desenvolvido em matéria de gestão de recursos humanos, esta Autoridade pretende implementar/consolidar em 2014 um conjunto de práticas com vista ao desenvolvimento da organização e à promoção da excelência dos seus recursos humanos, designadamente:

- Consolidar o modelo de definição/controlo de objetivos e avaliação de desempenho.
- Utilizar modelos de perfis/competências técnicas como *input* para o sistema de avaliação de desempenho, plano de formação e definição de perfis/carreiras funcionais.
- Consolidar o plano de formação, integrado e alinhado com a estratégia e as necessidades da organização.

Em 2014 será reforçado o programa de estágios do ICP-ANACOM, em parceria com instituições académicas, com vista a promover o desenvolvimento e a valorização de competências dos jovens em transição para a vida ativa, contribuindo para complementar a qualificação preexistente através da formação e da experiência prática no ICP-ANACOM e assim aumentar a sua empregabilidade e acesso ao mercado de trabalho.

Serão igualmente promovidas ações de mobilidade interna enquanto fator de dinamização de novas oportunidades profissionais para os colaboradores.

O ICP-ANACOM pretende em 2014 dar continuidade à promoção de iniciativas transversais que envolvam os colaboradores em ações de responsabilidade social e ambiental.

No que respeita à política de pessoal, no triénio 2014-2016 prevê-se a estabilidade do número de efetivos, a par do interesse no rejuvenescimento dos mesmos, que se fará à medida e ao ritmo das saídas, sobretudo para reforma.

No anexo II são apresentadas as tabelas com as variações previstas para o plano de recursos humanos, quer no que respeita ao número de pessoas quer ao número de horas de trabalho e meios financeiros correspondentes.

No que respeita ao número de pessoas, a política prevista pautar-se-á por uma manutenção do número dos efetivos durante o próximo triénio (Tabela 6).

Relativamente às formas complementares de trabalho, uma vez extintos em 2013 os contratos a prazo em vigor, não se prevê a realização de trabalho a termo ao longo do período. Quanto ao trabalho suplementar, foi estipulado manter uma redução progressiva durante o período do plano (ver tabela 7 do anexo II), em linha com o que vem sucedendo nos últimos anos.

No que respeita aos meios financeiros correspondentes ao plano de recursos humanos (ver Tabela 9 do anexo II), é perspectivada a estabilidade dos valores nominais ao longo do triénio e são mantidos os cortes salariais que afetaram todo o sector público nos últimos anos e têm vindo a incidir sobre o ICP-ANACOM.

Refira-se que os gastos com pessoal constante no ano de 2014 do plano 2014-2016 estão abaixo dos apresentados nos orçamentos de 2012 (9 por cento) e de 2011 (15 por cento). Estão 19 por cento acima dos custos reais de 2012, embora neste ano tenha havido cortes salariais acrescidos, designadamente os cortes entre 3,5 por cento e 10 por cento sobre os vencimentos e outros abonos, e sobretudo a suspensão do pagamento dos subsídios de férias e de Natal. Assim, os custos com o pessoal evidenciam uma clara redução relativamente ao passado recente, com exceção do ano 2012, pelas razões de carácter excepcional atrás explicitadas.

Plano de investimento

O plano de investimento para o período 2014-2016 mantém o compromisso de racionalização forte dos gastos desta natureza, que, no entanto, fica marcado pela

necessidade de realizar investimentos pontuais de valor significativo, como sejam: i) a reparação de uma estação remota do SINCRER que se encontra parcialmente inoperacional em virtude de temporal violento registado na zona; ii) conclusão do processo de aquisição de sondas de TDT para avaliação da qualidade da prestação deste serviço pelo operador habilitado (processo iniciado em 2013); iii) obrigação legal de coordenação da implementação do projeto SIC nos termos do Decreto-Lei n.º 123/2009; iv) investimentos de substituição em equipamento de monitorização do espectro e novo equipamento em faixas mais elevadas, anteriormente não tão relevantes. Estima-se que estes quatro projetos/investimentos atinjam cerca de 1286 mil de euros, o que corresponde a 41 por cento do total.

Os restantes investimentos visam consolidar os iniciados em anos precedentes com o objetivo de manter as condições adequadas ao exercício das atividades de regulação e supervisão dos sectores das comunicações eletrónicas e postal, dentro do espírito de maior rigor, sendo avaliados com base em análises de custo/benefício, atendendo ainda às atualizações sistemáticas e permanentes que as evoluções tecnológicas do mercado exigem.

Os projetos associados aos sistemas de informação visam fundamentalmente a adequação tecnológica – arquitetura e plataformas tecnológicas, nas componentes e *software*, cujas melhorias incidem sobre todos os serviços do ICP-ANACOM.

A proposta de investimento para o ano 2014 é de 3125 mil euros, o que se traduz numa redução de 24 por cento face aos valores reais de 2012, e, ainda assim, em comparação com o orçamento de 2013, traduz-se numa redução de 1 por cento. Refira-se ainda que, ao longo da execução do Plano 2014-2016, se espera reduzir 8 por cento (252 mil euros) o esforço de investimento.

Os programas de investimento que constam do plano, ventilados por áreas de intervenção, estão discriminados na Tabela 10 do anexo III.

Plano financeiro

De acordo com o sublinhado anteriormente, o presente plano plurianual atende à atual situação económica e financeira do país e ao programa de reajustamento estrutural e de assistência financeira internacional em curso.

É neste contexto que a Autoridade assume o compromisso de promover a continuada redução dos gastos internos e a racionalização dos investimentos, de modo a assegurar progressivas reduções nas taxas de regulação aplicadas ao sector. No entanto, o ICP-ANACOM deve igualmente manter a sua capacidade de atuação efetiva como regulador independente, num cenário de regulação cada vez mais exigente e complexo, atendendo ainda a que são crescentes as competências e responsabilidades que lhe têm vindo a ser recentemente atribuídas derivadas das diretivas europeias.

Em conformidade com os seus estatutos, a contabilidade do ICP-ANACOM é organizada de acordo com o plano oficial de contabilidade (POC), substituído em 2010 pelo sistema de normalização contabilística (SNC). O plano financeiro 2014-2016, que teve em conta esta realidade, reflete a quantificação financeira adequada e necessária para a execução das atividades previstas no plano plurianual.

As peças que constituem o plano financeiro do ICP-ANACOM para o triénio 2014-2016 são as seguintes:

- Plano de rendimentos.
- Plano de gastos.
- Demonstração de resultados por naturezas.
- Orçamentos de tesouraria.
- Balanços.

Plano de rendimentos

Para 2014 prevê-se que os rendimentos atinjam 69 094 mil euros, um montante que se situa abaixo dos valores de anos anteriores, sendo inferior ao valor do orçamento de 2012 (9 por cento), ao orçamento de 2013 (1 por cento) e ao realizado em 2012 (8 por cento). Esta quebra dos rendimentos em 2014 relativamente aos anos mais recentes é na sua maior parte justificada pela diminuição das taxas administrativas de regulação, em virtude da redução dos custos administrativos do ICP-ANACOM, que se deve essencialmente à diminuição do impacto das provisões para efeitos de apuramento dos valores de taxas, bem como à redução sustentada dos custos operacionais desta Autoridade.

Na atual conjuntura económica e financeira, é de assinalar o impacto muito positivo deste decréscimo no valor das taxas de regulação a pagar pelos operadores de redes de comunicações eletrónicas. Relativamente às taxas de regulação dos serviços postais, o orçamento de 2014 prevê a aplicação da Diretiva Postal, designadamente a adoção do modelo de taxas orientadas para os custos, antecipando-se o ajustamento legislativo correspondente.

O plano de rendimentos está detalhado na Tabela 11 do anexo IV e é composto pelas receitas provenientes da liquidação e da cobrança de todas as taxas devidas ao ICP-ANACOM pelos fornecedores de redes e serviços de comunicações eletrónicas, em função dos custos de regulação incorridos com as respetivas atividades de regulação, e das taxas relativas à utilização de frequências e à utilização de números, que no seu conjunto representam cerca de 96 por cento do total, bem como das taxas relativas aos serviços postais, e outros rendimentos, que representam os restantes 4 por cento.

As principais fontes de rendimento mencionadas decorrem da aplicação de tarifários específicos aprovados pelo governo, que servem por um lado para cobrir os custos das atividades regulatórias do ICP-ANACOM e, por outro, para os operadores pagarem a ocupação/utilização de recursos públicos escassos, essenciais para o exercício da respetiva atividade (como são o espectro e a numeração). De salientar que uma parte relevante das taxas cobradas por esta Autoridade tem sido entregue ao Estado, sob a forma de distribuição de resultados, que nos últimos anos tem atingido a percentagem de 85 por cento.

A Portaria n.º 1473-B/2008, de 17 de dezembro, alterada e republicada pela Portaria n.º 291-A/2011, de 4 de novembro, identifica as taxas cobradas pelo ICP-ANACOM.

Plano de gastos

Em 2014 continuarão a ser tomadas medidas tendentes à redução dos gastos e à adequação da estrutura de custos do ICP-ANACOM. Os gastos totais previstos para 2014 ascendem a 44 582 mil euros. Este nível de gastos totais representa uma redução global face aos valores de anos anteriores, nomeadamente ao orçamento de 2012 (13 por cento), ao orçamento de 2013 (4 por cento) e ao realizado em 2012 (4 por cento).

Para os anos 2015 e 2016, os custos totais previsionais continuarão a evidenciar uma tendência decrescente, reduzindo-se respetivamente 1 por cento e 3 por cento em 2015 e 2016 face a 2014. O plano global de gastos para o triénio 2014-2016 está detalhado na tabela 12.

O plano de gastos integra o conjunto de despesas necessárias para assegurar o cumprimento de objetivos e o desenvolvimento de todas as atividades do ICP-ANACOM identificadas no presente documento (as atividades prioritárias, as atividades correntes e a concretização dos indicadores).

A redução global do nível de gastos conseguida no ICP-ANACOM nos últimos anos não é uniforme relativamente a todas as categorias de gastos, sendo por isso importante proceder a uma análise por categoria, distinguindo-se ainda na evolução verificada o que se deveu a medidas internas de redução de custos e o que advém de outros fatores exógenos não dependentes diretamente da gestão.

Em 2014, os fornecimentos e serviços externos atingem os 11 335 mil euros, o que traduz uma redução destes gastos face aos anos anteriores, sendo inferiores aos valores do orçamento de 2012 (24 por cento), do orçamento de 2013 (10 por cento) e do realizado em 2012 (6 por cento). No horizonte temporal do plano (entre 2014 e 2016) prevê-se uma nova redução nesta rubrica de 6 por cento.

Esta evolução traduz o facto de todas as rubricas de fornecimentos e serviços externos serem alvo de um forte e contínuo desafio interno de redução de custos no ICP-ANACOM, particularmente nas categorias que mais pesam na estrutura de custos, como são os trabalhos especializados, a conservação e reparação, as rendas e alugueres e as deslocações e estadas.

A rubrica de trabalhos especializados, a mais expressiva dentro dos fornecimentos e serviços externos, abrange os trabalhos de consultoria, auditoria, estudos e pareceres necessários à execução das ações definidas neste plano, nomeadamente os trabalhos relacionados com a área de regulação e mercados, que continuarão a ter um peso muito relevante no ano de 2014, como se constata pelo grande número e grande densidade das ações a desenvolver no presente ano.

Os «gastos com o pessoal» atingem em 2014 o valor de 21 992 mil euros, o que representa uma redução destes custos face aos do orçamento de 2012 (9 por cento), estando em linha com os gastos do orçamento de 2013. No entanto, o valor de 2014 representa um aumento relevante face ao valor real de 2012 (de 19 por cento), por fatores exógenos à gestão do ICP-ANACOM, uma vez que em 2012 se verificaram as maiores reduções de salários no âmbito da determinação da Lei do OE2012 (designadamente reduções entre 3,5 por cento e 10 por cento do salário base e outros abonos), e sobretudo porque houve a suspensão do pagamento dos subsídios de férias e de Natal.

No período do plano (entre 2014 e 2016) prevê-se a estabilidade do nível de gastos nesta rubrica, em termos nominais, uma vez já incorporados os cortes aplicáveis à administração pública que se aplicam igualmente ao ICP-ANACOM.

O principal recurso de uma entidade reguladora, como o ICP-ANACOM, são os seus recursos humanos, sendo normal que os gastos com o pessoal constituam a maior parcela na estrutura de custos desta Autoridade.

No respeitante a «outros gastos e perdas», o valor estimado para 2014 ascende a 6 657 mil euros, que representa igualmente uma redução face aos valores de referência de anos anteriores, nomeadamente face ao orçamento de 2012 (20 por cento), ao orçamento de 2013 (10 por cento) e ao realizado em 2012 (27 por cento), sendo uma categoria que reflete parcialmente as poupanças associadas a medidas de gestão

interna. É no âmbito desta rubrica que o ICP-ANACOM assegura uma participação nas despesas de funcionamento da AdC, dando cumprimento às orientações do governo, além de assegurar também uma contribuição (como instituidor) para a Fundação Portuguesa das Comunicações (FPC).

As restantes rubricas de gastos com natureza *non-cash* (amortizações, depreciações, provisões e imparidades) dependem das políticas e decisões internas de investimento, mas também de regras contabilísticas e de políticas de gestão de risco internas.

Restantes peças financeiras

Nas tabelas 13 a 16 apresentam-se os restantes mapas contabilísticos e financeiros, elaborados a partir dos rendimentos, gastos e investimentos já explicitados, tendo-se adotado na sua elaboração os critérios contabilísticos do SNC, habitualmente usados pelo ICP-ANACOM e aceites pelos auditores.



ANEXOS

Anexo I – Discriminação e calendarização das ações a desenvolver no triénio 2014-2016

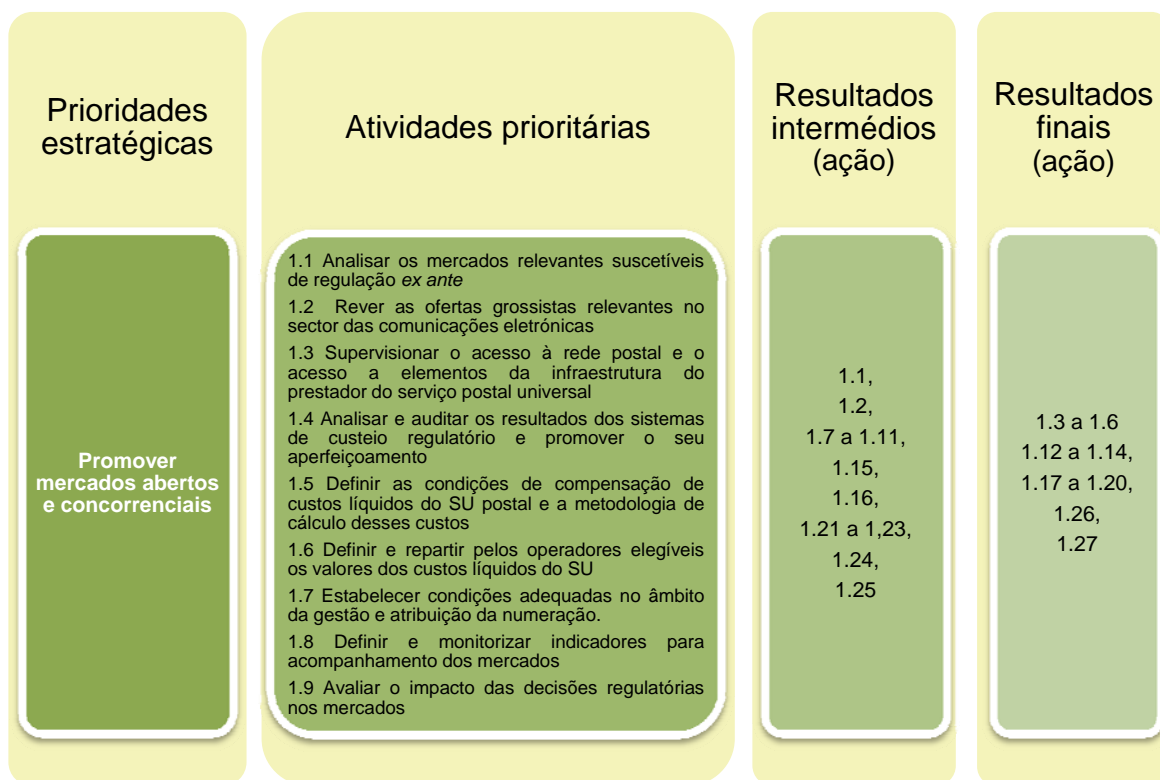


Tabela 1 – Ações enquadradas na prioridade estratégica 1: Promover mercados abertos e concorrenciais

Ações	CALENDARIZAÇÃO								
	2014				2015				2016
	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	
1.1 Implementação da recomendação da CE sobre a não discriminação e metodologias de custeio	X Início			X Termo					
Consulta pública sobre abordagem genérica	X								
Relatório e consulta nacional sobre projeto de decisão		X Início	X Termo						
Decisão para notificação à CE, BEREC e ARN e decisão final				X					
1.2. Promover auditoria sobre a equivalência de acesso				X Início				X Termo	
1.3 Reavaliar os preços dos circuitos alugados (nomeadamente circuitos CAM)			X Início						
Avaliação dos preços com base no SCA 2013 (a ser apresentado até junho de 2014)			X Início	X Termo					

Ações	CALENDARIZAÇÃO								
	2014				2015				2016
	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	
Eventual sentido provável de decisão					X Início	X Termo			
1.4 Avaliar a oferta de acesso virtual à FTTH que possa ser imposta no âmbito da análise dos mercados 4 e 5		X Início	X Termo						
1.5 Rever os mercados relevantes à luz do atual e do novo quadro regulamentar da UE, com eventual atualização das obrigações associadas									
Mercado 7		X Termo							
Revisão do <i>glide-path</i> MTR (triénio 2014-2016)		X Termo							
Alterações das ofertas grossistas (ORI/ORLA)			X Termo						
1.6. Realizar avaliação do mercado das comunicações eletrónicas móveis – artigo 39.º do Regulamento n.º 560-A/2011 (leilão multifaixa)		X Termo							
1.7 Promover auditoria às estimativas dos SCA/CLSU apresentadas pela PTC (2010/2012)									
Acompanhamento do desenvolvimento do projecto (auditoria SCA 2010/2012 e CLSU 2010/2011)	X Termo								
Apresentação das conclusões e elaboração do projecto de decisão e decisão final (SCA 2010/2012 e CLSU 2010/2011)	X Início		X Termo						
Acompanhamento do desenvolvimento do projecto (auditoria CLSU 2012)		X Início	X Termo						
Apresentação das conclusões e elaboração do projecto de decisão e decisão final (CLSU 2012)			X Início	X Termo					
Acompanhamento do desenvolvimento do projeto (auditoria aos <i>drivers</i> do SCA) e aprovação da decisão final								X Início	X Termo
1.8 Promover auditoria aos valores ressubmetidos pela PTC relativos ao SCA 2010/2012 e ao CLSU 2010/2012									
Adjudicação das auditorias		X							
Acompanhamento do trabalho da auditoria (SCA 2010/2012)			X Início						
Apresentação das conclusões e preparação da decisão final (SCA)			X						
Acompanhamento do trabalho da auditoria (CLSU 2010/2011)			X						
Apresentação das conclusões e preparação da decisão final				X Termo					
Acompanhamento do trabalho da auditoria (CLSU 2012)				X Início	X Termo				
Apresentação das conclusões e preparação da decisão final					X				
1.9 Promover auditoria às estimativas dos SCA/CLSU apresentadas pela PTC (2013) e às ressubmissões									
Adjudicação das auditorias			X						

Ações	CALENDARIZAÇÃO								
	2014				2015				2016
	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	
Acompanhamento do desenvolvimento da auditoria; preparação de SPD e decisão final sobre o SCA			X Início			X Termo			
Resubmissão – acompanhamento do desenvolvimento da auditoria e decisão final sobre o SCA						X Início	X Termo		
Acompanhamento do desenvolvimento da auditoria; preparação de SPD e decisão final sobre CLSU				X Início		X Termo			
Resubmissão – acompanhamento do desenvolvimento da auditoria e decisão final sobre CLSU							X		
1.10 Promover auditorias aos valores relativos a reformados e pensionistas no período posterior à designação do PSU por concurso público (relativos a 2013 e 2014)									
Relativa a 2013									
Relativa a 2014									
1.11 Promover auditorias aos valores de volume de negócios usados no âmbito do fundo de compensação do SU (comunicações eletrónicas)									
Auditoria aos valores apresentados pelos operadores a 30.06.2014 (relativos a 2013)			X						
Auditoria aos valores apresentados pelos operadores a 30.06.2015 (relativos a 2014)							X		
1.12 Desenvolver processos de ressarcimento dos CLSU à PTC (período anterior à designação do PSU por concurso público)									
Ressarcimento dos CLSU relativos a 2007/2009			X Início		X Termo				
Ressarcimento dos CLSU relativos a 2010/2011							X Início		X Termo
Ressarcimento dos CLSU relativos a 2012/2013									X Início
1.13 Desenvolver o processo de ressarcimento dos CLSU no período posterior à designação do PSU por concurso público									
CLSU de 2013			X Início		X Termo				
CLSU de 2014							X Início		X Termo
1.14 Processo de designação do prestador do serviço universal de listas telefónicas (1)									
1.15 Desenvolver modelo de custeio FTR com vista à regulação do mercado 3									
Conclusão do desenvolvimento do modelo	X Termo								
1.16 Desenvolver modelo de custeio para NGN									

Ações	CALENDARIZAÇÃO								
	2014				2015				2016
	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	
Adjudicação a consultor			X Início	X Termo					
Desenvolvimento do trabalho				X Início					X Termo
1.17 Plano nacional de numeração – avaliação da necessidade de utilização de recursos de numeração para eCall	X Início	X Termo							
1.18 Plano nacional de numeração – análise e decisão sobre gestão de MNC									
Análise e estabelecimento de cenários sobre a evolução de MNC, tendo em conta a procura de códigos, as soluções existentes no terreno, incluindo a nível internacional, as limitações normativas e os constrangimentos técnicos, administrativos e operacionais		X Termo							
Definição de regras para a atribuição de MNC		X Início		X Termo					
1.19 Plano nacional de numeração – decisão e implementação de medidas sobre VoIP em resultado da consulta pública sobre a posição comum ERG do VoIP e condições de utilização de números geográficos									
Implementação da decisão sobre VoIP quanto à informação a enviar para os PSAP no caso de chamadas em nomadismo para o 112	X Início		X Termo						
1.20 Plano nacional de numeração									
Definição de direitos e obrigações de revendedores de serviços telefónicos quanto a direitos de utilização de números		X Início			X Termo				
1.21 Promover auditoria ao novo SCA a propor pelos CTT									
Conclusão do projeto	X Termo								
1.22 Promover auditoria SCA CTT 2012/2013									
Auditoria ao SCA 2012/2013				X Termo					
1.23 Rever metodologia do custo de capital dos CTT									
Adjudicação a consultor				X Início	X Termo				
Desenvolvimento do trabalho					X Início	X Termo			
1.24 Avaliar a necessidade de definição das regras de acesso à rede postal e a elementos da infraestrutura do PSU postal									
Consulta pública	X								
Relatório final		X Termo							
1.25 Avaliar os CLSU (se) apresentados pelo PSU postal para o ano civil anterior									
Definição das especificações técnicas e do tipo de procedimento para a formação do contrato de prestação de serviços	X				X				
Procedimento de seleção do auditor		X			X	X			

Ações	CALENDARIZAÇÃO								
	2014				2015				2016
	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	
Apresentação pelo PSU de CLSU (até ao final do 2.º trimestre do ano n+1)		X				X			
Realização da auditoria aos CLSU				X			X	X	
Sentido provável de decisão quanto aos CLSU				X				X	
Decisão final (até 120 dias úteis a contar da apresentação dos CLSU pelo PSU)				X Termo				X Termo	
1.26 Processo de ressarcimento dos CLSU (se aplicável)									
CLSU de 2013		X Início			X Termo				
CLSU de 2014							X Início		X Termo
1.27 Desenvolver metodologia para avaliar impacto das decisões regulatórias									
Realizar estudo sobre questões concorrenciais e de regulação no mercado STM		X Termo							
Avaliar impacto da descida das tarifas de terminação fixas				X Termo					

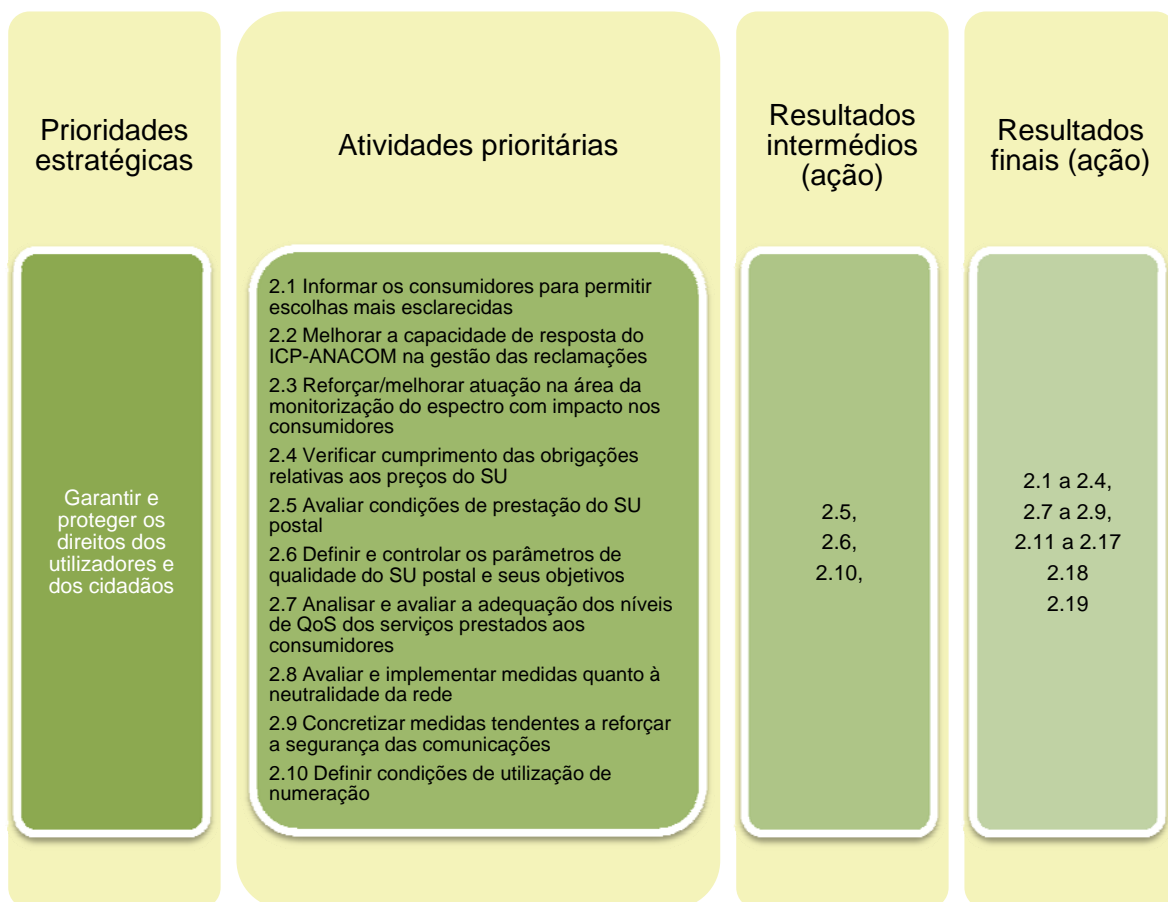


Tabela 2 – Ações enquadradas na prioridade estratégica 2: Garantir e proteger os direitos dos utilizadores e dos cidadãos

Ações	CALENDARIZAÇÃO								
	2014				2015				2016
	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	
2.1 Introduzir novas funcionalidades do Portal do Consumidor		X Termo							
2.2 Desenvolver novas funcionalidades no COM.escolha				X Termo					
2.3 Rever enquadramento das solicitações /reclamações dos utilizadores finais de serviços de comunicações e respetivo tratamento pelos prestadores		X Termo							
2.4 Rever o tratamento das solicitações/reclamações dos utilizadores finais de serviços de comunicações: introduzir novo sistema de gestão de reclamações				X Termo					
2.5 Elaborar análise de conformidade do price-cap fixado para o(s) prestador(es) do SU de comunicações eletrónicas (SFT)				X				X	

Ações	CALENDARIZAÇÃO								
	2014				2015				2016
	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	
2.6 Elaborar análise de conformidade do price-cap fixado para o(s) prestador(es) do SU de comunicações eletrônicas (postos públicos)				X				X	
2.7 Monitorizar o cumprimento dos objetivos de densidade da rede postal e de ofertas mínimas de serviços	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Auditoria				X					
2.8 Avaliar e se necessário definir circunstâncias ou condições geográficas que excepcionem a recolha e a distribuição diária do SU e/ou a distribuição no domicílio do destinatário									
Identificação, junto do PSU, da situação atual	X								
Identificação dos possíveis critérios a definir e avaliação do respetivo impacto na prestação do SU		X							
Sentido provável de decisão			X						
Decisão final				X Termo					
2.9 Definir os parâmetros de qualidade do SU postal e respetivos objetivos									
Sentido provável de decisão			X						
Decisão final				X Termo					
2.10 Promover auditoria aos valores dos indicadores de QoS postal do SU do ano n-1									
Definição das especificações técnicas e definição do tipo de procedimento para a formação do contrato de prestação de serviços	X Início				X Início				X
Seleção do auditor		X				X			
Realização da auditoria		X	X			X	X		
Decisão final quanto às conclusões da auditoria e das ações a desenvolver na sua sequência				X Termo				X Termo	
2.11 Elaborar projeto de decreto-lei que aprova o regime de exploração e utilização dos serviços postais para envio ao governo		X Início		X Termo					
2.12 Implementar e avaliar medidas relativas à neutralidade da rede (QoS)									
Aplicação do guia do BEREC quanto à QoS no âmbito da NN e avaliação de eventual necessidade de intervenção regulatória com definição de indicadores ou requisitos mínimos de qualidade e estabelecimento de correspondentes métricas				X Termo					
2.13 Avaliar oportunidade de um regulamento sobre o uso do CLI (PNN)									
Definição de regras de utilização de números	X Termo								
2.14 Realizar estudo de qualidade do serviço de acesso à Internet em banda larga	X Início			X Termo	X Início			X Termo	X Início
2.15 Realizar estudos de qualidade de serviço de redes móveis									

Ações	CALENDARIZAÇÃO								
	2014				2015				2016
	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	
Voz, <i>videostreaming</i> e cobertura em Portugal continental				X				X	X
Comboios suburbanos Lisboa		X							X
Comboios suburbanos Porto						X			
SMS/MMS	X				X				X
Regiões autónomas dos Açores e da Madeira			X						X
Voz, <i>videostreaming</i> e cobertura no serviço Alfa Pendular da CP							X		
2.16 Harmonizar e promover a eficiência da interação com os utilizadores do espectro, através da implementação dos sistemas de informação adequados									
Harmonização da atividade fiscalizadora da MCE, nomeadamente através da criação e da manutenção de autos de notícia harmonizados	X Início			X Termo					
2.17 Instalar centro de reporte	X Início		X Termo						
2.18 Realizar auditoria de segurança	X Início				X Termo				
2.19 Participar em exercícios de segurança	X Início					X Termo			

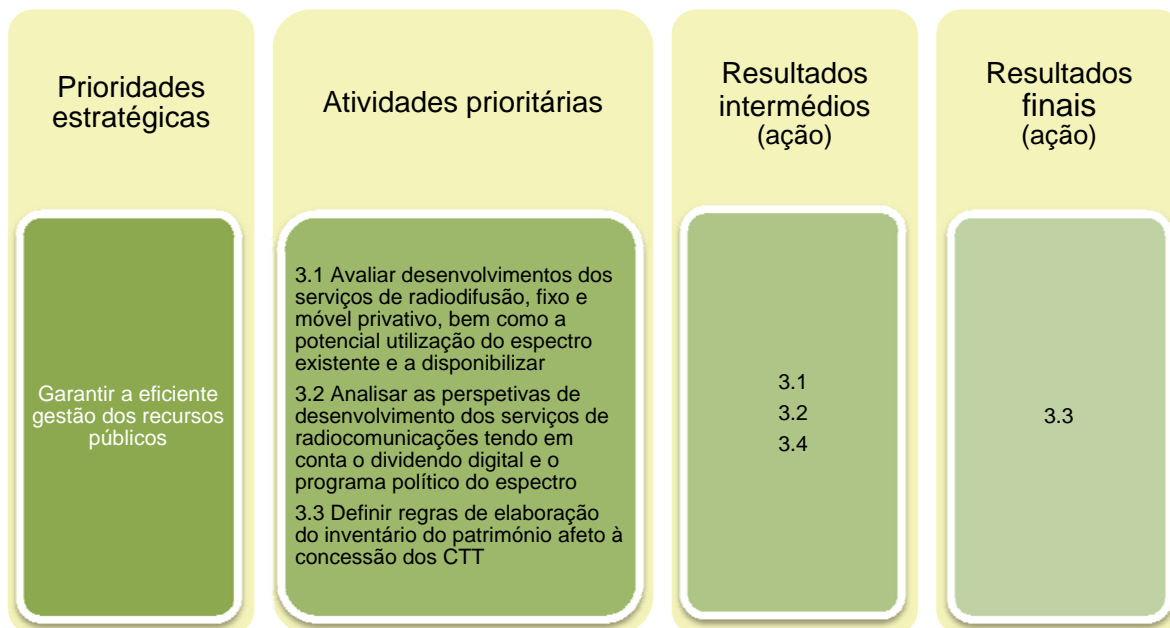


Tabela 3 – Ações enquadradas na prioridade estratégica 3: Garantir a eficiente gestão dos recursos públicos

Ações	CALENDARIZAÇÃO								
	2014				2015				2016
	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	
3.1 Avaliar as perspectivas de desenvolvimento dos serviços de radiodifusão (sonora e televisiva), móvel privativo e fixo, bem como a potencial utilização do espectro existente e a disponibilizar (follow-up)									
Avaliação das questões inerentes à evolução da TDT, nos termos da solução definitiva adoptada	X Início			X Termo					
Decorrente da aprovação dos cenários sobre a utilização do espectro por parte do serviço de radiodifusão (sonora e televisiva), elaborar propostas de decisão, a submeter à tutela, que se mostrem mais adequadas		X Início		X Termo					
Decorrente da identificação dos vários cenários sobre a utilização do espectro por parte dos serviços móvel e fixo, elaborar as propostas de decisão que se mostrem mais adequadas	X Início		X Termo						
Disponibilizar o espectro remanescente do leilão BWA, na sequência de decisão tomada face a consulta pública a efetuar	X Início			X Termo					
Reavaliar a oportunidade de disponibilizar o espectro remanescente do leilão multifaixa	X Início			X Termo					
Disponibilizar o espectro remanescente do leilão multifaixa na sequência de eventual decisão					X Início			X Termo	
3.2 Avaliar as perspectivas de desenvolvimento dos serviços de radiocomunicações tendo em conta o dividendo digital e o programa político do espectro (RSP)									

Ações	CALENDARIZAÇÃO								
	2014				2015				2016
	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	
Identificação da viabilidade e do modo de disponibilização de faixas de espectro adicionais com vista à implementação de serviços de banda larga móvel	X Início								
Análise prospectiva da faixa UHF, utilizada pela radiodifusão televisiva, com especial atenção a defender as posições nacionais na faixa do Dividendo II (694-790 MHz): Identificar a planificação da faixa de 700 Mhz considerando as aplicações na faixa bem como as condições técnicas aplicáveis	X Início		X Termo						
Análise prospectiva da faixa UHF utilizada pela radiodifusão televisiva com especial atenção à faixa do Dividendo II (694-790 MHz): defender as posições nacionais no âmbito das discussões sobre o futuro da faixa UHF de radiodifusão	X Início			X Termo					
Acompanhamento e contribuição para a realização do inventário do espectro bem como para o seu <i>follow-up</i> , tendo em conta os contributos dos <i>stakeholders</i>								X Termo	
Discussão e definição das posições nacionais a defender na WRC-15								X Termo	
3.3 Definir as regras de elaboração do inventário do património afeto à concessão dos CTT									
Sentido provável de decisão		X							
Decisão final			X Termo						
3.4 Promover auditoria ao inventário de 2014 do património afeto à concessão, apresentado pelos CTT									
Definição das especificações técnicas e do tipo de procedimento para a formação do contrato de prestação de serviços					X Início				X
Seleção do auditor						X			
Realização da auditoria						X	X		
Decisão final quanto às conclusões da auditoria e das ações a desenvolver na sua sequência								X Termo	

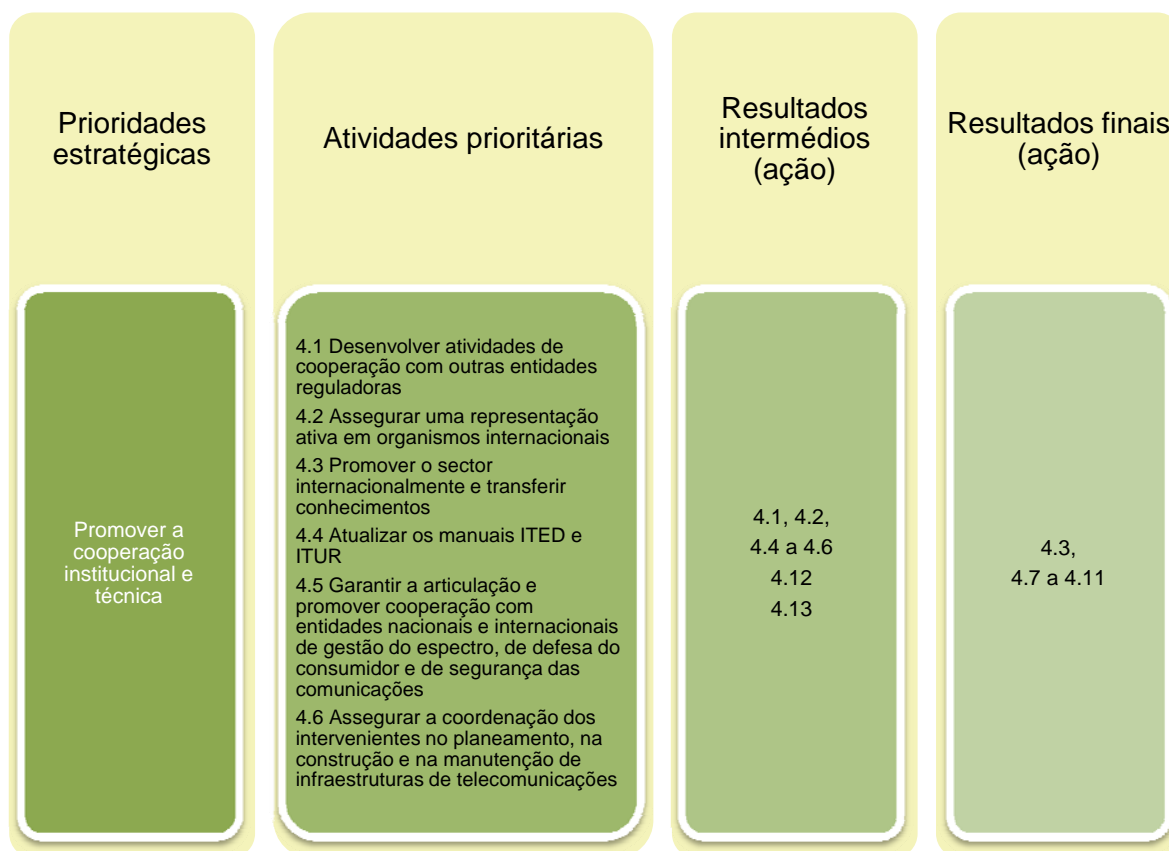


Tabela 4 – Ações enquadradas na prioridade estratégica 4: Promover a cooperação institucional e técnica

Ações	CALENDARIZAÇÃO								
	2014				2015				2016
	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	
4.1 Manter o esforço de participação no BEREK									
Participação ativa em todos os Expert Working Groups (EWG) e grupos <i>ad hoc</i>				X Termo				X Termo	X (Continua)
Participação de três <i>drafters</i> nos EWG				X Termo				X Termo	X (Continua)
Presidência de um EWG				X Termo				X Termo	X (Continua)
4.2 Participar no EMERG									
Assegurar a vice-presidência	X Início			X Termo					
Participação ativa no secretariado	X Início							X Termo	
Manutenção do esforço de participação nos grupos de trabalho				X Termo					

Ações	CALENDARIZAÇÃO								
	2014				2015				2016
	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	
4.3 Reformular quotizações para organizações/organismos internacionais									
Reduzir a contribuição para o GLPO da UPU				X Termo					
Reduzir a quota para a UIT			X Início	X Termo					
Reduzir a quota para a UPU									X Termo
4.4 Definir nova estratégia de participação em organizações/organismos internacionais									
Levantamento do envolvimento de cada direção em organizações/organismos internacionais	X								
Preparação e apresentação de estratégia ao CA	X Início	X Termo							
Implementação da estratégia aprovada				X Início					
Envolvimento do sector privado e de universidades através de ações de comunicação	X Início	X Termo							
Promoção de melhorias na UIT e na UPU, em eficiência e gestão de recursos	X Início			X Termo					
4.5 Colaborar na clarificação da posição nacional sobre governação da Internet									
Colaboração com a tutela	X Início			X Termo					
Parceria com a FCT e outras entidades		X Início						X Termo	X (Continua)
4.6 Participar na ARCTEL									
Assegurar o secretariado									X Termo
Manter participação ativa no GT Roaming com vista à implementação de uma tarifa única entre os países membros				X Termo					
Manutenção do esforço de participação nos restantes GT				X Termo				X Termo	X (Continua)
Apoio anual à realização de Workshops/Seminários do CFA	X Início			X Termo	X Início			X Termo	X Termo
Contribuição ativa para a realização de um estudo sobre o SU nos países da CPLP	X Início			X Termo					
Promoção do estabelecimento de um protocolo ARCTEL-UIT para realização de ações conjuntas CdE-CFA	X Início	X Termo							
4.7 Promover internacionalmente o sector e a transferência de conhecimentos									
Estabelecimento de protocolo com a AICEP-global	X Início			X Termo					
Parceria com a AICEP-global	X Início			X Termo				X Termo	X (Continua)
Priorização das ações de cooperação bilateral existentes e a criar	X Início			X Termo	X Início			X Termo	X Termo
Redefinição estratégica dos protocolos bilaterais de cooperação	X Início		X Termo						

Ações	CALENDARIZAÇÃO								
	2014				2015				2016
	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	
Operacionalização dos protocolos bilaterais de cooperação reformulados		X Início						X Termo	
Avaliação do impacto económico do esforço de cooperação		X Início		X Termo				X Termo	X (Continua)
4.8 Atualizar os manuais técnicos ITED		X Termo							
4.9 Atualizar os manuais técnicos ITUR			X Termo						
4.10 Promover divulgação e sensibilização do regime ITED/ITUR		X Início		X Termo		X Início		X Termo	X
4.11 Promover divulgação e sensibilização do regime R&TTE/CEM				X Termo				X Termo	X
4.12 Promover articulação eficaz e eficiente com as várias entidades nacionais com responsabilidades na gestão do espectro									
Definição de procedimentos a implementar com o EMGFA	X Início			X Início					
Definição de procedimentos a implementar com as autoridades marítimas					X Início			X Termo	
4.13 Promover a articulação com entidades terceiras no âmbito da segurança das comunicações	X Início			X Termo					
4.14 Desenvolver e operacionalizar o SIC nos termos do DL 123/2009	X Início			X Termo	X Início			X Termo	X

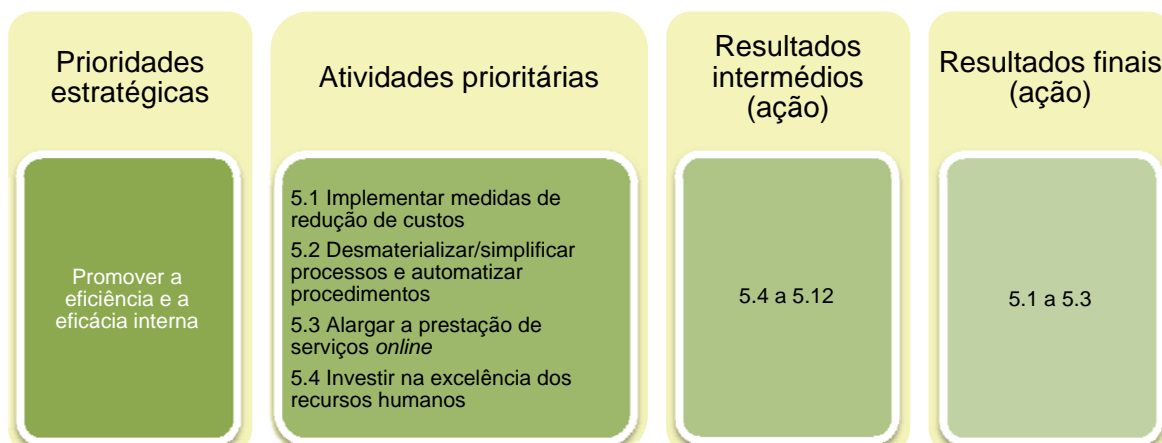


Tabela 5 – Ações enquadradas na prioridade estratégica 5: Promover a eficiência e a eficácia internas

Ações	CALENDARIZAÇÃO								
	2014				2015				2016
	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	
5.1 Renegociar contratos	X Início			X Termo					
5.2 Implementar plano anual de sustentabilidade ambiental	X Início			X Termo					
5.3 Realizar estudo global de satisfação do cliente interno	X Início			X Termo					
5.4 Desenvolver novas funcionalidades a implementar nas aplicações informáticas para suporte da gestão do espectro, nomeadamente o licenciamento eletrónico									
Análise e levantamento de requisitos funcionais de corrente da exploração da 1.ª fase do e-lic	X Início				X Termo				
Desenvolvimento de novas funcionalidades identificadas	X Início				X Termo				
5.5 Gerir e disponibilizar informação georrefenciada: fase I – validação da localização de estações de radiocomunicações				X Termo					
5.6 Desenvolver sistemas de indicadores sobre a atividade de planeamento e gestão do espectro (IGE-PLAGE)	X Início			X Termo					
5.7 Informatizar os procedimentos relativos aos processos de fiscalização de mercado de equipamentos (SGR&TTE)									
Entrada em produção	X Termo								
Ajustamentos funcionais		X Início		X Termo					
5.8 Desenvolver aplicação de registo de agentes infratores									
5.9 Apetrechar os centros de monitorização e controlo do espectro de sistemas de teste e medida, tendo em vista a implementação de novos sistemas tecnológicos e a renovação do parque de equipamentos									

Ações	CALENDARIZAÇÃO								
	2014				2015				2016
	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	
Implementação de medidas para o reforço da capacidade de intervenção <i>in situ</i> da monitorização e do controlo do espectro e dos meios para análise da TDT - conclusão do processo sondas TDT		X Termo							
Reapetrechamento tecnológico da MCE				X Termo					
5.10 Alargar a atual extranet por forma a englobar os serviços STF, SAI, STvS e SP, o questionário anual de comunicações e o questionário de portabilidade [DIC]				X Termo					
5.11 Promover a cultura de excelência na ANACOM									
Comunicação da visão e da estratégia aos colaboradores	X								
5.12 Implementar plano de desenvolvimento de competências técnicas e comportamentais									
Concretização do plano de formação e desenvolvimento individual	X				X				X
Promoção de programa de desenvolvimento de competências de liderança (II)	X								
5.13 Desenvolver iniciativas de responsabilidade social									
Programa de estágios	X Início			X Termo	X Início			X Termo	X
5.14 Implementar um programa de gestão de talento					X Início	X Termo			

Anexo II – Plano estratégico de pessoas (tabelas)

Tabela 6 - Evolução dos recursos humanos ICP-ANACOM

Designação	2014	2015	2016
1 – Quadros superiores	248	248	248
2 – Não quadros	151	151	151
Total de efetivos (1+2)	399	399	399

Unidade: Número de trabalhadores.

Tabela 7 - Evolução das formas complementares de trabalho

Plano 2014/2016			
Designação	2014	2015	2016
Trabalho suplementar	5882	5570	5292
Total	5882	5570	5292

Unidade: Horas.

Tabela 8 - Evolução dos custos com o pessoal

Plano 2014/2016			
Designação	2014	2015	2016
Remunerações e encargos	20 054 793	20 047 193	20 039 993
Outros custos com o pessoal	1 937 407	1 937 407	1 937 407
Total	21 992 200	21 984 600	21 977 400

Unidade: Euros.

Tabela 9 - Plano de custos com o pessoal

Designação	2014	2015	2016
1. Efetivos (final do ano)	399	399	399
2. Potencial de trabalho efetivo (1800 horas/ano)	718 200	718 200	718.200
3 Trabalho suplementar (horas)	5 882	5 570	5 292
4. Potencial de trabalho (2 a 4)	724 082	723 770	723 492
5. Remunerações dos órgãos sociais	944 470	944 470	944 470
6. Remunerações do pessoal	13 149 380	13 149 380	13 149 380
7. Remunerações adicionais	2 813 262	2 807 062	2 801 162
8. Benefícios pós-emprego	702 565	702 565	702 565
9. Encargos sobre remunerações	3 147 681	3 146 281	3 144 981
10. Seguro de acidentes de trabalho	66 649	66 649	66 649
11. Gastos de ação social	699 866	699 866	699 866
12. Outros gastos com o pessoal	468 327	468 327	468 327
13. Total (6 a 13)	21 992 200	21 984 600	21 977 400

Unidade: Euros.

Anexo III – Plano de investimentos (tabela)

Tabela 10 – Projetos de investimentos

Designação	Objetivos	2014	2015	2016
Modernização dos laboratórios	Aquisição de equipamento face à evolução tecnológica e do quadro regulamentar; atualização do <i>software</i>	66 500	60 000	60 000
Reapetrechamento tecnológico da monitorização do espectro	Atualização das infraestruturas existentes destinadas à monitorização e ao controlo do espectro (MCE) e aquisição de equipamento para os novos sistemas de comunicações	477 000	700 000	650 000
Reparação da estação remota do SINCRER de Monte Barrete	Reparação da estação remota de Monte Barrete na sequência das descargas atmosféricas de 2012	300 000	0	0
Sondas TDT	Finalização do processo de aquisição e instalação de sondas para avaliação da QoS prestado pelo operador de TDT	359 000	0	0
SIC	Adaptação dos termos de disponibilização e informação sobre o acesso a condutas, postes, outras instalações e locais por parte da concessionária de serviço público de comunicações, de maneira a coordená-los com o SIC	150 000	180 000	162 000
Adequação tecnológica - Arquitetura e plataformas tecnológicas	Adequação dos redutos tecnológicos infraestruturais através da aquisição do <i>hardware</i> e do <i>software</i> necessários	1 353 000	1 187 100	1 184 200
Aquisição de equipamento básico radioelétrico diverso	Aquisição de equipamento básico corrente para as ações de fiscalização	70 000	446 400	426 000
Aquisição de equipamento informático diverso	Aquisição de <i>hardware</i> e <i>software</i> correntes	240 000	320 000	300 000
Aquisições correntes diversas	Aquisição de equipamento administrativo e realização de obras em edifícios	109 000	99 100	90 300
Total		3 124 500	2 992 600	2 872 500

Unidade: Euros.

Anexo IV – Plano financeiro (tabelas)

Tabela 11 - Plano de rendimentos

Designação	2014	2015	2016
Comunicações eletrónicas	66 260 700	66 477 400	66 190 400
* Declarações comprovativas de direitos	14 000	14 000	14 000
* Exercício de atividade de comunicações eletrónicas	24 291 400	24 491 400	24 162 400
* Utilização de frequências - SCET ¹	28 056 000	28 056 000	28 056 000
* Utilização de frequências - restantes	12 226 500	12 226 500	12 251 500
* Utilização de números	1 672 800	1 689 500	1 706 500
Serviços postais	1 075 900	1 608 700	2 060 500
ITED-ITUR	146 400	141 300	136 200
Restantes prestações de serviço	351 000	351 000	351 000
Juros e outros rendimentos similares	1 200 000	1 100 000	1 000 000
Outros rendimentos e ganhos	60 000	60 000	60 000
TOTAL	69 094 000	69 738 400	69 798 100

Unidade: Euros.

¹ SCET – Serviços de comunicações eletrónicas terrestres.

Tabela 12 - Plano de gastos

Designação	2014	2015	2016
Fornecimentos e serviços externos	11 334 900	11 014 700	10 709 800
* Trabalhos especializados	3 219 500	3 058 600	2 905 600
* Publicidade e propaganda	146 700	145 200	143 800
* Vigilância e segurança	439 000	439 000	439 000
* Conservação e reparação	2 796 600	2 656 800	2 524 000
* Livros e documentação técnica	250 000	247 500	245 000
* Energia e fluidos	552 700	558 200	563 800
* Deslocações, estadas e transportes	486 100	481 200	476 400
* Rendas e alugueres	1 700 200	1 700 200	1 700 200
* Comunicação	626 900	620 600	614 400
* Seguros	132 000	132 000	132 000
* Limpeza, higiene e conforto	283 200	280 400	277 600
* Outros fornecimentos e serviços	702 000	695 000	688 000
Gastos com o pessoal	21 992 200	21 984 600	21 977 400
* Remunerações e encargos	20 054 793	20 047 193	20 039 993
* Outros gastos com o pessoal	1 937 407	1 937 407	1 937 407
Gastos de depreciação e amortização	3 507 000	3 374 600	2 979 600
Perdas por imparidade	90 000	90 000	90 000
Provisões do período	1 000 000	1 000 000	1 000 000
Outros gastos e perdas	6 657 400	6 696 500	6 611 800
* Quotizações	986 500	984 600	896 800
* Reuniões e conferências	289 500	286 600	283 700
* Patrocínios	218 100	215 900	213 800
* Participações/transferências	4 949 200	4 994 900	5 002 600
* Cooperação	173 100	173 100	173 100
* Restantes gastos e perdas	41 000	41 400	41 800
TOTAL	44 581 500	44 160 400	43 368 600

Unidade: Euros.

Tabela 13 - Demonstração de resultados por naturezas

Designação	2014	2015	2016
Rendimentos e gastos			
* Taxas exercício de atividade de com. eletrônicas	24 291 400	24 491 400	24 162 400
* Taxas de utilização de frequências	40 282 500	40 282 500	40 307 500
* Taxas de utilização de números	1 672 800	1 689 500	1 706 500
* Taxas de exercício de atividade de serv. postais	1 075 900	1 608 700	2 060 500
* Restantes prestações de serviço	511 400	506 300	501 200
* Fornecimentos e serviços externos	-11 334 900	-11 014 700	-10 709 800
* Gastos com o pessoal	-21 992 200	-21 984 600	-21 977 400
* Perdas por imparidade	-90.000	-90.000	-90.000
* Provisões do exercício	-1 000 000	-1 000 000	-1 000 000
* Outros rendimentos e ganhos	60 000	60 000	60 000
* Outros gastos e perdas	-6 657 400	-6 696 500	-6 611 800
Resultados antes de depreciações e amortização	26 819 500	27 852 600	28 409 100
* Gastos/reversões de depreciação e amortização	-3 507 000	-3 374 600	-2 979 600
Resultado operacional	23 312 500	24 478 000	25 429 500
* Juros e rendimentos similares obtidos	1 200 000	1 100 000	1 000 000
RESULTADO LÍQUIDO DO EXERCÍCIO	24 512 500	25 578 000	26 429 500

Unidade: Euros

Tabela 14 - Orçamento de tesouraria

Designação	2014	2015	2016
Saldo do ano anterior	80 449 300	88 286 700	94 501 000
Recebimentos			
* Rendimentos de exploração	67 894 000	68 638 400	68 798 100
* Juros e outros rendimentos similares	1 200 000	1 100 000	1 000 000
Total dos recebimentos	69 094 000	69 738 400	69 798 100
Pagamentos			
* Investimento	3 124 500	2 992 600	2 872 500
* Exploração	39 984 500	39 695 800	39 299 000
* Entrega ao estado	18 147 600	20 835 700	21 741 300
Total dos pagamentos	61 256 600	63 524 100	63 912 800
Disponibilidades	88 286 700	94 501 000	100 386 300

Unidade: Euros.

Tabela 15 – Balanços

Designação	2014	2015	2016
Ativo			
Ativo não corrente	20 901 200	20 519 200	20 412 100
* Ativos fixos tangíveis	15 147 600	15 141 800	15 149 300
* Ativos intangíveis	3 453 600	3 077 400	2 962 800
* Outras contas a receber	2 300 000	2 300 000	2 300 000
Ativo corrente	96 686 700	103 001 000	108 986 300
* Clientes	4 900 000	5 000 000	5 100 000
* Outras contas a receber	1 000 000	1 000 000	1 000 000
* Diferimentos	2 500 000	2 500 000	2 500 000
* Depósitos bancários e caixa	88 286 700	94 501 000	100 386 300
Total do ativo	117 587 900	123 520 200	129 398 400
Capital próprio e passivo			
Capital próprio	46 646 100	51 388 400	56 076 600
* Outras reservas	22 133 600	25 810 400	29 647 100
* Resultado líquido do período	24 512 500	25 578 000	26 429 500
Passivo	70 941 800	72 131 800	73 321 800
* Provisões/respons. benefícios pós-emprego	62 039 900	63 129 900	64 219 900
* Outras contas a pagar	8 901 900	9 001 900	9 101 900
Total do passivo + Capital próprio	117 587 900	123 520 200	129 398 400

Unidade: Euros.

Tabela 16 – Demonstração dos fluxos de caixa

Designação	2014	2015	2016
Fluxos de caixa - Atividades operacionais			
* Recebimentos de clientes	67 834 000	68 578 400	68 738 100
* Pagamentos a fornecedores	-11 334 900	-11 014 700	-10 709 800
* Pagamentos ao pessoal	-21 992 200	-21 984 600	-21 977 400
Caixa gerada pelas operações	34 506 900	35 579 100	36 050 900
* Outros recebimentos/pagamentos	-24 746 000	-27 473 200	-28 294 100
Fluxos de caixa das atividades operacionais	9 760 900	8 105 900	7 756 800
Fluxos de caixa – Atividades de investimento			
Pagamentos respeitantes a			
* Ativos fixos tangíveis	-2 195 200	-1 681 500	-1 497 300
* Ativos intangíveis	- 929 300	-1 311 100	-1 375 200
Recebimentos provenientes de			
* Ativos fixos tangíveis	1 000	1 000	1 000
* Juros e rendimentos similares	1 200 000	1 100 000	1 000 000
Fluxos de caixa das atividades de investimento	-1 923 500	-1 891 600	-1 871 500
Varição de caixa e seus equivalentes	7 837 400	6 214 300	5 885 300
Caixa e seus equivalentes no início do período	80 449 300	88 286 700	94 501 000
Caixa e seus equivalentes no fim do período	88 286 700	94 501 000	100 386 300

Unidade: Euros.

Anexo V – Indicadores globais para o triénio 2014-2016

Designação	2014		2015		2016	
	Meta	Real	Meta	Real	Meta	Real
Percentagem de relatórios de audiência e deliberações finais divulgados num prazo máximo de (n+15), sendo n o número de dias úteis para audiência prévia dos interessados	90%		90%		90%	
Taxa de concretização das ações do Plano 2013-2015 (percentagem de ações constantes no plano estratégico executadas no calendário aprovado)	95%		95%		95%	
Tempo médio para atribuição de recursos de numeração (em dias úteis)	5		5		5	
Tempo máximo para atribuição de recursos de numeração (em dias úteis)	15		15		15	
Tempo médio de resposta a pedidos de licenciamento radioelétrico (em dias úteis)	5		5		5	
Solicitações sobre o mercado tratadas no período/total de solicitações sobre o mercado recebidas no período	95%		95%		95%	
Número de fiscalizações realizadas	994		1 010		1 010	
Serviços de comunicações eletrónicas	305		310		310	
Serviços postais	19		20		20	
Infraestruturas ITED	430		440		440	
Infraestruturas ITUR	40		40		40	
Mercado de equipamento (R&TTE/CEM)	180		180		180	
Entidades formadoras	20		20		20	
Percentagem de processos de contraordenação com análise inicial no período, no total de processos de contraordenação distribuídos nesse período	85%		85%		85%	
Percentagem de processos de contraordenação com decisão final no período, no total de processos de contraordenação instaurados no período	55%		55%		55%	

Lista de acrónimos e abreviaturas

CLSU	custos líquidos decorrentes da prestação do serviço universal
ITED	Infraestruturas de Telecomunicações em Edifícios
ITUR	Infraestruturas de Telecomunicações em Loteamentos, Urbanizações e conjuntos de edifícios
LEC	Laboratório de Ensaios e Calibração
MCE	Monitorização e controlo do espectro
PSU	Prestador do serviço universal
QoS	Qualidade de serviço
SIC	Sistema de informação centralizado
SINCRER	Sistema nacional de controlo remoto das emissões radioelétricas
SNC	Sistema de normalização contabilística
SU	Serviço universal
TDT	Televisão digital terrestre

Lista de operadores

CTT	CTT - Correios de Portugal, S. A.
PTC	PT Comunicações, S. A.

Lista de outras entidades/organizações

ARN	Autoridade Reguladora Nacional
AdC	Autoridade da Concorrência
CE	Comissão Europeia
ICP-ANACOM	ICP-Autoridade Nacional de Comunicações
BEREC	Organismo de Reguladores Europeus das Comunicações Eletrónicas
PALOP	Países Africanos de Língua Oficial Portuguesa
UE	União Europeia
UIT	União Internacional das Telecomunicações
UPU	União Postal Universal

