

RELATÓRIO DA CONSULTA PÚBLICA
RELATIVA ÀS ORIENTAÇÕES
ESTRATÉGICAS PARA O PLANO
PLURIANUAL DE ATIVIDADES
2017-2019

Índice

1. Enquadramento.....	3
2. Apreciação na generalidade.....	5
3. Apreciação na especialidade - Questões colocadas	10
3.1. Questão 1	10
3.2. Questão 2	12
3.2.1. Respostas recebidas	12
3.3. Questão 3	17
3.3.1. Respostas recebidas	17
4. Consideração das propostas feitas na consulta.....	28

1. Enquadramento

A Autoridade Nacional de Comunicações (ANACOM) decidiu, por deliberação de 5 de maio de 2016, submeter a consulta pública o documento sobre as «Orientações Estratégicas para o Plano Plurianual de Atividades 2017-2019», em conformidade com o disposto no artigo 47.º, n.º 1, dos seus Estatutos, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 39/2015, de 16 de março. O reforço da transparência no mercado, o aumento da previsibilidade regulatória e a promoção de um maior envolvimento de todos os interessados na definição dessas orientações são objetivos que a ANACOM visa prosseguir com a realização do procedimento de consulta pública.

A ANACOM pediu os contributos das entidades interessadas relativamente a três aspectos:

- Concorda com as prioridades estratégicas definidas pela ANACOM para o triénio 2017-2019? Tem alguma sugestão alternativa?
- Identifica outros eixos de atuação para a ANACOM em 2017? E nos dois anos seguintes (2018 e 2019)?
- Quais as principais ações concretas que identifica para serem levadas a cabo pela ANACOM em 2017, em concretização dos eixos de atuação previstos? E nos dois anos seguintes (2018 e 2019)?

No âmbito da consulta pública – lançada a 6 de maio e encerrada a 6 de junho de 2016 - foram recebidos cinco contributos:

- Blogue TDT em Portugal (adiante designado Blogue TDT);
- Cabovisão – Televisão por Cabo, S.A. e ONITELECOM – INFOCOMUNICAÇÕES, S.A. (adiante designadas Cabovisão/ONI);
- DECO – Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor (adiante designada DECO);
- MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A. (adiante designada por MEO);
- NOS Comunicações, S.A., NOS Açores S.A. e NOS Madeira, S.A. (adiante designadas NOS).

Regista-se a ausência de participação de entidades com atividade no sector postal e dos operadores de televisão.

A estrutura do presente relatório reflete as questões colocadas em consulta pública, procedendo-se em cada capítulo a um resumo das respostas recebidas, pelo que não se dispensa a consulta

das referidas respostas, que serão disponibilizadas no sítio da ANACOM em simultâneo com o presente relatório.

2. Apreciação na generalidade

Blogue TDT

O Blogue TDT considera que a ANACOM dedicou uma atenção minimalista à televisão digital terrestre (TDT) no documento submetido a consulta pública sobre as orientações estratégicas do plano plurianual 2017-2019, limitando-se a assegurar o cumprimento das obrigações do operador da plataforma da TDT, a MEO.

Cabovisão/ONI

A Cabovisão/ONI concorda na generalidade com os objetivos estratégicos e com as atividades estratégicas previstas pela ANACOM no documento que colocou em consulta pública e manifestam o seu agrado com a manutenção da prioridade estratégica «Manter mercados abertos e concorrenciais». Nesta prioridade releva a importância da atualização das análises de mercados relevantes definidos na Recomendação da Comissão Europeia.

As respondentes congratulam a ANACOM pelo lançamento das consultas relativas às análises dos novos mercados 3a e 3b e do mercado 4 (entretanto encerradas) e manifestam-se agradadas por estarem incluídos como prioridades estratégicas temas como a revisão das ofertas grossistas e a supervisão e acompanhamento do desenvolvimento das redes de acesso de próxima geração (NGA).

DECO

A DECO condena a extinção do conselho consultivo da ANACOM, órgão cuja existência considera fundamental por garantir uma cooperação da atividade regulatória e de supervisão com os respetivos destinatários, além de ser uma manifestação da própria democracia representativa e participativa. Apela, por isso, à necessidade de ser revista a extinção daquele órgão.

Concorda com a eleição da prioridade «Garantir e Proteger os direitos dos cidadãos» como estratégica e lamenta que, relativamente à TDT, a ANACOM se limite a acompanhar e assegurar o cumprimento das obrigações. Considera que a TDT tem implicações nas vertentes estratégicas de promoção de mercados abertos e concorrenciais e na eficiente gestão de recursos públicos, sendo necessária uma intervenção do regulador em ambos os domínios, que transcenda a mera fiscalização.

MEO

A MEO considera que as prioridades estratégicas definidas pela ANACOM se mantêm constantes há muito tempo e, atendendo ao facto de não terem sido acolhidas as poucas sugestões relativas a novas prioridades no passado, questiona a utilidade de auscultar os agentes de mercado sobre esta matéria. Diz ainda que as prioridades estratégicas da ANACOM correspondem a aglomerados lógicos das competências e atribuições legais e estatutárias da ANACOM, com pouca flexibilidade para ajustamentos e adaptações em função dos desenvolvimentos que se vão verificando no sector.

Considera por isso que a consulta, no que respeita aos eixos e ações concretas que a ANACOM vai realizar no período em causa, assume importância acrescida e defende ainda a importância de as várias entidades se poderem pronunciar sobre a calendarização detalhada das ações que venham a ficar estabelecidas no Plano de Atividades 2017-2019. Se assim não for, considera que os novos estatutos da ANACOM e a extinção do conselho consultivo determinaram um retrocesso relativamente à transparência e participação dos interessados na elaboração do plano plurianual desta Autoridade.

Reitera ainda a necessidade de a ANACOM instituir um processo periódico, que pode ser trimestral, de revisão do calendário estabelecido para as ações planeadas, com foco nos 4 trimestres seguintes, refletindo reordenação de prioridades e/ou atrasos incorridos.

NOS

A NOS saúda a ANACOM pela iniciativa de sujeitar a consulta pública as orientações estratégicas para o Plano de Atividades 2017-2019, por promover a transparência e previsibilidade regulatórias e permitir a participação ativa dos vários agentes do mercado na definição das diretrizes de atuação do regulador para os próximos três anos. Considera que seria útil a inclusão no documento da consulta das ações que a ANACOM planeia concretizar durante o ano em curso (ou seja, 2016), antes do 1º ano do plano plurianual, para evitar que os respondentes proponham ações que o regulador planeia concretizar antes da entrada em vigor do plano objeto de consulta. Reitera que a ANACOM deve sujeitar a procedimento de consulta o plano detalhado e calendarizado de atividades para o triénio.

Releva ainda a importância de se fazer uma atualização periódica do plano uma vez que, em muitos casos, os prazos estabelecidos nos planos de atividades não se concretizam, nem são explicadas as razões do não cumprimento dos prazos previamente definidos. Para assegurar a previsibilidade da sua atuação, a ANACOM deverá rever/atualizar periodicamente o calendário das ações a desenvolver.

Salienta-se em simultâneo a importância da celeridade do processo de decisão do regulador, pois, dada a dinâmica do sector, as decisões tardias perdem utilidade e podem até tornar-se irrelevantes.

Sobre a revisão da aplicação das condições de prestação do serviço universal, do qual é prestadora no que respeita ao serviço fixo de telefone, assume que apenas estará em causa a análise à possível revisão das condições da prestação dos serviços após o termo do prazo dos contratos atualmente em vigor, uma vez que as condições atuais estão previstas nos contratos, os quais resultaram de concursos públicos que as definiram detalhadamente para o prazo de vigência dos contratos.

Posição da ANACOM

O **Blogue TDT** considera que a ANACOM não considerou devidamente o tema da TDT no documento submetido a consulta pública, opinião que é partilhada pela **DECO**. A ANACOM explicará a sua posição mais à frente neste relatório, no ponto 3.3.

A ANACOM congratula-se com o facto de as respondentes **Cabovisão/ONI** concordarem com os objetivos e atividades estratégicas constantes do documento submetido a consulta pública, com a inclusão nas prioridades de temas como a revisão das ofertas grossistas decorrentes de obrigações impostas a empresas com PMS e com a criação do eixo de atuação «Supervisão e acompanhamento do desenvolvimento das redes de acesso de nova geração».

No tocante à preocupação manifestada pela **DECO**, e também pela **MEO**, sobre a extinção do conselho consultivo, a ANACOM considera que o facto de este órgão ter deixado de existir não põe em causa a transparência, a comunicação e a cooperação com os destinatários da atividade regulatória, já que essa articulação continua a existir em diversas sedes. O relacionamento direto bilateral é uma realidade e o envolvimento dos diversos agentes do sector no processo decisório não ficou menos participado e abrangente. O facto de a ANACOM submeter todas as suas decisões com impacto externo, incluindo as orientações estratégicas do seu plano de atividades, aos procedimentos de auscultação e consulta pública aumenta a transparência do processo decisório e o escrutínio do regulador, uma vez que todos os interessados, e não apenas os que estariam representados no conselho consultivo, podem dar a sua opinião e contribuir diretamente para cada uma dessas decisões. O processo é, assim, muito mais abrangente. E, recorde-se, os pareceres do anterior conselho consultivo também não tinham natureza vinculativa.

O reparo da **MEO** relativamente ao facto de as prioridades estratégicas da ANACOM se manterem constantes e serem pouco flexíveis terá resposta no ponto seguinte deste relatório.

Relativamente à sugestão feita pela **MEO** e pela **NOS** no sentido de dever ser submetido a procedimento de consulta o plano detalhado das ações a concretizar no triénio, a ANACOM regista a sugestão, pois reconhece grande utilidade ao facto de todos os interessados se poderem pronunciar sobre as ações que pretende realizar. A concretização da medida não é simples, dadas as restrições do calendário subjacente à elaboração/aprovação do plano e do orçamento do regulador. Ainda assim, a ANACOM pretende dar acolhimento a esta proposta da MEO e da NOS pelo que submeterá a uma nova consulta pública a lista das ações que pretende concretizar no período 2017-2019, devidamente calendarizadas. Esta decisão implica o adiamento da aprovação do orçamento da ANACOM para 2017 pelo prazo necessário à realização deste novo procedimento de consulta.

Para o futuro, a ANACOM admite repensar o modelo de elaboração do seu plano plurianual de atividades, de maneira a evitar o lançamento de duas consultas públicas. Reconhece-se vantagem num modelo em que num único momento sejam submetidos a consulta das partes interessadas as prioridades estratégicas, os eixos de atuação e as ações concretas que a ANACOM pretende realizar. Para tal ser possível, será necessário: (1) ou iniciar o processo de planeamento de atividades (ações) muito cedo (março/abril) ou (2) encontrar uma modalidade mais flexível de integração do orçamento da ANACOM no OE, que permitisse concluir o processo de planeamento da ANACOM mais tarde. A ANACOM irá avaliar a melhor solução possível.

A **MEO** e a **NOS** defendem ainda que a ANACOM deveria instituir um processo de atualização periódica do plano das ações que pretende desenvolver, as quais, por vezes, não se realizam ou têm concretização em prazo diferente.

A ANACOM procede a um controlo interno regular, com periodicidade trimestral, da execução do seu plano de ações. É comum durante a execução do plano anual surgirem novas ações prioritárias a que é preciso dar resposta, havendo ainda algumas situações de ações cuja realização perde sentido em face da evolução verificada. É normal em todas as organizações existirem diferenças entre o planeado e o realizado. No caso da ANACOM reitera-se que o plano é elaborado com grande antecipação, uma vez que o planeamento para todo o ano n+1 (de janeiro a dezembro) é concluído em julho do ano n quando ainda existe indefinição sobre o que será efetivamente realizado até final do ano n. Em qualquer caso, com a disponibilização do plano de atividades para o triénio seguinte, os agentes do sector ficam a saber em detalhe quais as ações cuja concretização a ANACOM considera que já não será possível executar no ano em curso, na medida em que são inscritas para o período subsequente. Com efeito, no caso concreto da preparação do Plano Plurianual de Atividades 2017-2019, em elaboração neste momento, as previsões da ANACOM assentam também numa estimativa que faz sobre a execução prevista para o plano de 2016.

Sobre a relevância da celeridade do processo de decisão referida pela **NOS**, a ANACOM concorda mas releva que a sua atuação está sujeita a um conjunto de procedimentos e prazos legais – incluindo os associados à realização de auscultações ao mercado (consultas públicas, audiências prévias, procedimento regulamentar) – que resultam dos seus estatutos, do Código do Procedimento Administrativo, da Lei das Comunicações Eletrónicas (LCE), da Lei Postal e dos demais diplomas legais aplicáveis, para além das obrigações estabelecidas a nível comunitário.

Em muitos casos, o cumprimento destes prazos legais é impeditivo de uma ação mais célere, até porque estão em causa matérias de elevada complexidade ou sensibilidade, exigindo a recolha de informação complementar mais ou menos circunstanciada e requerendo cuidada ponderação.

Quanto aos argumentos da **NOS** relativamente à revisão das condições do SU, releva-se que, sem prejuízo dos contratos do SU em vigor, a ANACOM deve iniciar atempadamente o processo de reflexão conducente a uma eventual revisão da aplicação das condições de prestação do serviço universal, antes do termo dos referidos contratos. O objetivo não é naturalmente alterar as especificações que integram os atuais contratos e as respetivas prestações, mas antes aferir a eventual necessidade de introduzir alterações nas especificações relativas a prestações futuras.

3. Apreciação na especialidade - Questões colocadas

3.1. Questão 1

Concorda com as prioridades estratégicas propostas pela ANACOM para o triénio 2017-2019? Tem alguma sugestão alternativa ou adicional?

Respostas recebidas

Cabovisão/ONI

A Cabovisão/ONI afirma concordar na generalidade com os objetivos e as atividades estratégicas previstas no documento que a ANACOM submeteu a consulta pública. Manifesta-se agradada com a manutenção da prioridade estratégica «Manter mercados abertos e concorrenciais».

DECO

A DECO concorda que a ANACOM tenha eleito como prioridade estratégica «Garantir e proteger os direitos dos utilizadores e dos cidadãos» e afirma esperar que a mesma seja respeitada e diligentemente defendida.

MEO

A MEO considera que as prioridades estratégicas definidas pela ANACOM se mantêm constantes há muito tempo e, atendendo ao facto de não terem sido acolhidas as poucas sugestões relativas a novas prioridades no passado, questiona a utilidade de auscultar os agentes do sector sobre esta matéria. Diz ainda que as prioridades estratégicas da ANACOM correspondem a aglomerados lógicos das suas competências e atribuições legais e estatutárias, com pouca flexibilidade para ajustamentos e adaptações em função dos desenvolvimentos que o sector vai fazendo.

Considera que, se a ANACOM tivesse um entendimento mais lato do conceito de “prioridade estratégica”, a revisão do quadro regulamentar, *dossier* que considera de extrema relevância, extensão e abrangência, deveria constituir uma prioridade estratégica para os próximos anos. Neste âmbito defende a realização de *workshops*, seminários e/ou conferências sobre os vários aspectos do quadro regulamentar abrangidos pelo processo de revisão.

NOS

A NOS concorda com as prioridades estratégicas apresentadas no documento da consulta. Considera que estão alinhadas com as atribuições da ANACOM, que lhe foram cometidas pelos seus estatutos e pela LCE.

Bloque TDT

Este contributo é omissivo em relação a esta questão.

Posição da ANACOM

A ANACOM congratula-se pelo facto de a maioria dos respondentes à consulta pública (**Cabovisão/ONI, DECO e NOS**) se manifestarem agradados com as prioridades estratégicas definidas para o período abrangido pelo Plano de Atividades 2017-2019.

Sobre as considerações da **MEO** no sentido de as prioridades estratégicas da ANACOM se apresentarem constantes e terem pouca flexibilidade, releva-se que essas prioridades são estabelecidas tendo em conta as atribuições da ANACOM e a sua missão. E, não se verificando alterações que o justifiquem, é normal que as prioridades estratégicas se mantenham, até porque – como é referido pela **MEO** – o respetivo conceito deve ser lato. Como tal, e independentemente de as ações a desenvolver mudarem anualmente e os eixos poderem ter ajustamentos periodicamente não é de estranhar que, pela sua própria definição, as prioridades estratégicas mantenham alguma estabilidade ao longo dos anos.

Foi neste contexto que a ANACOM enquadrou a proposta da **MEO**, de acordo com a qual a revisão do quadro regulamentar poderia ser uma prioridade estratégica da ANACOM para os próximos anos, tendo porém concluído não haver razão para a acolher exatamente dessa forma, sem prejuízo de reconhecer a grande relevância do tema. Por essa razão essa proposta foi acolhida como um dos eixos de atuação para o próximo triénio, dentro da prioridade “Promover mercados abertos e concorrenciais”.

3.2. Questão 2

Identifica outros eixos de atuação para a ANACOM em 2017? E nos dois anos seguintes (2018 e 2019)?

3.2.1. Respostas recebidas

Blogue TDT

O Blogue TDT defende que a ANACOM, além de assegurar e acompanhar o cumprimento das obrigações do operador da rede TDT, deverá reformular os eixos de atuação e incluir várias ações concretas relacionadas com a TDT.

Cabovisão/ONI

A Cabovisão/ONI manifesta agrado relativamente a vários eixos de atuação adotados pela ANACOM para o triénio 2017-2019 e propostos na consulta pública. Desde logo destaca o facto de a ANACOM estar fortemente focada na evolução do quadro legislativo e regulamentar em virtude de alterações que resultam da Recomendação da Comissão Europeia sobre mercados relevantes e da legislação da União Europeia (UE) sobre o mercado único de telecomunicações (TSM – *Telecom Single Market*), que consagra novas responsabilidades para os reguladores no domínio da neutralidade da rede e da itinerância internacional (*roaming*).

Realça ainda a importância da atualização das análises dos mercados relevantes e congratula a ANACOM pelo lançamento das consultas públicas relativas às análises dos mercados 3a, 3b e 4. Releva também a consagração, nas prioridades estratégicas, da *revisão das Ofertas Grossistas que decorrem de obrigações impostas a empresas com poder de mercado significativo nos diversos mercados relevantes*, bem como a inclusão da *supervisão do desenvolvimento das redes de acesso de próxima geração (NGA)*.

DECO

A DECO, no que diz respeito aos eixos de atuação, considera que estarão cobertos os aspectos habituais em termos de monitorização de preços, cobertura de freguesias rurais, fiscalização do cumprimento dos contratos, reclamações e resolução de conflitos nas comunicações eletrónicas.

Releva o facto de o documento das orientações estratégicas do Plano 2017-2019 ter deixado de fazer referência à melhoria dos processos técnicos na mudança de prestador e defende a sua inclusão por considerar que se continuam a verificar problemas a este nível.

Propõe ainda um outro eixo prioritário: a avaliação da situação do mercado no que respeita à fidelização contratual e aos efeitos do custo de rescisão antecipada.

MEO

A MEO sugere dois novos eixos de atuação, propõe a reformulação de um e contesta outro.

Um dos novos eixos sugeridos é a revisão e adequação sistemática dos diferentes indicadores de natureza estatística relativos à evolução do mercado das comunicações eletrónicas, garantindo que são os mais adequados para retratar a situação do mercado, mas que não representem uma carga desproporcional para os agentes.

O outro eixo proposto pela MEO dá sequência a sugestões feitas nas anteriores consultas públicas, consistindo no desenvolvimento de um processo estruturado de avaliação de impactos regulatórios (AIR) e a alteração cultural necessária para que esta prática se integre no exercício de funções da ANACOM. No seu contributo, a MEO sugere agora que, na sequência do estudo sobre AIR apresentado pela ANACOM em 2016, no qual refere a hipótese de identificar áreas piloto para a eventual implementação do procedimento de AIR, seja inserido na prioridade estratégica «Promover a eficiência e a eficácia internas» um eixo de atuação com o objetivo de testar e avaliar a adoção de processos de AIR nas áreas que venham a ser identificadas pela ANACOM.

No âmbito da prioridade estratégica «Garantir a eficiente gestão dos recursos públicos» a MEO propõe que o eixo «Avaliar de forma prospetiva o desenvolvimento de diversos serviços e aplicações de radiocomunicações e as necessidades de espectro associadas à prestação de novos serviços de banda larga móvel» seja mais abrangente de modo a contemplar a avaliação prospetiva do desenvolvimento de diversos serviços e aplicações de radiocomunicações e as necessidades de espectro associadas prestação de novos serviços de comunicações eletrónicas.

Por outro lado, no que respeita à prioridade estratégica «Promover mercados abertos e concorrenciais», a respondente contesta o eixo de atuação «Desenvolver novas obrigações regulatórias (associadas, por exemplo, à “Equivalence of Inputs” – EoI)», sustentando que parece «representar um inaceitável pensamento apriorístico» sobre a necessidade de novas obrigações regulatórias. Diz que os eixos «Supervisionar e analisar/rever os mercados relevantes de comunicações eletrónicas» e «Rever, à luz das necessidades, as ofertas grossistas que decorrem de obrigações impostas a empresas com poder de mercado significativo nos diversos mercados relevantes» já abrangem situações que podem eventualmente levar à imposição/revisão das obrigações, pelo que sugere a eliminação do referido eixo.

NOS

Apesar de considerar que a descrição de alguns dos eixos de atuação é insuficiente para alcançar as ações e objetivos concretos a prosseguir pela ANACOM, a NOS conclui que os eixos propostos são adequados. No entanto, considera que é imperativo que seja mantido o eixo incluído no Plano de Atividades 2016-2018 relativo à melhoria dos processos técnicos de mudança de operador, incentivando o adequado estabelecimento de códigos de conduta entre os operadores.

Posição da ANACOM

A ANACOM regista a concordância expressa pela maioria dos respondentes relativamente aos eixos de atuação identificados para o triénio 2017-2019, caso da NOS, DECO e Cabovisão/ONI, e analisou cuidadosamente as sugestões de novos eixos feitas pelos respondentes DECO, MEO e NOS.

A **DECO** e a **NOS** propõem que a ANACOM recupere no Plano de Atividades 2017-2019 a inclusão de um eixo sobre a melhoria dos processos técnicos na mudança de prestador, defendendo a NOS o incentivo adequado ao estabelecimento de códigos de conduta entre operadores. A ANACOM reconhece o interesse na manutenção deste eixo e num entendimento entre os operadores com vista a minimizar os impactos para os consumidores nas situações de mudança de prestador, nomeadamente através do estabelecimento de códigos de conduta nesta matéria.

A **DECO** propõe ainda um eixo relativo à avaliação do mercado no que respeita à fidelização contratual e aos efeitos dos custos de rescisão antecipada sobre a mobilidade dos consumidores.

A ANACOM, em cumprimento do previsto no Plano de Atividades 2016-2018, está a realizar um estudo sobre os custos de mudança de operador, tanto do ponto de vista dos utilizadores dos serviços, como dos prestadores que disponibilizam esses serviços. Entre outros aspectos, pretende-se aferir os principais motivos associados à mudança de prestador, as facilidades/barreiras sentidas pelos consumidores aquando da mudança, sejam estas de foro financeiro, contratual ou outras, bem como os custos associados à mudança (com a rescisão contratual, com a adesão a contrato, de pesquisa e recolha de informação acerca de ofertas concorrentes, entre outros). A ANACOM informa que a conclusão do estudo, que visa detetar pontos de melhoria a serem implementados, ocorrerá em 2017. A entrada em vigor do recente quadro legal em matéria de fidelização contratual também provocará alterações no mercado que terão que ser devidamente analisadas e ponderadas, pelo que só em 2017 existirão dados que permitam avaliar a necessidade de uma intervenção regulatória.

No que respeita à proposta da **MEO** ao sentido de ser criado um eixo relativo à revisão e adequação sistemática dos diferentes indicadores de natureza estatística relativos à evolução do mercado das comunicações eletrónicas, releva-se que a ANACOM tem procedido regularmente à revisão dos indicadores recolhidos e à sua adequação às necessidades, constituindo esta atividade uma tarefa habitual e recorrente. No Plano de Atividades para 2015-2017, no âmbito da prioridade estratégica “Promover mercados abertos e concorrenciais”, foi inscrito o eixo de atuação 2.6 - “Perspetivar o desenvolvimento do mercado e definir, rever e monitorizar indicadores para análise e supervisão”. Integrada neste eixo de atuação encontra-se a ação “Promover reflexão interna sobre necessidade de revisão e ou (re)definição de indicadores estatísticos”.

O eixo de atuação mencionado continua a fazer parte do Plano de Atividades 2016-2018, com uma descrição semelhante. Por outro lado, na prioridade estratégica “Promover a eficiência e a eficácia internas” deste Plano foi integrado o eixo de atuação “Melhorar a eficiência do processo de recolha de informação, nomeadamente através da reestruturação dos instrumentos utilizados”.

Assim, de acordo com o previsto nos Planos de Atividades 2015-2017 e 2016-2018, procedeu-se à reflexão interna sobre esta matéria tendo a ANACOM iniciado recentemente (julho 2016) um procedimento regulamentar sobre esta matéria, através da publicação do Aviso, sendo que esta ação se estenderá para 2017.

Relativamente à proposta da **MEO** de criação de um eixo de atuação sobre a AIR, a ANACOM decidiu não inserir um novo eixo no plano por várias razões, já explicadas no relatório da consulta pública sobre as orientações estratégicas para o Plano de Atividades 2016-2018 e que se reiteram. Desde logo, releve-se que algumas das principais decisões regulatórias da ANACOM envolvem essa avaliação (a título de exemplo referia-se a análise feita em matéria de terminações móveis em 2015). Por outro lado, as decisões regulatórias da ANACOM que resultam das análises de mercado efetuadas no âmbito de diretivas europeias transpostas para a lei nacional e das orientações e recomendações da Comissão Europeia (CE) envolvem já, em diversas situações, uma avaliação do impacto regulatório. Regularmente, a CE produz e divulga estudos e análises sobre os diversos mercados e o impacto das medidas adotadas em cada país. Em muitos casos a ANACOM faz ainda uma análise adicional em que identifica os interessados, os impactos, os problemas e analisa alternativas, processo que é enriquecido pelos contributos recebidos no âmbito dos procedimentos de auscultação que promove.

A ANACOM continua a considerar que a AIR apenas deve ser realizada casuisticamente, em situações que se justifique, o que aliás corresponde à prática seguida pelas demais autoridades reguladoras nacionais (ARN) dos Estados-Membros da UE e do Organismo de Reguladores Europeus das Comunicações Eletrónicas (ORECE/BEREC).

O que a ANACOM esperava receber como *input* neste processo de consulta era a identificação/proposta das áreas-piloto a considerar para o processo de AIR no horizonte deste plano.

Quanto ao reparo da **MEO** relativamente ao eixo «Avaliar de forma prospetiva o desenvolvimento dos diversos serviços e aplicações de radiocomunicações e as necessidades de espectro associadas à prestação de novos serviços de banda larga móvel», no sentido de dever abranger a prestação de novos serviços de comunicações eletrónicas em geral e não apenas os de banda larga móvel, é de salientar que, sem prejuízo de esse reparo merecer concordância, na sequência da consulta pública sobre as orientações estratégicas para o Plano de Atividades 2015-2017 foi integrado, no âmbito do pilar estratégico “Garantir a eficiente gestão dos recursos públicos”, um novo eixo de atuação relacionado com a definição e implementação de um plano estratégico nacional para a utilização do espectro radioelétrico, que se mantém no Plano de Atividades 2016-2018.

Nesse contexto, a ANACOM elaborou um projeto de Plano Estratégico do Espectro (PEE), o qual esteve recentemente em consulta pública. Visa-se essencialmente estabelecer orientações estratégicas em relação à disponibilização de frequências para serviços/aplicações rádio de âmbito civil, satisfazendo os requisitos de espectro e as especificidades de cada serviço/aplicação, de forma a dar resposta a novas necessidades de espectro, ponderadas as especificidades de cada serviço/aplicação no âmbito da sua evolução. O PEE contempla diversos serviços e aplicações de radiocomunicações, bem como as necessidades de espectro associadas à prestação de novos serviços de comunicações eletrónicas, não se limitando a abordar a banda larga móvel, o que parece ir ao encontro da preocupação da MEO.

Relativamente à contestação da MEO à inclusão de um eixo sobre EoI releva-se que a análise a efetuar pela ANACOM da(s) melhor(es) forma(s) de implementação pelo operador com poder de mercado significativo (PMS) da obrigação de equivalência de inputs/output (EoI/EoO) se enquadra plenamente no contexto da imposição da obrigação genérica de não discriminação, a qual está aliás prevista no contexto dos mercados grossistas de acesso. Nota-se ainda que a eventual necessidade de previsão de uma obrigação de não discriminação baseada na imposição da EoI/EoO decorre da Recomendação da CE de setembro de 2013 sobre não discriminação e metodologias de custeio das redes de (acesso) de nova geração (RNG).

De qualquer forma, trata-se de matéria que está tratada na análise dos mercados 3a e 3b, notificada à Comissão Europeia em 01.07.2016, sendo prosseguidas as ações subsequentes que possam resultar dessa análise. Ainda não é possível definir no concreto o âmbito dessas ações, razão pela qual não se incluem, para já, ações específicas no plano.

3.3. Questão 3

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

3.3.1. Respostas recebidas

Bloque TDT

O Bloque TDT sugere a inclusão no plano de atividades da ANACOM para 2017-2019 de várias ações relativas à TDT:

- Emitir decisão sobre o upgrade do atual Mux A e de eventuais novos Mux para DVB-T2 MPEG-4, DVB-T2 HEVC ou manutenção de DVB-T MPEG4;
- Alertar o comércio e os consumidores caso seja tomada decisão de alteração das normas técnicas da TDT;
- Abertura de concurso para a utilização de novos Mux de TDT, de acordo com o interesse manifestado junto da Entidade Reguladora para a Comunicação Social (ERC) e da ANACOM, nomeadamente aquele manifestado na consulta pública relativa ao futuro da TDT;
- Lançar campanhas de informação à população (na TV, rádio, imprensa e web) relativas ao processo de migração e sintonização das novas frequências e programas;
- Realizar estudos de mercado relativamente ao progresso da migração e divulgar essa informação publicamente;
- Definir datas limite para o início da comparticipação ao consumidor dos custos incorridos pela necessidade de aquisição de novos equipamentos de receção e/ou reorientação de antenas.

Cabovisão/ONI

A Cabovisão/ONI refere um conjunto de ações concretas a adotar pelo regulador. Diz estranhar, num contexto em que os operadores se encontram integrados, oferecendo serviços fixos e móveis, e sem prejuízo dos acordos de operador móvel virtual (MVNO) que recentemente firmaram, que o documento submetido a consulta pública não inclua para o triénio em apreço o tema da regulação dos serviços convergentes, em que se insere a regulação dos MVNO e a abertura de faixas de frequências em condições que favoreçam a constituição de ofertas móveis alternativas.

Dada a relevância que os custos e as taxas de regulação têm para os operadores, considera que a ANACOM deveria incluir no plano a respetiva reavaliação e redistribuição.

Apesar de estar previsto que o regulador pretende monitorizar e supervisionar o desenvolvimento de redes de acesso de próxima geração, defende que se trata de uma matéria que carece de ação urgente. Remete para as respostas às consultas sobre os mercados 3a e 3b e o mercado 4, que considera terem falhas importantes, que poderão conduzir a decisões da ANACOM limitativas do desenvolvimento da concorrência nos serviços de nova geração. Independentemente da configuração das decisões finais, considera que a ANACOM deve lançar com brevidade consultas públicas sobre as novas versões das ofertas reguladas que delas resultem.

A Cabovisão/ONI defende ainda a importância do Decreto-Lei nº.123/2009, pioneiro a nível europeu, e manifesta-se preocupada com as revisões a que o mesmo tem sido sujeito, que no seu entender têm piorado aspectos fundamentais do diploma, como a possibilidade de os municípios cobrarem aos operadores uma remuneração pela utilização das suas infraestruturas, em simultâneo com a taxa municipal de direitos de passagem (TMDP) e a adoção da autorização municipal para construção de infraestruturas, em vez do atual regime de comunicação prévia. Relewa o facto de o papel do regulador como fiscalizador do cumprimento do diploma sair reforçado, esperando que a ANACOM o assuma de forma eficaz.

Pretende também que a ANACOM melhore as várias ofertas reguladas.

DECO

A DECO sugere duas novas ações a incluir no plano de atividades da ANACOM para 2017-2019, nos eixos «Avaliação da adequação dos níveis de qualidade dos serviços prestados» e «Melhorar a informação prestada aos utilizadores». Trata-se das seguintes ações concretas: definir níveis mínimos de qualidade e consequências em caso de incumprimento, no primeiro eixo, e, no segundo, fiscalizar a aplicação da ficha de informação simplificada (FIS), que está em processo de criação pela ANACOM e que a DECO considera uma medida positiva.

MEO

A MEO sugere a realização de várias ações concretas. No âmbito da prioridade estratégica «Promover mercados abertos e concorrenciais», e uma vez que as análises aos mercados 3a e 3b e 4 serão concluídas em 2016, considera que deve ser dada prioridade à revisão do mercado de originação de chamadas a partir de local fixo, que foi analisado pela última vez em 2014. Defende não existirem razões para manter este mercado regulado, nomeadamente através de obrigações de acesso como a oferta de realuguer da linha de assinante (ORLA) e a comutação por pacotes (PS). Refere que, nos termos da sua decisão de 2014, a ANACOM se propôs apresentar no prazo

de 6 meses um projeto de decisão sobre os serviços de originação para números geográficos, o que ainda não ocorreu.

Defende ainda a necessidade de estabelecer em 2017 um quadro regulatório que comporte regras equitativas quer para os operadores de rede, quer para fornecedores de serviços e conteúdos digitais OTT (ação a conjugar com a transposição do novo quadro regulamentar que prevê seja adotado em 2017).

Considera necessário rever e atualizar periodicamente a informação quantitativa subjacente à definição de mercados relevantes e imposição de obrigações grossistas, como é o caso, por exemplo, da delimitação das zonas concorrenciais.

Relativamente à prioridade estratégica «Garantir a eficiente gestão dos recursos escassos», e em concretização do eixo de atuação cuja reformulação propõe (avaliar de forma prospetiva o desenvolvimento de diversos serviços e aplicações de radiocomunicações e as necessidades de espectro associadas prestação de novos serviços de comunicações eletrónicas), propõe algumas ações concretas, designadamente a realização de estudos adicionais: sobre novas utilizações de serviços de comunicações eletrónicas baseadas em LTE-based M2M (LTE-MTC) e Narrowband M2M (EC-GSM e NB-IoT) em 2017; e sobre os requisitos de espectro para os serviços de comunicações eletrónicas 5G, que para além dos serviços de banda larga móvel incluem as comunicações massivas de máquinas e de alta fiabilidade e baixa latência.

Considera urgente a revisão do PNN para contemplar aspectos decorrentes de desenvolvimentos que se têm verificado no mercado e conseqüente necessidade de alocar as regras de aplicação, atribuição e utilização de numeração, nomeadamente no âmbito da mobilidade geográfica, da originação de chamadas a partir de serviços de atendimento ao público e da numeração associada a comunicações M2M.

Na prioridade estratégica «Promover a cooperação institucional e técnica» sugere que, no âmbito da participação da ANACOM no Grupo de Política do Espectro Radioelétrico (RSPG) e da execução do seu programa de trabalho, nomeadamente no que respeita ao ponto “*Advice to the European Commission on spectrum aspects of the DSM*”, sejam definidas melhores práticas nos processos de gestão de espectro a nível europeu.

NOS

No âmbito do eixo de atuação relativo à melhoria dos processos de mudança de operador a NOS considera necessária e urgente a revisão do Regulamento da Portabilidade, para implementação logo no início de 2017, processo que deverá incidir sobre várias matérias:

- Remoção do anúncio de número portado;
- Simplificação dos procedimentos de validação de pedidos eletrónicos;
- Simplificação dos procedimentos de troca de documentação da denúncia entre operadores;
- Revisão de prazos da portabilidade para números incluídos em *bundles* de serviços;
- Remoção do regime de compensações a pagar pelo prestador recetor ao prestador detentor por atraso no envio de documentação e portabilidades indevidas.

A NOS pretende que a ANACOM reveja o modo como apura e divulga a informação sobre a evolução de preços do sector, devendo contextualizar com o aumento do consumo, evolução da qualidade e aumento de funcionalidades. Nas comparações internacionais, diz que a ANACOM deve pugnar pela comparabilidade das ofertas e divulgar dados tendo em conta fatores exógenos à indústria como é o caso do IVA e paridades do poder de compra.

Defende a conclusão, ainda em 2016, das análises do mercado de terminação fixa, dos mercados 3a e 3b e 4. Para além das alterações às ofertas associadas a esses mercados, resultantes da sua reanálise, reitera a necessidade de revisão da oferta de referência da linha de assinante (ORLA), sobretudo no que respeita aos processos de aprovisionamento e de alteração de serviços, ao âmbito dos serviços cobertos pela ORLA e aos preços dos diferentes serviços.

A NOS reitera a adoção em 2016 de uma decisão final sobre a flexibilização da utilização da numeração geográfica. A intervenção do regulador no âmbito da gestão do PNN deve incidir sobre vários temas: as condições de utilização de numeração relativa a serviços de IoT; as condições de revenda de numeração; e as condições de utilização das gamas de numeração tradicionais num contexto de convergência de serviços.

Nos eixos «Consolidar mecanismos eficazes de gestão de reclamações» e «Promover a resolução extrajudicial de litígios em cooperação com entidades relevantes», a NOS entende que a ANACOM deverá promover a sensibilização das entidades de resolução de litígios para a harmonização dos procedimentos adotados pelos centros de arbitragem.

Posição da ANACOM

Registam-se as sugestões feitas pelo **Blogue TDT** e também pela **DECO** em matéria de TDT, relevando que algumas delas estão dependentes de opções políticas e decisões que ultrapassam as atribuições da ANACOM. Realça-se neste contexto a Resolução do Conselho de Ministros nº 37-C/2016, de 8 de julho, nos termos da qual os serviços de programas disponíveis no MUX A serão alargados (mais 4, em definição *standard*).

No dia 20 de julho foi votado no Parlamento o projeto de lei que alarga a oferta de canais na televisão digital terrestre, que aguarda agora a promulgação pelo Presidente da República. O projeto de lei prevê a realização de estudos, cujas conclusões terão naturalmente impacto no futuro da TDT.

No entanto, importa realçar que a atividade da ANACOM no triénio 2017-2019 referente à TDT não se cingirá a acompanhar e assegurar o cumprimento das obrigações do operador da plataforma de TDT. Com efeito, o primeiro eixo da prioridade de estratégia «Garantir a eficiente gestão dos recursos públicos» tem ações ligadas à análise das tendências de utilização do 2.º dividendo digital antecipando cenários evolutivos, sendo no âmbito desta prioridade estratégica que todas as atividades elencadas pelo Blogue TDT se irão desenvolver nos próximos anos.

Na realidade, é em consequência da implementação do 2º dividendo digital e da necessária libertação da faixa dos 700 MHz de utilizações de TDT que a ANACOM pretende equacionar os diversos fatores, incluindo os mencionados pelos respondentes. Deste modo serão considerados, entre outros, os conteúdos e a configuração da rede de TDT – onde se incluem o DVB-T2 e o HEVC –, as obrigações de cobertura por via terrestre, a definição das linhas de apoio ao utilizador e campanhas de comunicação, o processo de migração e *simulcast*, bem como os custos associados a todo o processo. A ANACOM enviou ao governo um memorando, no dia 20 de julho, em que dá conta das várias questões subjacentes a esta temática.

Relativamente à ação proposta pela **DECO** que consiste em definir níveis mínimos de qualidade de serviço, considera-se que a mesma poderá não se revelar eficaz e é de difícil implementação no que respeita à definição de métricas e à implementação de processos/ferramentas aceites por todos, além de que seria necessário proceder a uma permanente adequação dessas métricas e processos à evolução dinâmica das ofertas.

Regista-se com agrado que a **DECO** considera a FIS um passo em frente na informação prestada aos utilizadores. Relativamente à preocupação por não ser feita alusão expressa à sua fiscalização quando estiver a ser implementada, recorda-se que a ANACOM prossegue uma importante atividade de supervisão, de forma regular e permanente, em que verifica o cumprimento da legislação em vigor, das deliberações que aprova e da informação que é prestada aos utilizadores. Assim sendo, a implementação da FIS será sempre acompanhada da necessária fiscalização, não carecendo de referência explícita e autónoma. Não obstante, a ANACOM considerará uma ação específica de monitorização das práticas dos operadores em relação à FIS.

Relativamente à preocupação expressa pela **Cabovisão/ONI** quanto à importância da convergência, releva-se que, como é do conhecimento das respondentes, o mercado grossista do acesso à rede móvel não integra a lista de mercados relevantes constante da Recomendação da CE, não sendo suscetível de regulação *ex-ante* a não ser em condições muito excecionais. Como tal, a ANACOM não pode acolher a proposta de regulação desse mercado, bem como da oferta grossista de acesso à rede móvel para MVNO, a qual, em todo o caso, só poderia ser imposta a um operador com PMS.

Não obstante, a ANACOM estará atenta, no quadro das suas atribuições, aos desenvolvimentos ocorridos nesse mercado com vista a uma eventual intervenção caso se justifique, designadamente no âmbito das obrigações de acesso impostas aos operadores móveis na sequência do leilão multifaixa, e sobretudo tendo presente que desde março de 2016 foram levantadas as restrições existentes à operação na faixa de frequências dos 800 MHz e começaram a ser contados os prazos associados às obrigações de acesso à rede referidas.

No que respeita à abertura de novas faixas que favoreçam a constituição de ofertas móveis alternativas, trata-se de matéria que se integra no âmbito dos eixos de atuação a) e b) da prioridade estratégica «Garantir a eficiente gestão dos recursos escassos».

Sobre as preocupações manifestadas relativamente ao Decreto-Lei n.º 123/2009, registam-se as indicações veiculadas pela **Cabovisão/ONI** sobre alterações a serem promovidas ao diploma. Considerando que o Governo decidiu promover uma consulta pública sobre o projeto de alteração ao diploma, será nesse contexto que as observações deduzidas pelas entidades que se manifestaram poderão ser veiculadas e analisadas.

Porém, independentemente das alterações a serem efetuadas ao Decreto-Lei n.º 123/2009, a ANACOM já havia previsto (vide Plano de Atividades 2016-2018) iniciar os trabalhos conducentes à definição da metodologia a utilizar para a fixação do valor da remuneração do acesso e utilização das infraestruturas aptas ao alojamento de redes de comunicações eletrónicas. Remete-se, no

Plano 2017-2019, para o eixo de atuação específico previsto na prioridade estratégica “Promoção de mercados abertos e concorrenciais”.

Sugerem ainda estas respondentes que a ANACOM reveja os custos regulatórios e as taxas. A portaria do governo que fixa as taxas considera isentas as empresas que apresentam rendimentos relevantes até 250 mil euros/ano e estabelece uma taxa fixa de 2 500 euros às empresas que apresentam rendimentos relevantes até 1,5 milhões de euros e uma taxa t2, que é proporcional aos rendimentos relevantes superiores a 1,5 milhões de euros. Efetivamente, o tarifário em vigor tem em consideração, de uma forma justa e adequada, as dimensões relativas dos operadores presentes no mercado.

Quanto à necessidade de revisão das ofertas grossistas referidas pela **Cabovisão/ONI** e pela **NOS**, a ANACOM toma nota das preocupações manifestadas e confirma que procederá à sua revisão no triénio em causa. As diversas propostas, recebidas ou a receber, relativas às condições de utilização das ofertas serão analisadas no âmbito dessa revisão.

Em particular relativamente à ORAC e à ORAP, sendo obrigações decorrentes da análise ao mercado 3a, prevê-se que um sentido provável de decisão sobre a revisão dessas ofertas seja aprovado pela ANACOM em 2017.

Sobre a necessidade referida pela **MEO** de estabelecimento de um quadro regulatório que comporte regras equitativas para os operadores de rede e para os fornecedores de serviços e conteúdos digitais OTT, uma eventual intervenção relacionada com os operadores OTT tem que ser decidida/coordenada a nível internacional. Trata-se de matéria em discussão na revisão do quadro regulamentar comunitário. Espera-se que a Comissão Europeia apresente a primeira versão do documento no próximo mês de setembro.

Sobre os comentários da **MEO** e da **NOS** relativos às análises de mercados relevantes, importa destacar que os processos de análise de mercado são por natureza complexos, pesados e demorados, em Portugal e na generalidade dos países da UE, devido à necessidade de recolha de dados, de cuidada ponderação das opções em jogo e de análise e resposta extensivas às pronúncias dos interessados, obrigando por vezes a diversas consultas públicas e audiências prévias, decorrentes de alterações de circunstâncias de diversa natureza.

Mais concretamente em relação ao mercado de originação de chamadas a partir de um local fixo, trata-se de um dos mercados que irá ser reanalisado no triénio 2017-2019. Nesse contexto, serão também reavaliadas as obrigações regulamentares impostas ao operador com poder de mercado significativo (PMS), entre as quais a ORLA e a seleção e pré-seleção de chamadas.

A ANACOM prevê também apresentar a análise referida pela MEO, em relação aos serviços de originação de chamadas para números não geográficos, o mais brevemente possível. Nota-se que o volume de dados recolhido para efetuar a análise em causa, pela sua dimensão e complexidade, tem sido responsável por algum atraso na conclusão dessa análise.

Em relação ao mercado das terminações fixas, já após a publicação desta consulta pública, a ANACOM aprovou o sentido provável de decisão relativo a esse mercado, cuja decisão final deverá ser aprovada ainda em 2016.

Relativamente aos mercados 3a, 3b e 4, os projetos de decisão finais foram aprovados pela ANACOM em 30 de junho de 2016, para notificação à CE, ao ORECE/BEREC e às ARN dos restantes Estados-Membros, devendo as correspondentes decisões finais ser adotadas ainda em 2016.

No que respeita à proposta feita pela **MEO** no sentido de a ANACOM rever e atualizar a informação quantitativa subjacente à definição de mercados relevantes e imposição de obrigações grossistas, remete-se para o que foi dito nos parágrafos anteriores a propósito das análises de mercado.

Relativamente à sugestão de serem definidas melhores práticas nos processos de gestão de espectro a nível europeu, no âmbito da participação no RSPG, releva-se que este organismo identificou o tópico “*Advice to the European Commission on spectrum aspects of the DSM*” para desenvolver nos próximos anos¹ no âmbito do mercado único digital (DSM – *Digital Single Market*). O RSPG prevê, em particular, desenvolver um parecer estratégico para a CE sobre questões do espectro, incluindo o desenvolvimento de uma abordagem da gestão do espectro que suporta o DSM, atendendo às necessidades do mercado europeu.

Assim, a sugestão da MEO de “definição de melhores práticas nos processos de gestão de espectro a nível europeu”, encarada no âmbito do DSM, é matéria que irá merecer atenção cuidada por parte da ANACOM. É de relevar que o RSPG já elaborou pareceres em diversos domínios que se enquadram nas “melhores práticas”, tal como a Opinião “*Efficient spectrum awards and use of harmonised bands for electronic communications*”, cujo objetivo foi preparar um relatório² com as melhores práticas relativamente a métodos de atribuição do espectro e uso eficiente das faixas harmonizadas, com destaque para os diferentes processos de atribuição e o seu impacto na utilização eficiente do espectro.

¹ <http://rspg-spectrum.eu/current-topics>

² http://rspg-spectrum.eu/wp-content/uploads/2013/11/RSPG15-619-Draft_report-Efficient_Awards_Use_of_Spectrum_PC.pdf

Refira-se ainda que os documentos emanados do RSPG são considerados nos atos de gestão e planeamento de espectro ao nível nacional.

Sobre a revisão do Regulamento da Portabilidade referida pela **NOS**, importa referir que a ANACOM já reconheceu publicamente a necessidade de alterar este regulamento, tendo a ação correspondente sido inscrita no Plano 2015 -2017. De facto, este plano previa, numa primeira fase (início de 2016), a identificação dos aspectos a alterar com vista a dar início ao procedimento de revisão em 2016. Contudo, sem prejuízo de avaliar os impactos das matérias referidas pela **NOS**, a ANACOM identificou ainda um conjunto de outras questões, algumas das quais igualmente complexas cujo impacto exige avaliação ponderada. Nomeadamente por envolverem relações contratuais de diversa natureza (e.g. consumidores, prestadores e entidade de referência), a ANACOM entende oportuno incluir nesta ação essa avaliação, apesar de poder eventualmente conduzir a prazos não totalmente compagináveis com os prazos indicados pela **NOS**.

No que respeita aos comentários da **NOS** sobre a necessidade de publicação de uma decisão final sobre a flexibilização da utilização da numeração geográfica e aqueles em que, tal como a **MEO**, defende a intervenção do regulador em temas como a utilização de numeração relativa a serviços IoT/M2M, entre outros, ANACOM regista as questões suscitadas, reiterando que está prevista no Plano 2016-2018 uma ação específica associada ao PNN, que visa atualizar os seus principais elementos, em que se incluem os princípios e critérios de utilização de recursos de numeração.

Já os aspectos referidos acerca da numeração para IoT/M2M podem decorrer da avaliação do impacto de atividades correntes a desenvolver no contexto do eixo *“Gerir o plano nacional de numeração (PNN) estabelecendo condições adequadas no âmbito da atribuição e utilização de recursos de numeração”*, em que em particular se insere a flexibilização do uso de numeração geográfica ou a mobilidade geográfica. As atividades em causa decorrerão ainda em 2016, acomodando assim, em termos de calendário, a pretensão da **NOS**.

Em todo o caso, a ANACOM sublinha a importância, para um conjunto de matérias acima referidas quer pela **NOS** quer pela **MEO**, dos contributos do próprio mercado, sendo que muitas delas estão correlacionadas entre si e impactam a revisão dos principais elementos do PNN, processo que a ANACOM prevê iniciar em 2017.

No que respeita à proposta da **NOS** no sentido de a ANACOM dever promover a sensibilização das entidades de resolução de litígios para a harmonização dos procedimentos adotados pelos centros de arbitragem, realça-se que, em matéria da promoção da resolução extrajudicial de conflitos e na definição das linhas de ação a prosseguir nesta matéria, a ANACOM, considerando o disposto na lei, não deixará de atentar à situação de todos os mecanismos atualmente disponíveis para os

utilizadores finais de serviços de comunicações, incluindo os centros de arbitragem de conflitos de consumo, nomeadamente em articulação com os Ministérios da Justiça e da Economia.

Sobre este ponto, releva-se ter sido recentemente criado, por despacho da Secretária de Estado da Justiça e do Secretário de Estado Adjunto e do Comércio, um grupo de trabalho com a missão de avaliar e propor medidas que dinamizem a rede de arbitragem de consumo nacional e promovam as condições para o equilíbrio e a sustentabilidade financeira dos centros de arbitragem de conflitos de consumo (Despacho n.º 6590/2016, de 19 de maio).

Já sobre as considerações relacionadas com a divulgação da evolução dos preços retalhistas de serviços de telecomunicações, a ANACOM trata e divulga os índices de preços desenvolvidos, compilados e publicados pelo Instituto Nacional de Estatística (INE) e pelo EUROSTAT. De um ponto de vista metodológico, o IPC é um verdadeiro índice de preços, é produzido de acordo com metodologias que constam dos regulamentos europeus sobre a matéria, reflete o consumo das várias ofertas disponíveis no mercado e o peso dos serviços prestados em pacote e diz respeito apenas ao segmento residencial.

Quanto à proposta de “contextualização dos valores apresentados” nos relatórios de evolução de preços, é de referir em primeiro lugar que a evolução dos preços é afetada, de forma geral, por um conjunto muito extenso de fatores de natureza estrutural (p.ex. nível de concentração, estruturas de custos, etc..) e comportamental (estratégias, nível de rivalidade, etc...), entre outros, não dispondo a ANACOM, neste momento, de informações que permitam distinguir os efeitos dos vários fatores descritos na evolução dos preços dos serviços.

Sem prejuízo da realização de um eventual estudo sobre a matéria, a ANACOM passou a incluir nos relatórios sobre a evolução dos preços uma nota indicando onde poderá ser consultada a informação complementar sobre a evolução recente das ofertas disponíveis no mercado e suas demais características, para além do preço.

Quanto às comparações internacionais de preços de telecomunicações, informa-se que o objetivo do estudo consiste em comparar a fatura média de determinadas tipologias de consumidores finais nos vários países objeto do estudo.

O método a que ANACOM tem recorrido para efetuar comparações internacionais de preços de telecomunicações – “*Teligen Multiplay System*” - é proposto pela CE como uma “*best practice*”³.

Tendo em conta o objetivo expresso, entre os pressupostos do “*Teligen Multiplay System*” encontram-se o cálculo de resultados com paridades de poder de compra (PPC) e IVA. Trata-se,

³ Cf. “Workshop on Electronic Communications Market Indicators”, Bruxelas, 24 de setembro de 2013.

aliás, de prática corrente e única no que diz respeito aos estudos de comparações internacionais promovidos pela CE, UIT e OCDE e é a opção metodológica sugerida pela UIT aos reguladores.

4. Consideração das propostas feitas na consulta

A ANACOM regista com agrado a adesão à consulta pública sobre as orientações estratégicas do Plano Plurianual de Atividades 2017-2019 e agradece a colaboração de todos os respondentes, cujos contributos foram objeto de uma profunda análise e ponderação. Um número significativo de contributos serão considerados no Plano 2017/19. Alguns contributos não serão incluídos neste Plano por, em muitos casos, se referirem a ações que já estão em curso e que, previsivelmente, ficarão concluídas até ao final de 2016

Em resultado da consulta as prioridades estratégicas não são alteradas. Surgiram novos eixos de atuação – «Melhorar os processos técnicos de mudança de prestador» e «Garantir o acesso da população à televisão gratuita após 2020 (libertação da faixa dos 700 Mhz)» – e outros foram suprimidos, como por exemplo, o eixo que consistia em «Desenvolver novas obrigações regulatórias (associadas por exemplo à Equivalence of Inputs – Eol)», pelas razões explicadas atrás. Foi ainda reformulado um eixo de atuação que se tornou mais abrangente: «Avaliar de forma prospetiva o desenvolvimento dos diversos serviços e aplicações de radiocomunicações e as necessidades de espectro associadas à prestação de novos serviços de comunicações eletrónicas». Foram igualmente propostas diversas ações concretas que serão incorporadas no Plano.

Na prioridade estratégica «Garantir e proteger os direitos dos utilizadores e dos cidadãos», a preocupação manifestada pela DECO com a fiscalização da FIS estará acautelada a partir do momento em que a FIS comece a ser utilizada.

Também os comentários do Blogue TDT e da DECO relativamente à TDT encontram acolhimento e enquadramento nos eixos relativos à implementação de um plano de ação sobre a faixa dos 700 Mhz e ao planeamento e concretização das decisões tomadas sobre as plataformas de acesso à televisão, bem como nas que visam o acompanhamento da evolução da rede TDT e eventual adaptação da rede de sondas.

Na mesma prioridade estratégica importa referir que o eixo de atuação proposto pela DECO e pela NOS, que consiste em melhorar os processos técnicos de mudança de prestador, será incluído no plano de atividades 2017-2019 e materializado na ação «Mobilizar os operadores para o estabelecimento de códigos de conduta».

Sobre as preocupações expressas pela Cabovisão/ONI relativamente ao Decreto-Lei n.º 123/2009, é de reiterar que o Plano 2016-2018 prevê o início dos trabalhos conducentes à definição da metodologia a utilizar para a fixação do valor da remuneração do acesso e utilização das infraestruturas aptas ao alojamento de redes de comunicações eletrónicas. No Plano 2017-2019 há

um eixo de atuação específico par esta matéria na prioridade estratégica “Promoção de mercados abertos e concorrenciais”, que assim terá continuidade.

Ainda dentro desta prioridade estratégica, e no que respeita às observações feitas por vários respondentes relativamente à necessidade de rever/atualizar as ofertas grossistas (Cabovisão/ONI e NOS), o Plano de Atividades 2017-2019 tem prevista a revisão de diversas ofertas grossistas, designadamente a ORAC e ORAP que, decorrendo da análise ao mercado 3a, deverão ser objeto de projeto de decisão em 2017. Deverão ainda ser revistas a ORALL, ORCA e ORCE. Para 2018 está prevista a revisão da ORLA e ORI.

A MEO e a NOS teceram várias considerações sobre a análise de mercados relevantes, importando relevar que deverão ser adotadas ainda em 2016 as decisões finais relativas aos mercados das terminações fixas, 3a, 3b e 4, referidos pela NOS, e que os mesmos voltarão a ser objeto de análise durante a vigência do Plano 2017-2019. Relativamente ao mercado de originação de chamadas a partir de um local fixo, sugerida pela MEO, também será reanalisado no triénio 2017-2019.

Na prioridade estratégica «Garantir a eficiente gestão dos recursos públicos», algumas das propostas da MEO e da NOS em matéria de revisão do PNN encontram acolhimento em ações previstas pela ANACOM para terem concretização ainda em 2016. Ademais, para 2017, a ANACOM pretende elaborar um regulamento de numeração atualizando os principais elementos do PNN.

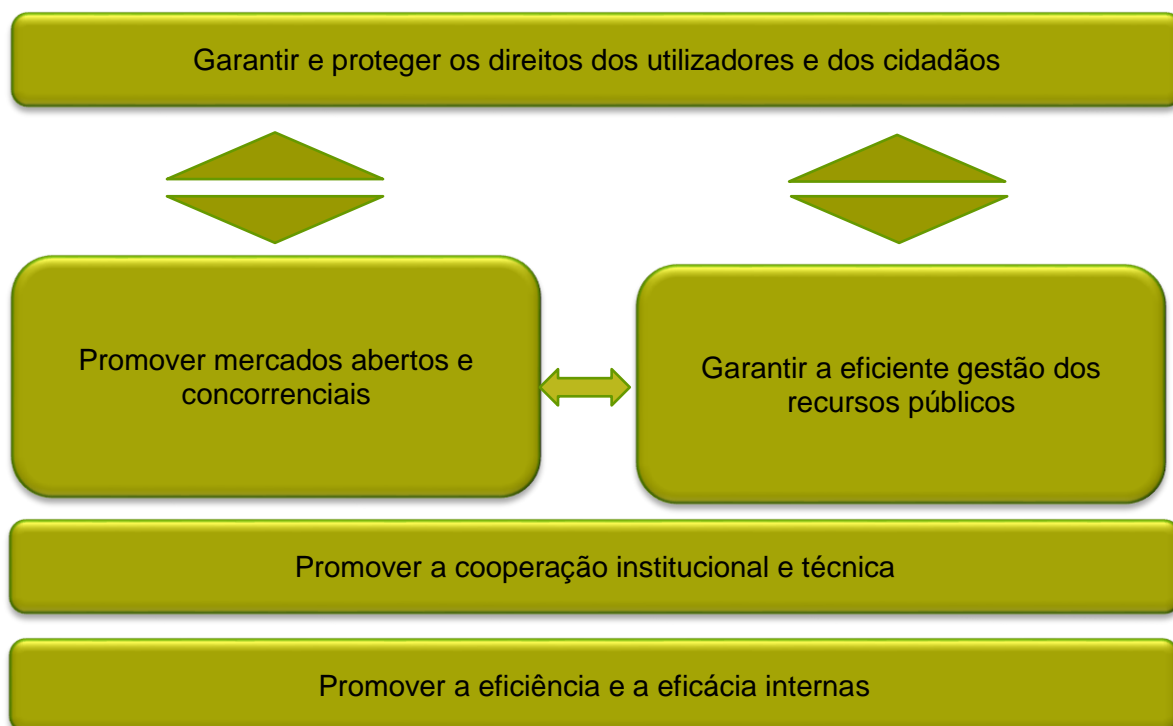
Relativamente à prioridade estratégica «Promover a cooperação institucional e técnica», a ANACOM contribuirá seguramente para a revisão/negociação do novo quadro regulamentar. O enquadramento para a relação entre os operadores de rede e fornecedores de serviços e conteúdos digitais OTT é um dos temas integrantes da revisão a nível europeu, o que dá resposta à correspondente pretensão da MEO.

Ainda no âmbito desta prioridade, e no que respeita a incrementar a comunicação com a sociedade/agentes do sector através de seminários, *workshops* e audições, a ANACOM irá continuar a realizar no período de vigência do Plano 2017-2019, como faz habitualmente, *workshops*, seminários e conferências com esse intuito, sobre diversos temas, incluindo sobre o novo quadro regulamentar, o que vai ao encontro da sugestão da MEO.

Conclusões

O Plano Plurianual de Atividades 2017-2019 acolherá um conjunto significativo de propostas feitas no âmbito da consulta pública, notando-se que as preocupações manifestadas coincidem, em muitos casos, com necessidades que já tinham sido identificadas pela ANACOM.

Recorde-se que, de acordo com o documento submetido a consulta pública, as prioridades estratégicas definidas para o triénio 2017-2019 são as que constam da figura abaixo, tendo sido decidido mantê-las após a consulta pública.



Estas prioridades estratégicas desdobram-se num conjunto de eixos de atuação, que passam a ficar definidos como segue, para efeitos do Plano Plurianual de Atividades 2017-2019.

• Garantir e proteger os direitos dos utilizadores e dos cidadãos

Eixos de atuação:

- Supervisionar e considerar a revisão da aplicação das condições de prestação do serviço universal (comunicações eletrónicas e serviços postais).
- Avaliar a adequação dos níveis de qualidade dos serviços prestados.
- Monitorizar e divulgar a evolução dos preços retalhistas praticados.

- d) Definir e concretizar ações no domínio da segurança e da integridade das redes e serviços de comunicações.
- e) Contribuir para a definição e atualização das políticas de emergência no sector das comunicações.
- f) Garantir a prestação de informação adequada aos utilizadores.
- g) Rever os procedimentos de gestão de reclamações do sector.
- h) Promover a resolução extrajudicial de conflitos em cooperação com as entidades relevantes.
- i) Garantir o acesso da população à televisão gratuita após 2020 (libertação da faixa dos 700 MHz).
- j) Acompanhar e assegurar o cumprimento das obrigações do operador da plataforma de televisão digital terrestre (TDT).
- k) Assegurar a correta implementação do Regulamento TSM (*roaming* e neutralidade da rede) à luz das linhas de orientação do BEREC.
- l) Assegurar a conformidade legal e a transparência das práticas comerciais (incluindo as condições dos contratos) e promover a revisão de procedimentos.
- m) Melhorar os processos técnicos de mudança de operador.

• Promover mercados abertos e concorrenciais

Eixos de atuação:

- a) Supervisionar e analisar/rever os mercados relevantes de comunicações eletrónicas.
- b) Rever, à luz das necessidades, as ofertas grossistas que decorrem de obrigações impostas a empresas com poder de mercado significativo (PMS) nos mercados relevantes.
- c) Desenvolver/aperfeiçoar sistemas de custeio regulatório e auditar resultados, quando relevante.
- d) Concretizar ações associadas à prestação do serviço universal com impacto no mercado.
- e) Monitorizar e supervisionar o desenvolvimento das redes de acesso de próxima geração (RNG).
- f) Desenvolver/densificar a aplicação das regras de acesso a infraestruturas no âmbito do Decreto-Lei n.º 123/2009, de 21 de maio.

- g) Monitorizar e supervisionar a atividade desenvolvida pelos agentes do sector e o cumprimento das regras em vigor
- h) Contribuir para a revisão/negociação do novo quadro regulamentar;
- i) Elaborar e apresentar ao Governo o(s) anteprojeto(s) legislativos(s) de transposição do quadro regulamentar aplicável às comunicações eletrónicas.
- j) Rever e consolidar os procedimentos de gestão dos registos de empresas.

• Garantir a eficiente gestão dos recursos públicos

Eixos de atuação:

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

• Promover a cooperação institucional e técnica

Eixos de atuação:

- a) Assegurar representação ativa nas instâncias internacionais sectorialmente relevantes (comunicações eletrónicas e serviços postais).
- b) Manter participação ativa nos grupos de reguladores europeus de comunicações eletrónicas e postais.
- c) Promover o sector a nível nacional e internacional e a cooperação com outras entidades reguladoras ou grupos de reguladores.
- d) Participar nas plataformas de colaboração entre os países de língua oficial portuguesa.
- e) Promover a cooperação com entidades nacionais e internacionais e garantir a coordenação de atuação em áreas relevantes.
- f) Promover a divulgação dos regimes legais e regulamentares aplicáveis sectorialmente.
- g) Incrementar a comunicação com a sociedade e agentes do mercado (seminários, *workshops* e audições).

• **Promover a eficiência e a eficácia internas**

Eixos de atuação:

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

A listagem de ações que consta das tabelas seguintes reflete sugestões feitas pelos respondentes no âmbito do procedimento de consulta pública e fará parte integrante do Plano Plurianual de Atividades 2017-2019.

Ações	CALENDARIZAÇÃO												Propostas da consulta pública
	2017				2018				2019				
	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	
Garantir e proteger os direitos dos utilizadores e dos cidadãos													
Eixo de atuação - Garantir o acesso da população à televisão gratuita após 2020 (libertação da faixa dos 700 MHz)													
Planear e concretizar as decisões tomadas sobre a plataforma de acesso				X				X				X	Blogue TDT DECO
Acompanhar a evolução da rede TDT e eventual adaptação da rede de sondas				X				X				X	Blogue TDT DECO
Eixo de atuação - Assegurar a conformidade legal e a transparência das práticas comerciais (incluindo as condições dos contratos) e promover a revisão de procedimentos													
Monitorizar as práticas dos prestadores (FIS)	X				X								DECO
Eixo de atuação - Melhorar os processos técnicos de mudança de operador													
Mobilizar os operadores para o estabelecimento de códigos de conduta	X Início				X Termo								DECO NOS
Promover mercados abertos e concorrenciais													
Eixo de atuação - Supervisionar e analisar/rever os mercados relevantes de comunicações eletrónicas													
Rever o mercado 1 (terminações fixas)				X Início				X Termo					MEO NOS Cabovisão /ONI
Rever o mercado 2 (terminações móveis)			X Início				X Termo						
Rever o ex-mercado 2 (originação)			X Início				X Termo						
Analisar o mercado 3a e 3b			X Início						X Termo				
Analisar o mercado 4			X Início						X Termo				

Eixo de atuação – Rever, à luz das necessidades, as ofertas grossistas que decorrem de obrigações impostas a empresas com poder de mercado significativo (PMS) nos mercados relevantes

Rever a ORLA e a ORI							X Início			X Termo				Cabovisão /ONI NOS
Rever a ORALL, a ORCA e a ORCE		X Início		X Termo										
Supervisionar a implementação da equivalência de acesso às infraestruturas da MEO (ORAP e ORAC)	X Início		X Termo											

Eixo de atuação - Desenvolver/densificar a aplicação das regras de acesso a infraestruturas no âmbito do Decreto-Lei n.º 123/2009, de 21 de maio

Definir a metodologia a utilizar para a fixação do valor da remuneração do acesso e utilização das infraestruturas	X													Cabovisão /ONI
--	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	-------------------

Eixo de atuação – Participar na revisão / negociação do novo quadro regulamentar

Assegurar coordenação interna	X Início			X Termo	X Início			X Termo						MEO
Conduzir processo de negociação	X Início			X Termo	X Início			X Termo						

Garantir a eficiente gestão dos recursos públicos

Eixo de atuação - Analisar as tendências de utilização do 2º dividendo digital antecipando cenários evolutivos

Implementar plano de ação relativo à faixa dos 700 MHz														
Planeamento e implementação da libertação da faixa dos 700 MHz				X Termo				X Termo						Blogue TDT DECO
Disponibilização e atribuição da faixa dos 700 MHz e outras faixas				X Termo				X Termo						Cabovisão /ONI

Eixo de atuação - Gerir o plano nacional de numeração (PNN), estabelecendo condições adequadas no âmbito da atribuição e utilização dos recursos de numeração

Elaborar regulamento de numeração					X									MEO NOS
-----------------------------------	--	--	--	--	---	--	--	--	--	--	--	--	--	------------

