

RELATÓRIO DA CONSULTA PÚBLICA DO PLANO PLURIANUAL 2024-2026



ÍNDICE

1. Enquadramento.....	1
2. Comentários gerais	3
3. Objetivos estratégicos e prioridades de atuação para 2024-2026.....	36
3.1. Análise das respostas recebidas.....	36
3.2. Propostas de novas prioridades/ações.....	98
4. Consideração das propostas feitas na consulta	122

1. Enquadramento

Por decisão de 4 de julho de 2023, a Autoridade Nacional de Comunicações (ANACOM) aprovou o documento a submeter a consulta pública com os objetivos e ações estratégicas do Plano plurianual de atividades 2024-2026. Lançada no dia 6 de julho, a consulta pública decorreu até 15 de setembro de 2023, tendo como objetivo auscultar as partes interessadas dos sectores regulados pela ANACOM, nomeadamente os consumidores e outros utilizadores, os operadores e as demais partes interessadas, quer públicas quer privadas.

Visando a promoção de uma maior transparência e melhor qualidade da regulação, as entidades interessadas foram convidadas, além de outros comentários que considerassem pertinentes, a responder às seguintes questões:

- 1. Das ações estratégicas que a ANACOM se propõe desenvolver, quais são as que considera mais prioritárias?**
- 2. Que outras ações considera importante que sejam desenvolvidas pela ANACOM no triénio 2024-2026, tendo em conta os objetivos estratégicos?**

Encerrada a consulta, e dentro do prazo estipulado, foram recebidos 18 contributos dos seguintes interessados, os quais são listados por ordem alfabética:

- ANMP – Associação Nacional de Municípios Portugueses (adiante designada ANMP);
- APRITEL – Associação dos Operadores de Comunicações Eletrónicas (adiante designada APRITEL);
- AR Telecom - Acessos e Redes de Telecomunicações, S. A. (adiante designada AR Telecom);
- Câmara Municipal de Albufeira;
- Câmara Municipal de Arganil;
- Câmara Municipal de Chaves;
- Câmara Municipal de Oleiros;

- Câmara Municipal de Ovar;
- CTT – Correios de Portugal, S.A. (adiante designados CTT);
- DECO - Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor (adiante designada DECO);
- Ericsson Telecomunicações, Lda. (adiante designada Ericsson);
- FastFiber – Infraestruturas de Comunicações, S.A. (adiante designada FastFiber) e Fibroglobal, Comunicações Electrónicas, S.A. (adiante Fibroglobal);
- Jair Alves;
- Mauro Teixeira;
- MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A. (adiante designada MEO);
- NOS Comunicações S.A., NOS Açores, S.A, NOS Madeira, S.A. (adiante designadas NOS);
- VODAFONE Portugal - Comunicações Pessoais, S.A. (adiante designada Vodafone);
- Vantage Towers SA..

Importa assinalar que foram ainda recebidos três contributos (Câmara Municipal de Vila do Bispo, Câmara Municipal de Odemira e Câmara Municipal de Montemor-o-Velho) já fora do prazo limite de resposta à consulta (15 de setembro de 2023).

A participação na consulta foi muito diversificada, envolvendo prestadores de comunicações eletrónicas, um prestador do sector postal, fabricantes de equipamentos, associações de consumidores e de municípios, câmaras municipais e cidadãos em nome individual.

Todos os contributos recebidos na consulta pública foram analisados e ponderados pela ANACOM, encontrando-se refletidos resumida ou textualmente, no presente relatório, que se encontra organizado da seguinte forma: comentários gerais; análise das respostas recebidas; análise de propostas de novas prioridades/ações; e consideração das propostas feitas na consulta.

Em cada um dos capítulos procede-se ao resumo das respostas recebidas, sem dispensar a leitura integral das mesmas, as quais serão publicadas integralmente no *site* da ANACOM (expurgadas dos elementos que os respondentes classificaram como confidenciais e

notando que um deles classificou todo o contributo como confidencial), em simultâneo com este relatório. Ao longo do relatório, a ANACOM expressa o seu entendimento sobre os contributos recebidos, os quais, sempre que relevante, são acolhidos no plano plurianual de atividades para 2024-2026 e na respetiva execução.

2. Comentários gerais

No que respeita aos contributos recebidos por parte das Câmaras Municipais, destaca-se que algumas optaram por dar conta dos principais pontos problemáticos nos respetivos municípios.

No caso do objetivo 1, a **Câmara Municipal de Arganil** assinala a deficiente ou inexistente cobertura das redes móveis e internet e diminuição da qualidade do serviço prestado; inexistência ou mau funcionamento e avarias na rede fixa/ fibra ótica (assinalando a demora na reposição do serviço, bem como deficitário serviço dada a substituição do acesso fixo por serviço por satélite); a recusa de instalação do Serviço Universal (SU) de serviço fixo de comunicações eletrónicas (sendo nalguns casos referida a recusa de instalação deste serviço em duas freguesias). Igualmente referida é a dificuldade de acesso ao serviço de televisão digital terrestre (TDT).

O município de Arganil sugere ainda a implementação de uma opção que passa pelo *roaming* nacional, por forma a ultrapassar as dificuldades reportadas no que respeita aos serviços de comunicações eletrónicas.

No que toca aos serviços postais, é assinalado um problema com os códigos postais, o que se reflete no atraso de entrega de correio.

Posição da ANACOM:

No que respeita ao SU de comunicações eletrónicas – que, nos termos do n.º 1 do artigo 148.º da Lei das Comunicações Eletrónicas (LCE), aprovada pela Lei n.º 16/2022, de 16 de agosto, inclui, designadamente, um serviço adequado de acesso à Internet de banda larga num local fixo e serviços de comunicações de voz, incluindo a ligação subjacente, num local fixo –, esclarece-se que, presentemente, não existe qualquer empresa obrigada a assegurar a respetiva prestação, tendo cessado em 2019 o contrato para a prestação do

SU de ligação à rede de comunicações pública e de serviços telefónicos acessíveis ao público num local fixo, celebrado ainda ao abrigo da Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro, entretanto revogada, cessou em 2019.

Nos termos do n.º 1 do artigo 150.º da LCE, a competência para impor obrigações de SU adequadas para satisfazer todos os pedidos razoáveis de utilizadores finais de acesso a esses serviços, nas partes relevantes do respetivo território, é do Governo quando, atendendo aos elementos apurados através do levantamento geográfico da cobertura das redes públicas de comunicações eletrónicas capazes de fornecer banda larga a que se refere o artigo 173.º da mesma lei, se disponíveis, assim como de quaisquer outros elementos de apreciação suplementar recolhidos, se verifique que a disponibilidade dos serviços abrangidos pelo SU de comunicações eletrónicas – previstos nas alíneas a) e b) do n.º 1 do artigo 148.º da LCE – não pode ser assegurada em circunstâncias comerciais normais ou por outros potenciais instrumentos de políticas públicas no território nacional ou em diferentes partes do mesmo.

A ANACOM não deixará de acompanhar a evolução do mercado e, em particular, da disponibilidade das prestações que compõem o SU de comunicações eletrónicas, de forma a exercer adequadamente a sua competência estatutária de coadjuvação do Governo nesta matéria.

É ainda de salientar que para garantir o acesso de toda a população a redes públicas de comunicações eletrónicas fixas de elevada capacidade, bem como para promover o desenvolvimento económico e tecnológico em todo o território nacional, é intenção do Governo, sendo que, para o efeito, está a ser coadjuvado pela ANACOM, lançar ainda no decurso do corrente ano os procedimentos concursais para a instalação, exploração e manutenção das referidas redes nas designadas “áreas brancas”. Para este efeito, serão definidas obrigações de cobertura faseadas, até 2030, que permitam a disponibilização de um débito mínimo de 1 Gbps a todos os agregados familiares.

No que se refere às dificuldades de acesso ao serviço de TDT, nota-se que, de acordo com o título habilitante (direito de utilização de frequências ICP-ANACOM n.º 6/2008, emitido em 9 de dezembro de 2008, disponível em: <https://www.anacom.pt/render.jsp?categoryId=375275&tab=&a=287162&b=303315&c>) atribuído à MEO em resultado do concurso público para a atribuição de um conjunto de frequências que consubstanciam a rede de televisão digital terrestre (MUX A) e que servem de suporte à transmissão dos serviços de programas de televisão de acesso não

condicionado livre, foram fixadas entre as várias obrigações, parâmetros de cobertura em termos populacionais.

No entanto, uma cobertura de 100% da população exclusivamente por via terrestre é inexecutável, não só em termos técnicos, mas também por critérios de razoabilidade económico-financeiros.

Contrariamente ao que sucedia na rede analógica, as obrigações de cobertura fixadas garantem que 100% dos cidadãos podem aceder às emissões dos conteúdos acima referidos, em formato digital e em todo o território nacional, por receção via terrestre (TDT) e/ou por via satélite (DTH).

Em todo o caso, quer se esteja numa zona com cobertura terrestre ou numa zona com cobertura exclusiva por satélite, os serviços disponibilizados serão os mesmos e os níveis de qualidade e condições de acesso equiparáveis.

Não havendo demonstração de estarem em causa as obrigações de cobertura constantes no título habilitante acima indicado, não pode esta Autoridade obrigar a reforços de cobertura.

No que respeita à qualidade dos serviços postais, cumpre referir que, de acordo com o enquadramento legal aplicável, concretamente do artigo 11.º da Lei n.º 17/2012, de 26 de abril, na redação em vigor (Lei Postal), a prestação do serviço postal universal (SPU) deve assegurar a satisfação de padrões adequados de qualidade, nomeadamente no que se refere a prazos de entrega, regularidade e fiabilidade do serviço.

Os CTT, enquanto entidade concessionária da prestação do SPU, estão obrigados a assegurar os serviços que integram o SPU de acordo com os parâmetros de qualidade de serviço e os objetivos de desempenho fixados por decisão da ANACOM de 29.04.2021, que se mantêm transitoriamente em vigor por força do disposto no n.º 2 do artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 22-A/2022, de 7 de fevereiro, até que novos sejam fixados pelo Governo, sob proposta da ANACOM. O período de referência para efeitos da aferição do cumprimento dos objetivos de desempenho em vigor corresponde ao ano civil, assinalando-se ainda que o cumprimento ou incumprimento dos mesmos é apurado de forma global para a área geográfica de aplicação, e não a nível regional ou local.

No caso de incumprimento dos objetivos de desempenho, o membro do Governo responsável pela área das comunicações, sob proposta da ANACOM, deve, de acordo com os princípios da proporcionalidade, da adequação, da não discriminação e da

transparência, aplicar mecanismos de compensação destinados aos utilizadores finais do SPU, nos termos do disposto no n.º 1 do artigo 47.º da Lei Postal. De acordo com a cláusula 24.ª do Contrato de Concessão do SPU, em vigor desde 08.02.2022, os montantes devidos pela concessionária por ativação do mecanismo de compensação estabelecido na referida decisão da ANACOM de 29.04.2021, são convertidos em obrigações de investimento que devem beneficiar diretamente a prestação dos serviços abrangidos pela concessão e/ou os utilizadores finais.

Especificamente sobre a referência a atrasos na entrega de correio relacionados com os códigos postais, cumpre informar que a definição dos percursos/giros de distribuição e da forma como a distribuição se encontra organizada é responsabilidade dos prestadores de serviços postais. Sem prejuízo, e no que aos CTT diz respeito, estes encontram-se obrigados a assegurar as referidas obrigações de qualidade na prestação do SPU, bem como a assegurar uma distribuição dos envios que integram o SPU, pelo menos uma vez em cada dia útil, no domicílio dos destinatários ou, nos casos e condições previamente definidas pela ANACOM, em instalações apropriadas. De referir ainda que o sistema de códigos postais corresponde a um recurso dos CTT que não resulta de qualquer decisão ou regulamento desta Autoridade.

Releve-se, por fim, que a ANACOM tem vindo a desenvolver ações específicas de supervisão, no âmbito das suas atribuições, no sentido de acompanhar o funcionamento dos CTT em vários pontos do país, com o objetivo de verificar a regularidade da sua operação de distribuição e as condições de disponibilização dos serviços aos utilizadores, exercendo também as suas competências de coadjuvação do Governo nos termos legalmente previstos.

A **Câmara Municipal de Ovar** considera que os objetivos propostos descuram a componente da rede de distribuição de comunicações eletrónicas nomeadamente ao nível da instalação e construção de infraestruturas de “telecomunicações”, bem como a manutenção das mesmas. Por outro lado, assinala que as normas ITED e ITUR não são objetivas no que diz respeito à implementação de infraestruturas de “telecomunicações” em domínio público. Nota ainda que os operadores descuram a manutenção da rede existente, assim como a remoção de cabos inutilizados (aéreos ou subterrâneos).

Neste sentido, é proposto que a atividade regulatória deve definir obrigações de modo que os operadores mantenham a rede operacional e esteticamente enquadrada na envolvente em que se insere. Considera ainda que a atividade de operação e distribuição de serviços de comunicações eletrónicas deveria estar separada da atividade de comercialização, à semelhança do que acontece nos sectores da eletricidade ou do gás.

Posição da ANACOM:

Tomando a devida nota das preocupações manifestadas pela Câmara Municipal de Ovar, cumpre assinalar que as normas ITED e ITUR são aplicáveis tanto ao domínio privado como ao domínio público. Sendo as infraestruturas instaladas em domínio público, compete aos municípios, enquanto promotores da operação urbanística, no caso das ITUR, e enquanto dono da obra, no caso das ITED, cumprir com as normas aplicáveis.

Quanto ao comentário referente à separação vertical, a ANACOM recorda que existem em Portugal operadores de comunicações exclusivamente grossistas, para além de ofertas grossistas que na prática já permitem uma separação entre atividades grossistas e retalhistas e que garantem os mesmos resultados da separação vertical.

Adicionalmente, nos termos da LCE, os operadores podem voluntariamente implementar a separação funcional (artigo 98.º da LCE). A ANACOM pode, igualmente, “a título excecional”, impor a separação funcional a operadores com poder de mercado significativo se concluir que essa medida é essencial para promover a “concorrência efetiva e sustentável entre infraestruturas” (artigo 98.º da LCE). No entanto, os recentes sentidos prováveis de decisão sobre as análises de mercado não concluíram pela necessidade da imposição desta obrigação. Por último, a imposição da separação vertical, tal como existe no sector energético, exigiria alteração do enquadramento legal europeu e nacional.

Do ponto de vista da **Câmara Municipal de Oleiros**, não existem operadores de rede móvel virtual, empresas que comprem o direito de acesso às infraestruturas já existentes.

Por seu lado, sobre a distribuição de correspondência postal, aquela Câmara Municipal assinala a necessidade de se proceder a inspeções, detetando demoras significativas no correio prioritário e normal, além da falta de distribuição em várias zonas. Outros problemas

referidos prendem-se com dificuldades no desalfandegamento, com os atrasos na entrega de correspondência, com a não resolução de reclamações, sendo ainda referidos casos em que a correspondência não chega a ser distribuída. Neste contexto, a Câmara Municipal de Oleiros sugere que o regulador fiscalize o sistema informático do centro de distribuição e verifique os registos. Refere ainda que o regulador deve incentivar a utilização de soluções alternativas recorrendo a novas tecnologias, permitindo melhorias significativas nos tempos de entrega e na sustentabilidade ambiental e económica dos serviços prestados.

Relativamente ao objetivo 2, a Câmara Municipal de Oleiros constata o alinhamento excessivo dos preços dos serviços de comunicações eletrónicas, nos últimos anos, o que condiciona a escolha do consumidor.

Considera igualmente que outro dos problemas no mercado das “telecomunicações” em Portugal é o custo de rescisão antecipada dos contratos. A este título, refere que a LCE teve um impacto insuficiente, atendendo a que os custos se mantêm elevados nos pacotes com mensalidades mais baixas e à inexistência de oferta flexível no mercado nacional. Sobre este cenário, Oleiros sugere que os consumidores devam ter direito a indemnização, caso haja danos que sejam consequência do incumprimento do contrato por parte do operador (no limite, deve poder ser facilitado o cancelamento total do contrato).

Posição da ANACOM:

No que se refere à qualidade do SPU, remete-se para a posição acima expressa relativamente ao contributo da Câmara Municipal de Arganil, salientando-se, relativamente ao desalfandegamento, que se trata de matéria da competência da Autoridade Tributária e Aduaneira e, portanto, excluída do âmbito de intervenção da ANACOM.

Sobre o incentivo à utilização de soluções alternativas recorrendo a novas tecnologias, permitindo melhorias significativas nos tempos de entrega e na sustentabilidade ambiental e económica dos serviços prestados, a ANACOM reconhece a utilidade da sugestão, assinalando que se trata de preocupações que têm vindo a ser discutidas, designadamente, no contexto dos trabalhos do *European Regulators Group for Postal Services* (ERGP). Refira-se, em qualquer caso, que a intervenção da ANACOM terá de ser enquadrada na legislação sectorial aplicável, concretamente nos respetivos Estatutos, aprovados pelo

Decreto-Lei n.º 39/2015, de 16 de março, bem como na Lei Postal e, no que à prestação do SPU diz respeito, no Contrato de Concessão do SPU.

Em relação ao que é referido como o “alinhamento excessivo dos preços dos serviços de comunicações eletrónicas”, nota-se que os preços de retalho não são objeto de regulação, exceto no contexto do SU, como é por exemplo o caso da Tarifa Social da Internet (TSI). Sem prejuízo, dentro do quadro legal aplicável ao sector, a ANACOM tem vindo a adotar medidas com o objetivo de promover um mercado mais concorrencial e uma maior escolha de serviços por parte dos utilizadores finais e, em particular, dos consumidores. A título de exemplo, refira-se a recomendação, efetuada em 25.10.2022, com vista a mitigar o impacto do aumento do custo de vida no acesso a serviços de comunicações eletrónicas. Num plano diferenciado, e com vista à dinamização da concorrência de forma a que tenha reflexo nas ofertas e serviços disponibilizados aos utilizadores finais, a ANACOM tem procurado criar condições destinadas a promover a entrada no mercado de novos prestadores de serviços (de que a reserva de espectro e as obrigações de acesso à rede previstas no contexto do leilão 5G constituem um exemplo), e adotar medidas que permitem o acesso da generalidade dos operadores às infraestruturas e redes dos operadores com poder de mercado significativo.

A respeito dos períodos de fidelização e do valor dos encargos com a cessação antecipada de contratos por iniciativa dos utilizadores finais, refira-se que a ANACOM tem vindo a apresentar propostas de alteração legislativa com o objetivo de endereçar essa preocupação – referindo-se, a título de exemplo, o anteprojeto de transposição do Código Europeu das Comunicações Eletrónicas (CECE), apresentado ao Governo e à Assembleia da República em agosto de 2020¹, e a proposta de alteração da LCE apresentada ao Governo no final de janeiro de 2023². Tratando-se de matéria na disponibilidade do legislador, a ANACOM não deixará de acompanhar de forma próxima a evolução do mercado, continuando a pugnar pelo reforço da proteção dos utilizadores finais e, em particular, dos consumidores.

Quanto à proposta de reconhecimento do direito do utilizador final a indemnização em caso de danos que sejam consequência do incumprimento do contrato por parte da empresa

¹ Informação disponível em <https://anacom.pt/render.jsp?contentId=1555005>.

² Informação disponível em <https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1737685>.

que presta serviços de comunicações eletrónicas, refira-se que se trata de matéria endereçada pela legislação de âmbito geral aplicável à responsabilidade civil e, portanto, excluída do âmbito de intervenção da ANACOM.

Do ponto de vista da **Câmara Municipal de Chaves**, o maior problema remete para o âmbito do objetivo 1, em concreto no que respeita à inexistente (ou deficitária) cobertura de grande parte do concelho que o respondente identifica no seu contributo, quer por fibra ótica, quer por redes móveis, com implicações no serviço (lento) de Internet e, conseqüentemente, na possibilidade de levar a cabo teletrabalho (situação, por exemplo, reportada no caso da aldeia de Seara Velha, da Freguesia de Soutelo e Seara Velha). A este título, sugere o reforço das redes em diversas aldeias, apesar de mencionar que o descontentamento das populações já ter sido assinalado aos operadores, tendo estas referido não estar previsto qualquer investimento na rede telefónica.

Posição da ANACOM:

A propósito das questões relativas à cobertura de fibra ótica e de redes móveis, releva-se que o serviço de acesso à Internet em banda larga prestado em local fixo, quer através de tecnologias tradicionais (ADSL suportado em pares de cobre), quer através de redes de alta velocidade (fibra ótica e cabo coaxial), e o serviço móvel, envolvendo a prestação de serviços de voz e/ou de acesso à Internet em banda larga, são serviços para os quais não existe a obrigação de cobertura (da totalidade) do território e da população.

Não obstante, nota-se que, com a entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 66/2021, de 30 de julho, foi criada a TSI a disponibilizar por todas as empresas que oferecem este tipo de serviços, a qual integra o SU de comunicações eletrónicas. O serviço prestado no âmbito da TSI abrange todos os locais onde os prestadores de serviços disponham de infraestrutura instalada e/ou cobertura móvel que permita essa prestação, sendo elegíveis para a sua subscrição os consumidores com baixos rendimentos ou com necessidades sociais especiais.

Acresce que o regime da TSI é tecnologicamente neutro, não impondo aos prestadores abrangidos por essa obrigação a disponibilização do serviço através de tecnologias específicas.

Nota-se ainda que o serviço de acesso à Internet em banda larga é já disponibilizado, em praticamente todo o território nacional, através de ADSL, sem prejuízo de se reconhecer que esta tecnologia não permite garantir um determinado débito, atendendo às próprias características do serviço.

O serviço de acesso à Internet em banda larga móvel, ainda que não seja um substituto direto do serviço de banda larga fixa, pode constituir, em determinadas situações, uma alternativa a esse serviço. No que respeita ao serviço móvel, os operadores de rede em atividade em Portugal – a MEO, a NOS e a VODAFONE – estão vinculados ao cumprimento das obrigações de cobertura constantes dos títulos dos direitos de utilização de frequências para serviços de comunicações eletrónicas terrestres, sendo ainda de relevar as obrigações de cobertura impostas pela ANACOM no âmbito dos diversos procedimentos de atribuição de direitos de utilização de frequências que têm vindo a ser desenvolvidos nos últimos anos e que procuram efetivamente contribuir para uma cobertura alargada dos serviços.

Especificamente em relação ao município de Chaves dá-se nota que está abrangido pelas obrigações de cobertura, de 75% e de 90%, da população de cada umas das suas freguesias de baixa densidade, respetivamente até ao final de 2023 e de 2025, para a disponibilização do serviço de banda larga móvel que terão de ser cumpridas pela NOS e VODAFONE com um débito de 100 Mbps e pela MEO com um débito de 50 Mbps. Mais se refere que, conforme estudo de cobertura de rede móvel (QoE) realizado ao concelho, em julho de 2023, as localidades com pior qualidade de sinal são Cambedo, Aveleda, Segirei, Avelelas, São Julião de Montenegro, Sandomil e Almorfe.

A propósito das questões relativas à cobertura de fibra ótica, será de referir que para garantir o acesso de toda a população a redes públicas de comunicações eletrónicas fixas de elevada capacidade, bem como para promover o desenvolvimento económico e tecnológico em todo o território nacional, é intenção do Governo que, para esse efeito é coadjuvado pela ANACOM, lançar ainda no decurso do corrente ano, os procedimentos concursais para a instalação, exploração e manutenção das referidas redes nas

designadas “áreas brancas”. Para este efeito, serão definidas obrigações de cobertura faseadas, até 2030, que permitam a disponibilização de um débito mínimo de 1 Gbps a todos os agregados familiares.

O contributo da **ANMP** consubstancia-se nos contributos dos **municípios de Chaves, Vale de Cambra** e de **Vendas Novas**. No caso de **Chaves**, o contributo indicado pela ANMP é o mesmo que foi recebido diretamente por parte da Câmara Municipal de Chaves.

Relativamente ao contributo de **Vale de Cambra**, esta Câmara Municipal refere-se ao reporte sobre as zonas brancas no concelho, dando conta da necessidade de comunicações rápidas por fibra ótica (e não por ADSL) por parte de vários municípios, atentas as suas obrigações laborais e necessidades pessoais. Mais refere a sobrecarga de responsabilidades que o quadro legal nacional confere aos projetistas ITED e ITUR, permitindo ao mesmo tempo que todos os operadores estabeleçam redes de fibra ótica em apoios de rede aérea que visualmente constituem um obstáculo (refere-se, em concreto, a municípios com cabos a entrar nos respetivos imóveis sem qualquer tubagem nas paredes e das mais variadas formas).

No plano das sugestões, Vale de Cambra refere que a ANACOM deve considerar que, num determinado local, o primeiro operador a chegar deve estabelecer um cabo com fibras vagas para os restantes operadores, por forma a evitar a situação atual de cabos pendurados nos apoios de madeira ou betão. Ainda neste contexto, sugere que a ANACOM emita diretivas que obriguem os operadores a migrar infraestruturas aéreas para subterrâneas, sempre que estas existam (a este título, refere caso de operador que pediu que a Câmara pagasse pelos trabalhos de passagem de cabos aéreos para tubagens subterrâneas).

Mais sugere que a ANACOM deve definir como obrigação para os operadores a de terem uma pessoa de contacto responsável por uma determinada área, a quem se possa recorrer em caso de avarias como, tantas vezes, acontece no Inverno (dada a queda de árvores na rede aérea). Esta situação só não acontece com um operador, sendo o contacto com os restantes estabelecido via email geral, o que não dá resposta tempestiva e concreta nestes casos. Por último, este concelho sugere que a ANACOM deveria responsabilizar os operadores do mesmo modo que faz com outros intervenientes no mercado das comunicações, assim como considera que a ANACOM deveria ter um operador de

“telecomunicações” (como antes acontecia com o operador com participação pública), que leve as comunicações até onde estas são necessárias. Por fim, deve referir-se que a iniciativa de criação de operadores públicos, os quais, em qualquer caso teriam de se conformar com regras idênticas aos restantes, não pode ser da iniciativa da ANACOM.

De igual modo, a **Câmara Municipal de Vendas Novas** identificou os casos de aldeias no seu concelho em que a cobertura de rede é muito pouco satisfatória (casos de Afeiteira; zona desde Bombel até à freguesia de Landeira, incluindo Piçarras). Face a esta situação, o município sugere que a ANACOM tenha em conta nas ações estratégicas a desenvolver no triénio de 2024-2026 uma maior pressão sobre os operadores para acabar com zonas brancas e reforçar a cobertura, melhorando os serviços de comunicações sobretudo no espaço rural.

Posição da ANACOM:

Remete-se para a posição acima expressa relativamente ao contributo da Câmara Municipal de Chaves. Especificamente no que respeita ao município de Vendas Novas, nota-se que está abrangido pelas obrigações de cobertura, de 75% e de 90%, da população de cada umas das suas freguesias de baixa densidade, respetivamente até ao final de 2023 e de 2025, para a disponibilização do serviço de banda larga móvel que terão de ser cumpridas pela NOS e VODAFONE com um débito de 100 Mbps e pela MEO com um débito de 50 Mbps.

Especificamente no que se refere a uma eventual intervenção da ANACOM com vista a obrigar os operadores a migrar infraestruturas aéreas para subterrâneas, salienta-se que uma intervenção da ANACOM neste domínio está necessariamente delimitada pelas atribuições e competências que, em primeira linha, são atribuídas e devem ser prosseguidas pelos municípios perante as responsabilidades que a lei lhes confere em matéria de urbanismo e ordenamento do espaço urbano que se encontra sob sua jurisdição. Desta feita, importa ter presente que o quadro legal que à ANACOM cabe aplicar não lhe confere competência para intervir num contexto de remoção de cabos motivado, designadamente por objetivos de salvaguarda da paisagem urbana e do património histórico. Importa em todo o caso salientar, a título de exemplo, que esta Autoridade tem

colaborado com municípios que têm procurado a cooperação da ANACOM neste tipo de iniciativas.

No entanto, releva-se o facto de, atualmente, já existir a obrigação de migração de cabos em traçados aéreos para subterrâneos, mas somente quando estamos perante uma ITUR pública. Com efeito, o Decreto-Lei n.º 123/2009, na sua versão atual, não regula as redes dos operadores, i.e. cabos de fibra ótica em apoios de madeira ou betão. As regras de partilha de fibra ótica previstas neste diploma, são referentes às infraestruturas ITED (no interior dos edifícios) e nas ITUR privadas (conjunto de edifícios).

Refira-se, ainda a este respeito, o Sistema de Informação de Infraestruturas Aptas (SIIA) que é uma plataforma de acesso a informação sobre as infraestruturas aptas ao alojamento de redes de comunicações eletrónicas, que contempla nomeadamente, ao nível do planeamento e ordenamento do território, os seguintes elementos:

- Cadastro com informação completa e georreferenciada das infraestruturas aptas ao alojamento de redes de comunicações eletrónicas;
- Procedimentos e condições aplicáveis ao acesso e utilização das infraestruturas aptas ao alojamento de redes de comunicações eletrónicas;
- Anúncios de construção de novas condutas e outras infraestruturas aptas ao alojamento de redes de comunicações eletrónicas;
- Informação sobre os procedimentos e condições de que depende a atribuição de direitos de passagem para a construção de infraestruturas aptas ao alojamento de redes de comunicações eletrónicas.

O SIIA permite, assim, que os operadores conheçam que infraestruturas já existem nas áreas onde pretendem disponibilizar serviços. No entanto, conforme acima indicado, não pode a ANACOM obrigar os operadores a recorrer a infraestruturas de terceiros.

Relativamente à criação da obrigação de disponibilização de pontos de contacto específicos para reporte de avarias por área geográfica, conforme sugerido pela Câmara Municipal de Vale de Cambra, refira-se que tal obrigação não resulta da Lei das Comunicações Eletrónicas. Adicionalmente, poderia ser excessiva a imposição de uma obrigação com esta natureza. Por fim, deve referir-se que a decisão sobre a participação pública em empresas que prestam serviços de comunicações eletrónicas será matéria na

esfera de intervenção do Governo, em representação do Estado português, não tendo esta Autoridade qualquer competência nesse domínio.

Outros dos contributos recebidos foram enviados pelos cidadãos **Jair Alves** e **Mauro Teixeira**.

Quanto ao contributo do **Sr. Jair Alves**, cabe destacar que, em resposta à primeira pergunta da consulta pública, identifica como área mais prioritária a que se reflete no objetivo 1, ou seja, a de contribuir para que todo o País obtenha o máximo benefício em termos de escolha, preço, qualidade e segurança dos serviços postais e de comunicações eletrónicas, através de uma regulação ativa e exigente que promova o investimento eficiente, facilite a partilha de infraestruturas e assegure uma concorrência leal e dinâmica.

Posição da ANACOM:

A ANACOM agradece o contributo do Sr. Jair Alves que vai ao encontro da missão e das atribuições conferidas a esta Autoridade, ao abrigo dos seus estatutos e para o cumprimento da sua missão. Mais se refere que a atuação da ANACOM continuará a pautar-se pelo cumprimento e exercício dos poderes e competências que lhe são legalmente atribuídos e atento o especial conhecimento que tem do sector, pela rigorosa ponderação dos interesses em causa à luz do interesse público e do efetivo desenvolvimento do sector dos serviços postais e de comunicações eletrónicas. De assinalar ainda que a obtenção do máximo benefício em termos de escolha, preço, qualidade e segurança dos serviços, através de uma regulação ativa e exigente que promova o investimento eficiente, facilite a partilha de infraestruturas e assegure uma concorrência leal e dinâmica, constitui um objetivo aplicável a qualquer sector no âmbito da atuação da ANACOM.

No que respeita ao contributo enviado pelo **Sr. Mauro Teixeira**, o mesmo centra os seus comentários na simplificação do processo de inscrição como técnico responsável de instalações ITED.

Defende que, caso um técnico que queira ter um título profissional de instalador ITED tenha de ter formação em eletricidade e inscrição na **Direção-Geral de Energia e Geologia (DGEG)**, resulta daí um problema e uma incoerência. Para ilustrar esta situação, salienta, por um lado, que um instalador ITED apenas tem de lidar com “tomadas” dentro dos armários de telecomunicações de edifício (ATE) e armários de telecomunicações individuais (ATI) e, por outro, que pessoas com o 9.º ano, estando a estudar para obter o 12.º ano e já tendo a formação ITED 4 (100 horas), não conseguem o título de “instalador” por que não estão inscritas na DGEG, apesar de terem muita experiência na área. Solicita, por isso, que as exigências sejam feitas a todos os técnicos, isto porque se refere à situação de nenhum técnico da rede cliente (que intervém nos ATE e ATI) ter o título profissional de instalador ITED.

Posição da ANACOM:

Tomando a devida nota das preocupações manifestadas pelo Sr. Mauro Teixeira, cumpre assinalar o seguinte:

- O artigo 74.º do Decreto-Lei n.º 123/2009, de 21 de maio, define as qualificações necessárias à obtenção do título profissional de instalador ITED, não estando definida nenhuma obrigatoriedade de inscrição na DGEG.
- Por seu lado, os técnicos da rede cliente limitam-se a efetuar a ligação da rede de operador às redes ITED e a configurar os serviços de comunicações eletrónicas. Assim, não parece ser justificado exigir-se a estes técnicos as mesmas qualificações das de um instalador ITED que tem de possuir diversas competências adicionais, tais como, interpretação de projetos técnicos, instalação da tubagem e cablagem, ensaios às redes de cabos, emissão do Relatório de Ensaios e Funcionalidades (REF) e termo de responsabilidade de execução, entre outras.

Numa nota prévia, a **APRITEL** entende que as alterações à estrutura do plano plurianual introduzidas em 2018 constituem um retrocesso e limitam em grande medida a possibilidade de análise crítica às propostas constantes do documento. A presente proposta não permite aferir as ações estratégicas que a ANACOM se propõe desenvolver e quais as que considera mais prioritárias. Mais entende que a estratégia empreendida

pela ANACOM para a divulgação e consulta ao mercado do seu plano plurianual de atividades apresenta um conjunto de elementos contrários à intenção expressa que a presente consulta pública anuncia de preocupação com a “isenção, rigor e transparência na sua atuação”, sendo inegável o retrocesso que ocorreu neste assunto face ao processo e estratégia que a ANACOM seguiu no passado.

Por exemplo, a APRITEL aponta como ação que assume prioridade sobre todas as outras é precisamente a adoção das medidas regulatórias necessárias em consequência da transposição do CECE. Mais refere que existe um conjunto de deliberações da ANACOM que carece de revisão à luz do novo enquadramento legal, com elevado impacto nos procedimentos das empresas, que urge efetuar, por forma a garantir a eficiência da sua implementação, já que existem inúmeros projetos tecnológicos em curso que irão concorrer com esta revisão do quadro regulamentar. Desta forma, é fundamental que o sector e, em particular, os operadores conheçam o quanto antes as opções da ANACOM nesta matéria, para poderem efetuar uma gestão eficiente dos seus recursos humanos e financeiros, otimizando sinergias, sempre que tal seja possível, o que só se consegue alcançar com base num quadro regulatório estável e previsível.

De forma mais concreta, a APRITEL considera que a execução do Plano deve ser assegurada por uma postura de colaboração próxima entre a ANACOM e os operadores. Como exemplo, referiu o papel de workshops dinamizados pela ANACOM para discussão de temas mais estruturais, constituindo-se como uma peça essencial do processo de formação de opinião da ANACOM junto dos *stakeholders* relevantes, garantindo (i) um maior conhecimento e proximidade das equipas da ANACOM com o mercado e (ii) uma maior transparência do processo decisório do regulador.

De igual modo, a APRITEL apela para a necessidade de (i) detalhar o que é pretendido em cada uma das prioridades de atuação e (ii) calendarizar a sua execução ao longo do período do plano plurianual, no sentido de promover o escrutínio e debate construtivo que envolva os diversos *players* das diversas ações que a ANACOM prevê desenvolver no próximo triénio.

Da mesma forma, considera a APRITEL que não é incluído no Plano qualquer avaliação ou análise da concretização dos planos plurianuais precedentes, nem as razões pelas quais não foram concluídas, ou mesmo iniciadas, determinadas ações previstas para os anos anteriores. Neste contexto, sugere que seja considerado um processo de

revisão/atualização periódico para que os diferentes operadores possam considerar nas suas decisões estratégicas os impactos das intervenções regulatórias.

Por outro lado, no entender da APRITEL este plano não dá resposta adequada a outra questão fundamental que se prende com a responsabilização da regulação. Ainda que a ANACOM assuma que pretende “Fortalecer e responsabilizar a regulação em Portugal” (objetivo n.º 3), a verdade é que a responsabilização não está refletida nas prioridades de ação propostas pelo regulador. Esta responsabilização passa por assumir objetivos, não apenas internamente, mas perante os regulados, o que não é assegurado pelo formato do plano plurianual com a definição de prioridades com descritivos vagos, dando azo a que qualquer atividade que seja feita nesse âmbito seja enquadrada como cumprimento.

Acresce que a responsabilização passa por, em cada decisão proferida pela ANACOM, existir uma previsão dos impactos pretendidos e de uma mensuração do atingimento dos mesmos ao longo do tempo. Neste ponto, a APRITEL entende que o regulador deve retomar a publicação de indicadores globais, conforme era sua prática passada, em que apresentava métricas precisas quanto ao nível de concretização das ações dentro do prazo estipulado. Mais refere que a APRITEL que a avaliação da atividade regulatória pode ser também acautelada por uma “análise de impacto regulatório (AIR)” transparente e inerente ao processo de decisão.

No entender da APRITEL, a ANACOM deveria, no mínimo, equacionar o recurso à AIR no médio/longo prazo. Para esta Associação, a ANACOM continua a não instituir qualquer prática estruturada de AIR, defendendo que a mesma apenas deve ser realizada casuisticamente, em situações que justifiquem a sua utilização. Assim, a APRITEL mantém a posição de que a AIR é um instrumento essencial no processo de decisão regulatória, que permite analisar, de forma sistemática, os impactos das diversas medidas que estejam sob avaliação, informando sobre os custos e benefícios esperados de cada opção. Com base nesta metodologia, é possível a identificação da opção mais adequada, permitindo, ao mesmo tempo, minimizar o risco de erro regulatório associado à tomada de decisão, evitando que sejam repetidas situações em que projetos de decisão publicamente divulgados pela ANACOM acabam por ter associados impactos que não foram devidamente ponderados e que exigem uma profunda revisão.

Posição da ANACOM:

Na sequência da transposição do CECE, a ANACOM fez um levantamento das medidas regulatórias necessárias à implementação da LCE tendo em conta o artigo 10.º da Lei n.º 16/2022, de 16 de agosto. Neste contexto, como é do conhecimento da APRITEL têm sido identificadas ações específicas e respetivos prazos de execução que envolvem a necessária pronúncia/participação dos interessados, de acordo com as exigências do CPA, acautelando-se também um período razoável com vista à sua implementação pelas empresas.

Sem prejuízo, e reconhecendo que uma maior densificação das ações previstas poderá contribuir para uma maior transparência do processo de definição do plano plurianual de atividades da ANACOM para o triénio em causa, bem como permitir um envolvimento mais próximo de todos os *stakeholders*, procurou-se atualizar a designação e o ano de conclusão de algumas das ações já previstas no documento da consulta, no sentido de permitir um entendimento mais claro das atividades específicas que se pretendem vir a desenvolver.

Quanto à referência a que as decisões e medidas adotadas pela ANACOM devem seguir uma metodologia de avaliação de impacto regulatório, nota-se que os objetivos alcançados pela referida avaliação são atualmente tidos em conta nas decisões desta Autoridade, as quais são alvo de uma análise detalhada que tem em consideração, a diferentes níveis, os seus efeitos sobre todos os intervenientes no mercado, bem como avaliar a sua adequação face aos objetivos que se pretendem atingir. Sem prejuízo do exposto, esta Autoridade continuará a acompanhar as melhores práticas europeias e internacionais no tocante aos processos e metodologias relacionadas com a AIR e, sempre que relevante, procurará adaptá-las aos seus processos de análise e decisão.

Por fim, refira-se que a ANACOM, entre outros mecanismos, presta contas da execução do Plano, por via do relatório anual de regulação, supervisão e outras atividades.

Como comentário geral, a **AR Telecom** defende a alteração de paradigma na regulação, introduzindo-se a figura de mediador, atualmente ausente, nas relações entre os agentes económicos do sector, considerando que a ANACOM ocupa uma posição privilegiada para desempenhar essa função, colmatando o vazio existente entre a regulação sectorial e a concorrência.

A AR Telecom considera que os três objetivos estratégicos definidos pela ANACOM parecem ser criteriosos e ambiciosos, merecendo a sua concordância. No entanto, sendo influenciados por uma visão regulatória tradicional, orientada para a diversidade e condições de usufruto das ofertas, proteção do consumidor e isenção do regulador, estes objetivos carecem que sejam asseguradas as condições concorrenciais necessárias à sua prossecução. Neste contexto, a AR Telecom recomenda a definição de um objetivo estratégico adicional, que garanta a diversidade e sustentabilidade dos operadores, com foco no segmento B2B. Para tal este operador salienta a necessidade de refletir sobre a possibilidade de utilizar um instrumento como a discriminação positiva, perante i) as barreiras à entrada no segmento móvel, que limita significativamente o desenvolvimento de oportunidades associadas às tecnologias que dependem de mobilidade, como por exemplo o IoT³ ou o M2M⁴ (designadamente a dimensão dos investimentos face ao potencial mercado e a incapacidade de introdução de um modelo MVNO⁵ sustentável); e ii) a diminuição de valor do segmento fixo B2B⁶ e a transferência dos proveitos remanescentes dos operadores especializados para os operadores dominantes, fragilizando fortemente a capacidade que o ecossistema tecnológico português tem para desenvolver oportunidades associadas às tendências da *cloud* (prevendo que, sem diversidade nem sustentabilidade no segmento de operadores B2B, iremos certamente resignar-nos ao sucesso de *hyperscalers* internacionais).

A AR Telecom defende ainda que a ANACOM dinamize ações e debates para os diversos temas regulatórios que permitam ao sector dar informação das condicionantes do mesmo, para que o regulador possa regular e decidir atendendo às preocupações e necessidades do mercado e do tecido empresarial português.

Posição da ANACOM:

A propósito do objetivo estratégico adicional proposto pela AR Telecom, considera-se que os objetivos identificados pela AR Telecom se inscrevem, já hoje, no objetivo estratégico de desenvolvimento de uma concorrência sustentável, em benefício dos utilizadores.

³ *Internet of Things.*

⁴ *Machine to Machine.*

⁵ ***Mobile virtual network operator.***

⁶ *Business to Business.*

De forma genérica, os **CTT** identificam duas recomendações principais à planificação da atuação da ANACOM para o próximo triénio. A primeira prende-se com a necessidade de concretizar, detalhar e calendarizar cada ação em cada ano e/ou trimestre, quando aplicável, como já foi a sua prática, para além do que já resulta das atribuições e competências decorrentes do quadro regulamentar aplicável. Esta é condição para que o mercado se oriente com a previsibilidade necessária para a gestão eficiente de recursos. A segunda recomendação diz respeito concretamente ao sector postal, sobre o qual as referências no Plano são parcas e genéricas, o que não permite antever a estratégia para o sector. Em concreto, os CTT assinalam a contínua (e desajustada) analogia com o sector das comunicações eletrónicas, cujo mercado, estruturalmente diverso, apresenta uma maturidade e tendência de evolução diametralmente oposta.

Relativamente ao objetivo 1, os CTT renovam as notas remetidas no exercício de planificação anterior, reconhecendo que, embora pertinente para o sector das comunicações eletrónicas, este objetivo não serve o sector postal. Para sustentar esta visão, os CTT indicam que ambos os sectores têm vindo a divergir de forma muito acentuada, sublinhando que o sector postal não é uma indústria de rede de capital intensivo, mas uma indústria de trabalho intensivo; cuja procura está concentrada em grandes remetentes; e cujo mercado está em declínio, continuando a ser necessário designar um prestador para o SU. Neste contexto, os CTT consideram que, no sector postal, o objetivo estratégico essencial será antes assegurar a prestação do SU, de forma sustentável, reconhecendo a sua importância social e o seu papel para a economia. Nesse sentido, veem como imperativo garantir a flexibilidade necessária para adaptar a operação postal e as obrigações do SU ao declínio da procura e à transformação do negócio, face ao aumento das encomendas e diversificação das volumetrias. Mais referem os CTT que essa sustentabilidade, de vertente económico-financeira, requer um conhecimento do mercado e das necessidades dos utilizadores, atualmente indisponível, sugerindo, assim, fazer um estudo objetivo destas necessidades e comportamentos, de maneira a permitir uma melhor adequação das ações da competência da ANACOM à realidade atual do mercado.

Sobre o objetivo 2, os CTT acompanham a manutenção do mesmo na lista das prioridades estratégicas da ANACOM, salientando a grande evolução na digitalização e hábitos de utilização dos serviços que aconselhariam ações no sentido de um melhor conhecimento do mercado.

Sobre o objetivo 3 e pese embora os CTT reconheçam que a ANACOM é um regulador exigente e rigoroso, salientam, no entanto, que a base de informação atualmente disponível, no que ao sector postal diz respeito, mereceria um investimento de atualização, destinado ao robustecimento da fundamentação de facto das decisões, avaliações de custo-benefício e proporcionalidade medidas regulatórias.

Posição da ANACOM:

Concorda-se com a proposta dos CTT de se investir continuamente na atualização da base de informação disponível, com vista a assegurar o robustecimento da fundamentação de facto das decisões, avaliações de custo-benefício e proporcionalidade das medidas regulatórias.

Especificamente no que respeita à necessidade referida pelos CTT de concretizar, detalhar e calendarizar cada ação, reconhecendo-se as vantagens de eventual pormenorização no calendário, considera-se mais importante dar um claro sinal ao mercado de qual irá ser a sua estratégia – a qual obviamente também contemplará os contributos recebidos em sede de consulta pública – do que detalhar a forma como implementará essa estratégia. Esta dependerá de muitos fatores, desde logo, legais, circunstanciais e – como também se deseja – das propostas que resultarem do exercício da consulta ao mercado, que se realiza previamente à aprovação definitiva de cada ação em concreto. Refira-se ainda, a este propósito, que a atuação da ANACOM, em sede da adoção das medidas regulatórias, pauta-se e continuará a pautar-se pelo cumprimento e exercício dos poderes e competências que lhe são legalmente atribuídos e atento o especial conhecimento que tem do sector, pela rigorosa ponderação dos interesses em causa à luz do interesse público e do efetivo desenvolvimento do sector dos serviços postais.

De assinalar ainda que a obtenção do máximo benefício em termos de escolha, preço, qualidade e segurança dos serviços, através de uma regulação ativa e exigente que promova o investimento eficiente, facilite a partilha de infraestruturas e assegure uma concorrência leal e dinâmica, constitui um objetivo aplicável a qualquer sector no âmbito da atuação da ANACOM, pelo que se aplica igualmente ao sector postal.

A **DECO** em resposta à primeira questão entende que são prioritárias as seguintes ações, com os fundamentos constantes das respetivas ações no capítulo 3 deste Relatório: para

o objetivo 1, as ações 1, 2 e 11; para o objetivo 2, as ações 14, 16, 17, 20 e 25; e para o objetivo 3, as ações 32 e 40.

Relativamente à segunda questão, a DECO reafirma, à semelhança de pareceres anteriores, que a ANACOM pode e deve ser mais interventiva em matéria da regulação da contratação, nomeadamente nos casos em que a contratação/ativação de serviços é realizada através de meios não convencionais (nomeadamente a ativação nas áreas de cliente e diretamente através da *TV Box*, etc.). No entender da DECO há práticas que terão que ser expressamente proibidas, designadamente: a recolha de assinaturas onde não está visível todo o texto e sem que o consumidor fique com um comprovativo exatamente do que assinou no momento em que o faz; a possibilidade de aplicar novos períodos de fidelização quando existe apenas uma intervenção técnica para substituir um equipamento que avariou e não foi solicitado qualquer alteração ao serviço, mas apenas a correção da avaria; entre outras más práticas cujo levantamento deverá ser efetuado com a consequente avaliação do que é possível ou não fazer para minimizar informação errada ou omitida. A possibilidade de contratação de canais e serviços através dos equipamentos (*box*) também deverá ser regulada, bem como a informação que é transmitida ao consumidor no ecrã sem que o mesmo tenha qualquer comprovativo.

Posição da ANACOM:

A ANACOM encontra-se alinhada com as preocupações da DECO no que respeita à importância que assume a proteção dos utilizadores finais e, em particular, dos consumidores no contexto da regulação dos sectores que acompanha estando, no entanto, enquanto entidade administrativa independente com funções de regulação de mercados, sujeita ao princípio da legalidade, apenas lhe cabendo intervir nas matérias relativamente às quais a lei assim a habilita. Em todo o caso, assinala-se que a ANACOM tem pautado a sua atuação no sentido de promover que sejam estabelecidas as condições que considera necessárias para promover uma maior defesa dos direitos dos consumidores nos serviços de comunicações eletrónicas e nos serviços postais, avançando com recomendações ou mesmo atuando junto dos órgãos de soberania para o efeito.

Concretamente no que se refere aos procedimentos de contratação dos serviços, é de notar que a LCE trouxe alguma evolução no que se refere à prestação de informação pré-contratual e contratual, estando as empresas, designadamente, obrigadas a disponibilizar

aos consumidores (bem como aos utilizadores finais que forem microempresas, pequenas empresas ou organizações sem fins lucrativos, salvo se essas empresas ou organizações renunciarem expressamente à totalidade ou a parte dessas disposições), num suporte duradouro, um resumo do contrato, conciso e facilmente legível, que identifica os principais elementos dos requisitos de informação do contrato, utilizando o modelo aprovado pelo Regulamento de Execução (UE) 2019/2243 da Comissão, de 17 de dezembro de 2019, e entrando o contrato em vigor quando o consumidor tiver confirmado o seu acordo, após a receção do resumo. As informações incluídas no resumo do contrato tornam-se parte integrante do contrato e não podem ser alteradas sem o acordo expresso das partes. A ANACOM continuará a assegurar a fiscalização do cumprimento das obrigações legais das empresas sujeitas à sua supervisão, intervindo no âmbito das sua atribuições e competências legais e estatutárias sempre que identifique situações irregulares.

No que respeita à primeira pergunta, a Ericsson **[IIC - Início de Informação Confidencial]**

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[FIC - Fim de Informação Confidencial];

Posição da ANACOM:

A Ericsson apresenta um contributo expressivo em relação aos tópicos que considera serem de maior importância, atendendo à digitalização e modernização dos vários sectores da indústria em Portugal, relevando, da proposta de plano da ANACOM, as iniciativas referentes a [IIC]

[FIC], nas quais a ANACOM reafirma o seu compromisso de atuação conforme expresso nas ações do Plano.

A **FastFiber** e a **Fibroglobal** assinalam, como comentário geral, que este exercício de auscultação pública contribui para tornar a ação da ANACOM mais transparente, eficiente e eficaz, no quadro das atribuições que lhe são cometidas por lei, fortalecendo a regulação em Portugal, permitindo assim o cumprimento rigoroso da sua missão e responsabilidades, indo ao encontro do 3.º Objetivo Estratégico constante no Plano Plurianual em análise. No entanto, voltam a salientar dois aspetos que se considera de grande importância para a consecução dos objetivos definidos pela ANACOM na discussão deste seu Plano Plurianual, e que não se encontram inteiramente vertidos no documento: detalhe e calendarização das ações estratégicas; e a avaliação do Plano Plurianual e dos impactos regulatórios.

Em primeiro lugar, a descrição das ações estratégicas para 2024-2026, constantes deste Plano Plurianual, revela-se, na maior parte dos casos, bastante genérica, não permitindo conhecer as ações concretas que a ANACOM irá realizar relativamente a cada uma dessas ações. Acresce que, apesar de para cada uma das ações estratégicas para 2024-2026 serem apresentados um ano, ou vários, para execução, não é perceptível qual o calendário previsional para a execução dessas atividades. Consideram, por isso, que o conhecimento desta informação é essencial para a totalidade dos intervenientes no mercado de comunicações eletrónicas e que a inclusão desta informação no Plano Plurianual da

ANACOM dotaria este documento de um maior grau de transparência e aumentaria a previsibilidade regulatória a todo este processo.

Por outro lado, ambas as empresas consideram que em qualquer exercício de plano é necessário estabelecer os parâmetros que permitem proceder à avaliação da sua realização, quer em termos de consecução das ações calendarizadas, quer em termos do resultado obtido por essas ações, face aos objetivos que se pretendiam atingir. Neste sentido, e em linha com o 3.º objetivo estratégico definido para este Plano Plurianual, propõem que este documento de plano integre a metodologia que a ANACOM irá utilizar para proceder ao controlo deste seu plano nas seguintes vertentes:

- Calendário de execução;
- Impactos regulatórios das decisões.

Sendo certo que o controlo do calendário de execução será relativamente simples de realizar, a avaliação de impactos regulatórios das decisões da ANACOM terá obviamente de ser efetuada através da implementação de uma metodologia que proceda à avaliação dos custos e benefícios de cada decisão, face aos objetivos que se pretendem atingir. Considera-se esta informação crucial, pelo que a sua inclusão no Plano Plurianual permitirá à ANACOM o cumprimento rigoroso da sua missão, sendo imprescindível para a consecução do 3.º objetivo estratégico deste Plano Plurianual.

Como nota final, indicam que apesar do caráter sintético dos temas propostos, é possível identificar um conjunto de 13 ações com especial interesse e que são consideradas mais prioritárias pela FastFiber e pela Fibroglobal e um outro conjunto de nove ações que, em princípio, se consideram positivas. A avaliação concreta das ações, em geral, beneficiaria com a apresentação de maior detalhe quanto ao seu significado, quanto às medidas específicas a implementar, quanto calendário respetivo, quanto ao impacto esperado no mercado e quanto aos contributos necessários dos agentes do mercado para a sua concretização.

Posição da ANACOM:

Relativamente à referência à necessidade de calendarização mais detalhada do plano de atividades, bem como ao estabelecimento de um procedimento de avaliação de impactos regulatórios das decisões da ANACOM, remete-se para os entendimentos acima

expressos, relativamente a cada uma destas questões também já suscitadas por outros respondentes.

A **MEO** começa por assinalar que a estrutura deste novo plano plurianual de atividades, semelhante à dos planos plurianuais relativos aos triénios 2019-2021, 2020-2022, 2021-2023 e 2022-2024, continua a exibir graves deficiências ao nível do detalhe, precisão e previsibilidade da atuação futura da ANACOM, pelo que a MEO reitera e remete para todas as considerações críticas que explanou sobre estes aspetos, no âmbito das consultas públicas sobre os quatro planos plurianuais anteriores. Refere que a descrição de cada ação estratégica continua a ser, em muitos casos, demasiado genérica, carecendo de maior detalhe e identificação de ações e/ou sub-ações concretas e específicas.

Por seu lado, não obstante a indicação de um prazo para a execução das ações estratégicas, entende a MEO que continua a haver falta de especificação, não sendo possível perceber as prioridades e a sucessão das ações ao longo do ano, uma vez que esse prazo se limita à indicação do ano (ou anos) em que a ANACOM prevê a concretização das ações.

A MEO recorda que, até 2017, os planos estratégicos plurianuais da ANACOM tinham, nestes aspetos em concreto, mais qualidade, na medida em que os planos de atividades eram não só mais detalhados, mas também calendarizados em função de cada um dos trimestres do triénio seguinte. Neste quadro e volvidos cinco anos (a partir de 2018 e do plano plurianual para o triénio 2019-2021) desde que a ANACOM decidiu fazer uma rutura com a estrutura que vinha sendo seguida e aperfeiçoada, sem que nunca tenha apresentado quaisquer explicações para essa decisão, a MEO encoraja a ANACOM a reponderar a sua posição nesta matéria e a aprofundar o nível de detalhe e de calendarização do seu plano plurianual de atividades.

Adicionalmente, a MEO considera que deve ser introduzida no plano plurianual de atividades da ANACOM, em reforço da transparência e previsibilidade regulatória, a linha de continuidade entre os vários planos, que permita aos agentes do sector perceber as alterações programáticas que a ANACOM vai fazendo, por exemplo, quando decide adiar a execução ou simplesmente eliminar determinadas ações estratégicas.

Em concreto sobre questão 2 da consulta, a MEO assinala a sua sugestão para que a ANACOM defina e adote uma prática sistematizada de AIR.

Posição da ANACOM:

Relativamente à referência à necessidade de calendarização mais detalhada do plano de atividades, bem como ao estabelecimento de um procedimento de avaliação de impactos regulatórios das decisões da ANACOM, remete-se para os entendimentos acima expressos, relativamente a cada uma destas questões também já suscitadas por outros respondentes.

A **NOS** defende a revisão da estrutura do Plano de Atividades da ANACOM, na medida em que este surge como uma publicação de referência para o sector, por tratar-se de uma ferramenta de transparência, objetividade e previsibilidade para a intervenção regulatória. Em concreto, um plano de atividades plurianual detalhado e concreto torna possível uma melhor gestão dos recursos e diminuição de custos, assegura maior certeza jurídica e uma menor taxa de litigância e, por fim, proporciona maior participação das empresas, associações empresariais, utilizadores finais e demais *stakeholders*.

Ao contrário do que acontecia no passado, em que o cumprimento da obrigação de submissão a consulta das suas orientações estratégicas para o triénio (cf. artigo 47.º dos Estatutos da ANACOM) foi interpretada como um dever de submeter à apreciação, do sector e do público em geral, um plano de atividades com desagregação trimestral, onde as principais atividades a que o regulador se propunha eram calendarizadas, sendo possível aos interessados expressar a sua concordância, ou discordância, com a sua seleção, priorização e calendarização, a ANACOM abandonou esta interpretação dos seus estatutos, restringindo agora a consulta à discussão sobre as orientações estratégicas do triénio, acompanhada por uma listagem das diferentes ações de alto nível que pretende implementar. Por sua vez, estas ações surgem com descrições e calendarização genéricas, sem indicação da prioridade de execução a ser dada pela ANACOM.

Diferentemente do que é feito por outros reguladores (nacionais e internacionais), esta abordagem, que condiciona o cumprimento dos objetivos associados à promoção de um procedimento participativo, baseia-se, na maior parte das atividades, à afetação das atividades a todo o triénio de vigência do plano, o que não permite aos *stakeholders* terem visibilidade se a execução da ação será contínua no triénio ou se a ANACOM não tem previsão quanto a uma data concreta para a sua conclusão. Neste caso, a NOS entende

que, no mínimo, deve existir uma calendarização anual. De igual modo, considera a NOS que se poderia igualmente prever uma avaliação por indicador de desempenho (eficiência, eficácia, qualidade), visto diferentes atividades exigirem diferentes métodos de avaliação, consoante o seu âmbito.

Adicionalmente, tendo a ANACOM a responsabilidade de tomar decisões que afetam diretamente as empresas e consumidores, tem o dever acrescido de transparência. Neste contexto, a divulgação pública das suas posições em fóruns internacionais e em grupos de aconselhamento ao Governo é crucial para garantir que as decisões tomadas são fundamentadas, justas e em conformidade com o interesse público. Lamenta a NOS o facto de não ser esta a prática da ANACOM, referindo-se aos casos concretos da opção de não divulgação do estudo elaborado sobre o impacto da TSI, o posicionamento no âmbito do debate em torno da *Fair Contribution* ou o respeitante à revisão da *Gigabit Infrastructure Act* (GIA).

No entender da NOS é, pois, fulcral uma reaproximação da administração da ANACOM com os destinatários da sua atuação, com vista a um maior aproveitamento das especificidades técnicas da ANACOM, visto a sua génese ter por base a necessidade de existir uma estrutura apta e capaz de acompanhar as evoluções do mercado das comunicações. Essa proximidade permitirá também a um melhor conhecimento do sector e dos interesses em jogo, potenciando uma intervenção célere e conforme a realidade.

Em resumo, a NOS propõe que seja alterada a estrutura do plano de atividades da ANACOM, considerando: “(a) a *inclusão de calendarização detalhada das ações a desenvolver (ações objetivas e com datas concretas de execução) «i) em particular para o primeiro ano de vigência do plano; ii) e que permita uma clarificação da prioridade entre ações previstas no plano de atividades e uma avaliação do seu nível de concretização; (b) a promoção de uma maior transparência no processo de decisão e inclusão de práticas que garantam maior proximidade entre a ANACOM e os destinatários da sua atuação de modo que, para além das audiências prévias exigidas por lei, seja possível fomentar um debate informal sobre as principais iniciativas e decisões com impacto estrutural nos mercados regulados”.*

Neste contexto, a NOS propõe ainda duas outras sugestões, em concreto a introdução das melhores práticas de AIR, que deverá ser *ex ante* e *ex post*, e a promoção de workshops e estudos participativos.

Quanto à sugestão de introduzir no processo regulatório as melhores práticas de avaliação de impacto regulatório, a NOS alude não só a referências de Manuel Cabugueira, segundo o qual a AIR é uma ferramenta para “decidir na base da evidência”, como também evidencia a conformidade da AIR com os termos da lei (Estatutos da ANACOM; Código de Procedimento Administrativo).

No que respeita à promoção de workshops e estudos participativos, a NOS entende que a ANACOM deve promover a realização de debates participativos com o envolvimento dos *stakeholders* relevantes para o sector. Mais refere que a ANACOM deve promover a realização deste tipo de discussão, em especial quando estão em causa decisões estruturais, com impacto significativo para os mercados regulados (identificando o próprio plano plurianual de atividades da ANACOM como um exemplo em que a implementação de um workshop preliminar à consulta pública ao mercado poderia ser relevante).

Em suma e ainda como comentário geral, a NOS considera que “*a proposta da ANACOM para o plano plurianual para o triénio 2024-2026 continua a apresentar uma listagem de ações cujo descritivo é, alguns casos, muito parco, não permitindo perceber as atividades concretas que a ANACOM prevê realizar e/ou os objetivos e resultados pretendidos com estas ações. Esta limitação condiciona, em larga medida, a capacidade de avaliar a prioridade das ações, assim como dos stakeholders anteciparem e prepararem futuros desenvolvimentos regulatórios*”. Por último, a NOS identifica como ações que assumem maior proeminência na defesa de um mercado concorrencial, sendo estas as ações 2, 4, 9 e 40.

Posição da ANACOM:

Em relação ao que a NOS refere sobre a transparência e sobre os exemplos assinalados, cumpre informar que, no que respeita à TSI, as posições adotadas pela ANACOM foram tomadas no exercício exclusivo das suas competências de coadjuvação ao Governo. Assim, não sendo esta Autoridade responsável pela condução de qualquer uma destas negociações, não se considera oportuno disponibilizar ao público os seus pareceres ou informações transmitidas ao Governo nesta matéria.

No que se refere ao debate que tem havido sobre a temática da *Fair Contribution*, a ANACOM enquanto ARN que integra o Organismo de Reguladores Europeus das Comunicações Eletrónicas (*Body of European Regulators for Electronic Communications – BEREC*) tem participado ativamente nessa discussão e acompanhado os estudos e

intervenções que têm vindo a ser divulgados. Já no que respeita ao GIA, para além de se tratar de assunto que tem sido objeto de discussão no seio do BEREC, no qual a ANACOM tem vindo a participar ativamente, o envolvimento desta Autoridade também se enquadra no âmbito das suas funções de coadjuvação ao Governo.

Quanto à referência à necessidade de calendarização mais detalhada do plano de atividades, bem como ao estabelecimento de um procedimento de avaliação de impactos regulatórios das decisões da ANACOM, remete-se para os entendimentos expressos em ocasiões anteriores neste relatório, relativamente questões semelhantes suscitadas por outros respondentes.

A **Vantage Towers**, assinalando a importância inquestionável na prossecução dos objetivos de regulação previstos para o sector, sublinha ainda assim, e uma vez mais, a necessidade de a ANACOM (i) prever, de forma ainda mais prescritiva, a calendarização concreta das várias iniciativas previstas; (ii) estabelecer mecanismos de acompanhamento, controlo e de avaliação dos termos em que a implementação das Orientações Estratégicas decorrerá, sem colocar em causa os prazos previstos; (iii) contemplar uma avaliação de impacto quanto à adoção das medidas planificadas.

Em particular no que respeita o investimento e partilha de infraestruturas, a Vantage Towers, manifesta-se alinhada com o previsto no documento sujeito a consulta pública, por motivos que se afiguram inequívocos:

- a) a eficiência dos investimentos na expansão das redes de alta velocidade, bem como a introdução célere e segura de novas tecnologias em complemento e/ou substituição de anteriores;
- b) a aceleração do desenvolvimento digital de Portugal, apoiando a utilização de soluções otimizadas e inovadoras em áreas como os cuidados de saúde, a educação, o teletrabalho, a mobilidade como um todo, a proteção civil, a indústria e a agricultura;
- c) a promoção de soluções diversificadas e preparadas para desafios futuros, com o envolvimento de *stakeholders* vários e dinâmica concorrencial acrescida.

Saliente-se, porém, que, para que os referidos benefícios sejam atingidos em todo o seu potencial, será importante assegurar que o mercado, ainda recente e em desenvolvimento, se mantém efetivamente concorrencial no que respeita à detenção, gestão e exploração

comercial das infraestruturas aptas existentes. Com efeito, a Vantage Towers entende que a regulamentação de modelos estritos para a definição de preços, por um lado, e a consolidação de posições de mercado preponderantes neste contexto, por outro, podem constituir riscos sérios para um ambiente de desejada concorrência entre *stakeholders*, dado o eventual condicionamento das condições de acesso às infraestruturas que podem comportar.

As condições de acesso às infraestruturas devem, pois, resultar de um livre funcionamento do mercado e de um ambiente de sã concorrência entre os diferentes *players*, sendo necessário que tais operadores tenham a possibilidade, real, de escolher entre fornecedores e prestadores de serviços diferentes (em função das características, qualidade e preço das ofertas, em concorrência). A vertente concorrencial assinalada é tanto mais importante quanto mais avança, no plano comunitário, o processo legislativo tendente à aprovação do GIA. Contudo, considera que é necessário assegurar que i) o regime nele a prever evita a consolidação do ónus que impende sobre os detentores de infraestrutura apta, nomeadamente quanto aos preços a praticar para acesso às infraestruturas e que ii) esse mesmo regime seja um garante do tratamento equitativo dos sujeitos de obrigações que nele possam ser previstas. Mais refere que a legislação aplicável à implementação, acesso e gestão de infraestruturas, de um modo geral, ainda não reflete o facto de as mesmas serem maioritariamente geridas e exploradas comercialmente por entidades que se dedicam exclusivamente a essa atividade, de modo independente das empresas de comunicações eletrónicas, com as quais, aliás, estabelecem relações comerciais indistintamente.

Todas estas preocupações devem também, no entender da Vantage Towers, ser ponderadas pela ANACOM, no quadro da execução das ações 2, 13 e 35.

Posição da ANACOM:

Nota-se que o Decreto-Lei n.º 123/2009, de 21 de maio, confere enquadramento a este mercado incentivando, através das obrigações que prescreve, um ambiente de sã concorrência entre os diferentes *players*, criando condições para que os operadores tenham a possibilidade, real, de escolher entre fornecedores e prestadores de serviços diferentes.

Quanto ao comentário da Vantage Towers relativo à legislação aplicável nota-se que, sem prejuízo do Decreto-Lei n.º 123/2009, de 21 de maio, ter surgido no contexto prévio à existência das TowerCo em Portugal, não é claro que este regime seja desajustado à atividade destas empresas que se encontram abrangidas pelas obrigações previstas no diploma. Não se exclui, contudo, que em função do que possa resultar da legislação europeia, atualmente em discussão, venham a ser introduzidos alguns ajustamentos à legislação nacional. Sem prejuízo desses ajustamentos, a ANACOM, no contexto das suas atribuições, tem procurado assegurar que o quadro regulatório e legal não gera distorções que impactem a dinâmica concorrencial e que as suas disposições contribuam efetivamente para facilitar o desenvolvimento das redes de comunicações eletrónicas.

3. Objetivos estratégicos e prioridades de atuação para 2024-2026

No âmbito da consulta pública, foram recebidos vários comentários sobre as prioridades de atuação (PA) que a ANACOM se propõe desenvolver no triénio 2024-2026, os quais são analisados em seguida de acordo com o objetivo estratégico em que se inserem.

3.1. Análise das respostas recebidas

Objetivo estratégico 1 – Contribuir para que todo o País obtenha o máximo benefício em termos de escolha, preço, qualidade e segurança dos serviços postais e de comunicações eletrónicas, através de uma regulação ativa e exigente que promova o investimento eficiente, facilite a partilha de infraestruturas e assegure uma concorrência leal e dinâmica.

PA 1 – Adotar medidas regulatórias nomeadamente em matéria de defesa dos direitos dos utilizadores, no contexto da nova Lei das Comunicações Eletrónicas e de Regulamentos aplicáveis ao sector.

A **APRITEL** considera esta medida como muito relevante no processo atual em que os operadores continuam empenhados no desenvolvimento das suas redes para dar cumprimento às obrigações de cobertura 5G e em que vão ser lançados os concursos para a cobertura das denominadas “áreas brancas” com redes de elevado débito.

A **DECO** entende que esta ação 1 é bastante vaga, visto que a LCE tem diversos aspetos que necessitam de ações específicas da entidade reguladora. Neste contexto, considera que urge garantir que as novas regras e custos para rescisão antecipada de contratos que foram introduzidas com a LCE, estão a ser corretamente implementadas (assim como as situações que justificam uma rescisão sem penalizações) e que os operadores mantêm ofertas sem fidelização, visíveis e com preços que não inviabilizem a sua adoção. Vai mais longe, afirmando ainda existir espaço para melhorias e necessidade de intervenção do regulador nesse aspeto, relativamente ao exposto na LCE, nomeadamente no caso (i) do período de fidelização, já que, apesar de sido introduzida uma fórmula adicional ao atual cálculo dos custos de rescisão antecipada dos contratos que permite baixar estes encargos, os valores mantêm-se elevados; (ii) no facto de terem ficado por resolver situações no conjunto de situações perante as quais não podem ser cobrados custos de rescisão antecipada (por exemplo, quando há redução de rendimento no agregado familiar); (iii) continua a não se impor a proibição de cobranças automáticas de consumos adicionais de dados, que podem ser feitas sem autorização expressa do responsável pelo pagamento do serviço; (iv) no contexto dos casos de indisponibilidade do serviço, em que há detalhes que ficaram de fora (como a situação em que é necessário um período de 15 dias de persistência do problema, após este ser reportado, o que é nitidamente excessivo); (v) manutenção do problema da definição de "serviço equivalente".

No entender da **MEO**, esta ação, já comentada em planos plurianuais anteriores, parece redutora, sobretudo quando inserida no OE1 e não no OE2. A descrição desta ação é muito genérica, não se entendendo a tónica dada pela ANACOM à defesa dos direitos dos utilizadores, quando o âmbito da LCE é mais abrangente. Sendo certo que a garantia da proteção dos direitos e interesses dos utilizadores das redes e serviços de comunicações eletrónicas é um aspeto essencial, não é de somenos importância a garantia do desenvolvimento do mercado das redes e serviços de comunicações eletrónicas, aspeto que é aparentemente subalternizado pela ANACOM.

A **NOS** assinala que a LCE entrou em vigor a 14 de novembro de 2022, mantendo-se à data, no entanto, variados aspetos que carecem de regulamentação por parte da ANACOM. É nessa medida que, nesta ação, a NOS entende que o escopo e o âmbito de atuação da ANACOM deverão ser delimitados quanto à natureza das medidas a regular, por forma a: (i) serem especificadas as medidas, em matéria de defesa dos direitos dos utilizadores, que serão objeto de regulamentação; e (ii) não se contribuir para a proliferação

de diplomas legais através da alteração de normas que, à luz da LCE, não carecem de intervenção da ANACOM.

No entendimento da NOS, o conjunto de medidas que necessitam de uma intervenção regulatória subsumem-se, a título exemplificativo, às medidas aplicáveis a cidadãos portadores de deficiência (artigos 115.º a 117.º e 120.º da LCE, cujo procedimento regulamentar deu já início no passado dia 22 de novembro, e normas relacionadas com a mudança de empresa que oferece serviços de Internet (artigo 140.º da LCE).

Sugere, assim, a discriminação das disposições da LCE que serão alvo de regulação no que concerne à salvaguarda dos direitos dos utilizadores, idealmente complementada com uma calendarização trimestral – incluindo início e término do processo de revisão de cada uma destas disposições. (conforme proposta da NOS apresentada nos comentários de carácter geral).

Posição da ANACOM:

No que se refere à posição da DECO, concretamente ao ponto relativo à necessidade de intervenção da ANACOM no âmbito de matérias que aquela associação considera não terem sido adequadamente endereçadas pela LCE, cumpre, desde logo, esclarecer que esta Autoridade se encontra vinculada pelo princípio da legalidade, não lhe cabendo exceder, no âmbito da sua intervenção regulatória, o regime legal aplicável a uma dada matéria. Assim, questões como as que elenca a DECO, relacionadas com os encargos por cessação antecipada de contratos com período de fidelização, o elenco legal de situações em que é afastada a obrigação de pagamento destes encargos ou a duração do período de indisponibilidade do serviço necessário para que o utilizador final possa resolver o contrato sem qualquer custo, apenas poderão ser resolvidas através de intervenção legislativa. Sem prejuízo, a ANACOM tem, no contexto do quadro legal existente, procurado intervir sempre que considera necessário e adequado, relevando-se, a este propósito, as iniciativas adotadas por esta Autoridade no exercício da sua competência de coadjuvação dos órgãos legislativos, como seja a relativa aos períodos de fidelização, bem como as recomendações efetuadas em outubro de 2022, dirigidas aos prestadores de serviços de comunicações eletrónicas, atento o contexto económico de elevada inflação.

Adicionalmente, refira-se que a ANACOM continuará a acompanhar as práticas das empresas no mercado, intervindo através da adoção de medidas corretivas, ao abrigo do disposto na alínea k) do n.º 1 do artigo 9.º dos seus Estatutos, bem como do n.º 3 do artigo 121.º da LCE, consoante aplicável, sempre que identifique práticas que contendam com as regras legais sectoriais que lhe caiba supervisionar.

Ainda sobre o problema de definição de “serviço equivalente”, importa assinalar que, da análise das reclamações registadas pela ANACOM até ao presente, não resulta evidente qualquer conflito entre utilizadores e operadores relacionado com o conceito de “serviço equivalente” no contexto da alteração de morada, nem foram percecionadas dificuldades de interpretação sobre o conceito por parte dos utilizadores.

A respeito do contributo da NOS, no sentido de serem especificadas as medidas, em matéria de defesa dos direitos dos utilizadores finais, que serão objeto de regulamentação, refira-se que estas medidas resultam, em larga medida, da LCE, que prevê a possibilidade – ou, em alguns casos, a necessidade – de intervenção regulamentar com vista à densificação ou operacionalização das medidas legislativas nela previstas, incluindo, designadamente, as respeitantes a utilizadores finais com deficiência, a que se refere o artigo 115.º da LCE. O projeto de regulamento respetivo foi publicado através do Aviso n.º 17900/2023, de 18 de setembro – e as relativas ao processo de mudança de empresa que oferece serviços de acesso à Internet, a que se refere o artigo 140.º da mesma lei, identificadas pela própria NOS.

Tal como é do conhecimento da NOS, existem ainda outras medidas no âmbito da proteção dos utilizadores finais ou dos consumidores resultantes da LCE, cabendo a sua eventual adoção à ANACOM, designadamente a publicação de informações relacionadas com a qualidade de serviço, a que se refere o artigo 117.º, o estabelecimento de regras de compensação automática dos utilizadores finais, incluindo limites mínimos, previsto no ponto 1 ii) da parte A do Anexo III, ou a especificação dos termos em que as empresas procedem à comunicação de qualquer alteração das condições contratuais aos utilizadores finais, a que se refere o n.º 4 do artigo 135.º. Adicionalmente, admite-se que, com a experiência reunida ao longo do tempo no que se refere à aplicação das regras da LCE, poderá justificar-se a adoção de medidas

regulamentares necessárias à execução de outras disposições daquela lei, ao abrigo do disposto no n.º 1 do artigo 10.º da LCE.

PA 2 - Promover medidas, de natureza legislativa e outras, destinadas a reduzir o custo da implantação de redes de comunicações eletrónicas de elevado débito

A **APRITEL** considera esta medida como muito relevante no processo atual em que os operadores continuam empenhados no desenvolvimento das suas redes para dar cumprimento às obrigações de cobertura 5G e em que vão ser lançados os concursos para a cobertura das denominadas “áreas brancas” com redes de elevado débito. Porém, entende que deve ser dada prioridade máxima à concretização, já em 2023, das medidas que estejam pendentes neste âmbito, nomeadamente a aprovação do regulamento que define a metodologia de fixação do preço de acesso e utilização das infraestruturas aptas, previsto no Decreto-Lei n.º 123/2009, de 21 de maio, e que foi objeto de consulta pública em 2020. De igual modo, assinala que deve ser assegurada a participação ativa dos operadores na análise e no debate dos estudos a efetuar no âmbito desta ação por via da formação de grupos de trabalho, workshops e consultas públicas sobre esta temática.

A **APRITEL** entende ainda que a **ANACOM** deve promover ações de sensibilização junto dos municípios e outras entidades que intervêm no processo de acesso a infraestruturas (forças policiais), no sentido de chamar a atenção para a importância do acesso dos operadores não ser obstruído e que sejam eliminados procedimentos que resultam em obstáculos formais que podem impedir a conclusão das intervenções dentro das janelas temporais acordadas, incluindo em cenários de interrupção de serviços. Adicionalmente, sublinha a importância e urgência da atuação da **ANACOM** no sentido de promover a celeridade dos processos de autorização para instalação de infraestruturas de suporte de antenas móveis, bem como dos processos de autorização necessários à extensão da energia elétrica aos novos sites, na medida a que, tal como as infraestruturas de suporte, a energia elétrica é também condição indispensável à ativação e funcionamento das antenas.

Como ponto prévio, a **FastFiber e a Fibroglobal** consideram que a redução do custo da implantação de redes de alta velocidade é crucial para a expansão e melhoria dos serviços de comunicações eletrónicas, incentivando o investimento e a competição no sector. Por

isso, notam que o âmbito desta medida foi ligeiramente alterado, sendo que anteriormente se referia à elaboração e apresentação ao Governo de proposta legislativa com este mesmo objetivo e com o prazo de 2025, tendo agora sido acrescentadas outro tipo de medidas. São da opinião que seria, no entanto, relevante perceber o tipo de medidas aqui acrescentadas. O prazo de execução previsto para esta ação, antecipado em um ano face ao plano anterior, eventualmente pela inserção das novas medidas propostas, encontra-se ainda assim atrasado face ao estado de evolução da implantação das redes de comunicações eletrónicas de elevado débito em Portugal, sobretudo no que diz respeito às redes fixas. De facto, apresentando atualmente o país uma elevada cobertura de redes de comunicações eletrónicas de elevado débito, é esperado que em 2024/2025 já tenham sido concluídos a maioria dos planos de cobertura adicional, pelo que o risco de esta proposta se revelar extemporânea é elevado, assinalando-se, no entanto, como positiva a antecipação da data. A **FastFiber** elaborou um documento específico sobre o tema das condições de acesso às infraestruturas aptas, que enviou à ANACOM⁷, e que reúne não só as suas principais preocupações, mas também propostas de atuação para endereçamento de cada uma delas. Assim, a FastFiber mantém-se disponível para contribuir para a implementação rápida de medidas que resolvam os problemas existentes, e promovam, não só as necessidades imediatas de expansão de rede, como também uma estratégia de conectividade internacional, com vista a potenciar Portugal como importante *hub* internacional de ligação entre continentes, nomeadamente através de interligação por cabos submarinos, modernos, resilientes e proporcionando novos serviços.

Por seu lado, a **MEO** entende que esta ação, também já contemplada em anteriores planos da ANACOM, já esteve calendarizada para 2024, depois foi adiada para 2025 estando agora prevista para o período 2024-2025. Uma vez que a revisão do Decreto-Lei n.º 123/2009, de 21 de maio, foi anunciada pelo Governo ainda para o ano de 2023, a MEO presume que esta ação estará sobretudo relacionada com a expectável aprovação do GIA (revisão da Diretiva 2014/61/UE da Comissão, de 15 de maio de 2014, relativa a medidas destinadas a reduzir o custo da implementação das redes de comunicações eletrónicas de elevado débito), instrumento da maior importância para o suporte à implementação das redes de comunicações eletrónicas. Estando os operadores em plena expansão das suas redes móveis para dar cumprimento às suas obrigações de cobertura, e antevendo-se para

⁷ *Memorandum* sobre acesso a infraestruturas aptas, enviado a 2 de maio de 2023 à ANACOM.

breve o lançamento de um concurso com recurso a financiamento público para a implementação de redes públicas de comunicações eletrónicas de capacidade muito elevada nas denominadas "áreas brancas", a MEO considera que esta ação não deve continuar a deslizar, sendo imperativo que abarque a conclusão do regulamento sobre a metodologia para a fixação do preço de acesso e utilização de infraestruturas aptas, previsto no Decreto-Lei n.º 123/2009, de 21 de maio, e cujo projeto foi submetido a consulta pública em 2020.

No entender da **NOS** e atendendo aos mais recentes desenvolvimentos comunitários, nomeadamente a publicação da "*Common Union Toolbox for Connectivity*" e a proposta para o GIA, a ANACOM deve ser mais concreta quanto às medidas que pretende implementar com vista a reduzir o custo de implementação de redes de comunicações eletrónicas de elevado débito. Esta ação ilustra a importância de a ANACOM promover uma desagregação das macro ações em componentes mais detalhadas, que permitam aos interessados, por um lado, perceber quais as atividades que serão prioritárias nesse eixo e, por outro, escrutinar a abordagem que o regulador seguirá para atingir os objetivos pretendidos. Neste sentido, com vista à definição das medidas a serem implementadas, a NOS identifica os seguintes objetivos e atividades a serem desenvolvidos:

- Assessorar o Governo português no sentido de se garantir que o regime atual do Decreto-Lei n.º 123/2009, de 21 de maio, tanto ao nível da celeridade e simplificação no acesso e construção de infraestruturas, como no âmbito da orientação para os custos no acesso às infraestruturas, seja mantido;
- Promover ações de sensibilização junto dos municípios e outras entidades que intervêm no processo de acesso a infraestruturas (forças policiais), no sentido de chamar a atenção para a importância do acesso dos operadores não ser obstruído e que sejam eliminados procedimentos que resultam em obstáculos forais que podem impedir a conclusão das intervenções dentro das janelas temporais acordadas, incluindo em cenários de interrupção de serviços. Neste contexto, a NOS apela à ANACOM para que tenha um papel de consciencialização junto dos organismos responsáveis pelas forças policiais, na medida em que o acompanhamento por estas forças deve apenas ocorrer nos casos em que estas intervenções impliquem uma efetiva perturbação da via pública e/ou faixa rodoviária. Adicionalmente, a ANACOM deve defender o princípio de racionalidade

dos custos associados aos acompanhamentos policiais, de forma que estes não funcionem como um desincentivo ao investimento por parte dos operadores;

- Assessorar o Governo no contexto das negociações do GIA a nível europeu, tendo em vista a salvaguarda das especificidades nacionais (e.g. simplificação dos processos de construção e acesso, bem como orientação para os custos). Mais concretamente deve ser garantido que a orientação aos custos no acesso a infraestruturas e prazos para autorização de construção não são afetados pela introdução do novo Regulamento;
- No domínio específico das comunicações é importante e urgente que a ANACOM atue no sentido de promover a celeridade dos processos de autorização para instalação de infraestruturas de suporte de antenas móveis, bem como dos processos de autorização necessários à extensão da energia elétrica aos novos *sites*, na medida a que, tal como as infraestruturas de suporte, a energia elétrica é também condição indispensável à ativação e funcionamento das antenas⁸.
- Complementarmente, a ANACOM deve pugnar pela simplificação dos procedimentos de instalação de *small cells*, vistas como essenciais para a massificação do 5G e para atingir as metas de conectividade previstas. Por último, devem ser minimizados os impactos da introdução de regras adicionais ou iniciativas municipais na instalação de infraestruturas existentes na legislação nacional.

Ainda relacionado com os desenvolvimentos regulatórios, a NOS reitera a importância de a ANACOM fomentar a transparência no que concerne aos relatórios de implementação relativos a Portugal. De facto, causou surpresa à NOS a divulgação do “Relatório de Implementação da *Connectivity Toolbox* em Portugal”, uma vez que tal aconteceu sem um prévio envolvimento ou discussão com os intervenientes do mercado. Como já mencionado, a transparência é um pilar essencial para a construção de políticas regulatórias sólidas e eficazes. A NOS enfatiza a pertinência de a ANACOM assegurar um diálogo mais aberto e inclusivo com os operadores, fortalecendo a relação de confiança entre regulador e entidades reguladas. Somente assim é possível garantir que qualquer

⁸ No contexto de cumprimento das obrigações de cobertura 5G, os operadores têm que construir novos *sites*, muitos em zonas remotas e cujo efetivo funcionamento exige que o fornecedor de energia elétrica faça a extensão da rede, o que carece também de autorização, nomeadamente dos municípios. A experiência da NOS indica que também nestes processos de autorização existem demoras que dificultam e atrasam o fornecimento de energia elétrica aos novos *sites*.

decisão ou política regulatórias se baseiam num conhecimento aprofundado e perspectivas diversificadas.

Posição da ANACOM:

A ANACOM regista a posição da FastFiber sobre a promoção “de uma estratégia de conectividade internacional, com vista a potenciar Portugal como importante *hub* internacional de ligação entre continentes, nomeadamente através de interligação por cabos submarinos, modernos, resilientes e proporcionando novos serviços”. A ANACOM sublinha que continuará, no âmbito da coadjuvação ao Governo, o seu trabalho a este nível, contando com a colaboração dos *stakeholders* para o efeito.

No que respeita aos comentários da MEO e da NOS sobre o projeto de regulamento Infraestruturas Gigabit e a eventual revisão do Decreto-Lei n.º 123/2009, de 21 de maio, a ANACOM encontra-se a acompanhar estes processos no âmbito da assessoria ao Governo, para além de ter colaborado nas posições assumidas pela BEREC. A ANACOM atuará na medida em que a lei lhe permite fazê-lo no quadro das suas funções de coadjuvação ao Governo previstas nos seus Estatutos.

Quanto à consulta sobre o regulamento que define a metodologia de fixação do valor da remuneração a pagar pelas empresas de comunicações eletrónicas pelo acesso e utilização das infraestruturas aptas ao alojamento de redes de comunicações eletrónicas, trata-se de matéria que está a ser objeto de avaliação, designadamente no contexto de uma eventual revisão do Decreto-Lei n.º 123/2009, de 21 de maio. Sem prejuízo, tal não impede que as entidades que detêm ou exploram infraestruturas aptas fixem a remuneração que é devida pela utilização das mesmas, cumprindo o exigido pela lei.

De referir que a ANACOM tem implementado várias ações tendentes a sensibilizar as entidades detentoras de infraestruturas aptas para o regime previsto no Decreto-Lei n.º 123/2009, de 21 de maio, e em especial as autarquias tal como suscitado pela APRITEL. Tais ações têm sido devidamente publicitadas pela ANACOM no seu sítio da internet. A ANACOM poderá equacionar o incremento destas ações.

Quanto às intervenções junto dos municípios visando a uniformização de infraestruturas aptas camarárias e relativas ao acesso ao domínio público para a construção de novas

infraestruturas, a ANACOM já realizou algumas ações junto dos municípios com o objetivo de sensibilização para a instalação de redes 5G.

Poderão ser equacionadas outro tipo de ações, sendo certo que as condições de acesso e utilização do domínio público e os procedimentos para o acesso e utilização de infraestruturas municipais se enquadra nos poderes dos municípios e dentro da autonomia que a lei lhes reconhece.

Assinala-se ainda que, num futuro próximo, este tema poderá ser objeto de intervenção legislativa, tendo em conta o teor da autorização legislativa aprovada pela Lei n.º 50/2023, de 28 de agosto, que autoriza o Governo a proceder à reforma e simplificação dos licenciamentos no âmbito do urbanismo e ordenamento do território - (vide alínea s) do artigo 2.º da referida Lei).

Relativamente à proposta segundo a qual “a ANACOM deve defender o princípio de racionalidade dos custos associados aos acompanhamentos policiais, de forma que estes não funcionem como um desincentivo ao investimento por parte dos operadores”, esta é matéria que extravasa as competências da ANACOM, tal como acontece com a proposta de promoção da celeridade dos processos de autorização para instalação de infraestruturas de suporte de antenas móveis, bem como dos processos de autorização necessários à extensão da energia elétrica aos novos sites.

No que concerne à simplificação dos procedimentos de instalação de *small cells*, a ANACOM irá propor ao Governo as medidas que venha a considerar adequadas, no contexto de uma reflexão que se encontra a realizar e após análise de vários contributos recebidos, quer dos operadores quer dos municípios. O Governo, oportunamente, analisará e decidirá sobre as medidas propostas.

O “documento específico sobre o tema das condições de acesso às infraestruturas aptas” elaborado pela FastFiber encontra-se a ser analisado pela ANACOM.

Relativamente ao comentário da NOS sobre o “Relatório de Implementação da *Connectivity Toolbox* em Portugal”, sublinha-se que a participação da ANACOM neste âmbito é realizada ao abrigo da assessoria ao Governo, notando-se ainda que os operadores foram auscultados a propósito do *roadmap*, sendo o *Implementation Report* um relatório de natureza factual. Sem prejuízo, o processo associado à elaboração do *Implementation Report* foi liderado pelo Governo.

PA 3 - Rever o Regulamento n.º 303/2019, de 1 de abril, relativo à segurança e à integridade das redes e serviços de comunicações eletrónicas

A **FastFiber** e a **Fibroglobal** afirmam que a revisão do Regulamento de segurança e integridade pode ser necessária para promover o seu alinhamento com a LCE. Tendo em conta que a implementação do Regulamento n.º 303/2019, de 1 de abril, é relativamente recente é importante que exista previsibilidade relativamente às alterações necessárias, de forma que os agentes de mercado se possam adaptar gradualmente a eventuais novas exigências, sobre as quais os seus contributos devem ser tidos em conta.

Por seu lado, a **MEO** admite que, dada esta descrição genérica, que não permite perceber o sentido e o alcance desta revisão do Regulamento SIRSCE calendarizada para 2024, a mesma se justifique pela necessidade de ajustes em função da Lei das Comunicações Eletrónicas (Lei n.º 16/2022, de 16 de agosto), ou em função da ação estratégica 13 relativa à lista de infraestruturas críticas do sector com potencial para serem consideradas como infraestruturas críticas nacionais, ou na sequência da aprovação da Diretiva NIS2.

Mais afirma que o processo de aprovação e implementação do Regulamento SIRSCE foi complexo e colocou sobre os operadores exigências significativas e onerosas, relativas ao cumprimento de todas as medidas específicas e objetivos de segurança que foram definidos. Neste contexto, considera ser da maior importância que os operadores sejam envolvidos desde o início na revisão deste Regulamento e que a ANACOM esclareça qual o sentido da revisão que pretende fazer, a fim de garantir a transparência e previsibilidade regulatórias nesta matéria. Por outro lado, atendendo aos custos que o Regulamento SIRSCE já impõe aos operadores, importa que qualquer decisão sobre eventuais novas obrigações no âmbito deste Regulamento seja cuidadosamente ponderada pela ANACOM com recurso a uma análise custo-benefício.

Posição da ANACOM:

Relativamente à revisão do Regulamento n.º 303/2019, de 1 de abril, relativo à segurança e à integridade das redes e serviços de comunicações eletrónicas, esta ação é motivada, nomeadamente, pela necessidade de alinhamento com a LCE, aprovada

pela Lei n.º 16/2022, de 16 de agosto, que introduz nova matéria no âmbito da segurança das redes e serviços, bem como pela experiência entretanto obtida com a sua aplicação. Quanto à referência da MEO sobre o envolvimento dos operadores no processo de revisão do Regulamento, tratando-se de um procedimento regulamentar o mesmo segue os trâmites legalmente previstos, que incluem, quer a recolha de contributos após o aviso do início do procedimento regulamentar, quer a consulta pública sobre o Projeto de Regulamento, podendo todas as empresas participar e contribuir ativamente, sem prejuízo de as empresas poderem reunir com esta Autoridade sempre que se entender oportuno.

PA 4 - Rever os preços das ofertas grossistas que sejam objeto de regulação

A **AR Telecom** considera fundamental avançar-se para a obrigação de publicação de ofertas grossistas com preços e condições sujeitas à análise da ANACOM, que não representem intransponíveis barreiras à entrada e que permitam aos novos entrantes concorrer com as ofertas dos MNO.

De igual modo, reforça a necessidade de estabelecer condições equilibradas de acesso à numeração móvel e de interligação de outras empresas que oferecem redes e serviços de comunicações eletrónicas, por forma a tornar viável a operação de MVNO. Adicionalmente, a AR Telecom acredita ser fundamental a participação de entidades que disponibilizem soluções retalhistas diversificadas que se conseguirão os benefícios correspondentes, nomeadamente em nichos de mercado que, de outra forma, poderiam ser privados das escolhas de ofertas/preço que melhor servem as suas necessidades. Para tal, é fundamental a intervenção do regulador acautelando todas as condições de acesso a numeração e a redes com ofertas adequadas permitindo assim um maior equilíbrio e proteção do mercado, para que resulte num claro benefício para os consumidores e empresas quer por via de ofertas competitivas quer pela inovação de serviços que permita o desenvolvimento de aplicações que se traduzem num desenvolvimento do País, reforçando a coesão social e económica.

[IIC]

[REDACTED]

[FIC].

A **FastFiber** e a **Fibroglobal** consideram adequada a revisão anual das ofertas grossistas objeto de regulação. Assumindo-se aqui, dado o prazo indicado de execução e o histórico, que estas análises irão ter uma recorrência anual.

Posição da ANACOM:

A propósito do comentário da AR Telecom relativo à “obrigação de publicação de ofertas grossistas”, depreende-se que está em causa a publicação de ofertas de referência grossistas que abrangem a prestação de serviços a MVNO.

A este propósito, importa notar que a eventual imposição de obrigações, na qual se inclui a publicação de ofertas de referência, enquadra-se nas competências da ANACOM previstas no artigo 84.º da LCE, publicada em anexo à Lei n.º 16/2022, de 16 de agosto. No entanto, a imposição de obrigações neste âmbito restringe-se “às empresas designadas com poder de mercado significativo” em mercados identificados como suscetíveis de regulação *ex ante*, na sequência de análises de mercado. Não existe presentemente nenhum mercado que abranja o acesso móvel à rede e que esteja nas condições referidas, pelo que a especificação de obrigações nesse contexto não é passível de ser imposta.

Sem prejuízo, recorda-se que o Regulamento n.º 987-A/2020, de 5 de novembro, prevê a obrigação de negociação de acordos para MVNO e itinerância (*roaming*) nacional (artigo 45.º). Importa, contudo, notar que se entendeu não ser adequado determinar a disponibilização de uma oferta de referência, designadamente porque face à pluralidade de modelos de negócio que envolve as operações móveis virtuais, a solução que melhor responderia às necessidades das entidades envolvidas, garantindo flexibilidade para negociar os termos mais adequados para os intervenientes e promovendo a diversidade de soluções grossistas, seria a que envolveria uma obrigação de negociação de acordos de MVNO. Em todo o caso, a ANACOM não deixará de atuar no âmbito das suas competências, nomeadamente, nos termos do n.º 17 do artigo 45.º do referido Regulamento, que prevê a intervenção do regulador em caso de litígio.

Quanto à atribuição de recursos de numeração, esta é realizada, conforme estabelece a lei, através de procedimentos objetivos, transparentes e não discriminatórios. A ANACOM publicou um documento sobre o enquadramento regulatório da atividade de MVNO⁹, incluindo o regime aplicável aos direitos e obrigações em matéria de numeração. Sobre esta matéria importa ainda referir a aprovação do ‘Regulamento relativo à subatribuição de números E.164 do Plano Nacional de Numeração’ o qual prevê a possibilidade de as empresas poderem receber recursos de numeração (por exemplo, números móveis) subatribuídos por uma empresa titular dos respetivos direitos de utilização¹⁰.

Quanto aos comentários da AR Telecom [IIC]

[FIC].

A questão da periodicidade da revisão dos preços, mencionada pela FastFiber estará dependente das decisões sobre as metodologias de avaliação dos princípios tarifários que venham a ser definidas no contexto das decisões finais sobre as análises de mercado em curso.

PA 5 - Planear e disponibilizar espectro para novas aplicações e serviços

⁹ Ver <https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1120320>.

¹⁰ Ver <https://anacom.pt/render.jsp?contentId=1711752>.

A **APRITEL** é da opinião de que a ANACOM deverá, também neste âmbito, promover a inclusão dos operadores no processo de tomada de decisão. Por outro lado, considerando crucial atender às necessidades de espectro das atuais redes, nomeadamente as redes de 5G, e procurando disponibilizar o necessário para o seu desenvolvimento e implementação plena do 5G, a APRITEL entende ser fundamental que, previamente à tomada qualquer decisão relacionada com a atribuição de espectro, a ANACOM promova uma discussão participativa que envolva ativamente os *stakeholders* relevantes. Adicionalmente, quaisquer medidas de disponibilização de espectro para novas aplicações e novas formas de partilha devem ser analisadas com base nos princípios da AIR como base para a fundamentação de toda e qualquer decisão tomada neste âmbito. No processo de avaliação destas medidas, dever-se-á atender às vantagens que a delimitação de direitos bem como a atribuição de direitos individuais têm permitido a nível nacional e internacional. De facto, a adoção de abordagens harmonizadas, tendo contribuído para assegurar níveis de qualidade de serviço elevados, fomenta a interoperabilidade de redes e a itinerância de uma forma simples e direta, o que contribuiu estruturalmente para a promoção do Mercado Único Europeu.

Embora esteja de acordo com o princípio geral subjacente a esta ação estratégica, a **MEO** considera ser necessário maior detalhe acerca das faixas de frequências que irão ser sujeitas a análise da ANACOM no próximo triénio.

Posição da ANACOM:

A ANACOM concorda com a APRITEL acerca da relevância de envolver os *stakeholders* no planeamento e disponibilização do espectro para novas aplicações e serviços. Reforça-se, aliás, que tal decorre da própria LCE a qual prevê que, sempre que uma medida possua impacto significativo no mercado, deve ser dada a possibilidade aos interessados de se pronunciarem (cf. artigo 10.º da LCE). Corroborando com a APRITEL acerca da relevância de, através das políticas para o espectro, contribuir para o mercado único europeu, releva-se, neste contexto, a importância de uma atuação harmonizada ao nível da União Europeia. Aliás, aquando da última revisão do quadro regulamentar europeu e que resultou na aprovação do CECE, a ANACOM, no âmbito da preparação da posição nacional, defendeu

medidas que visavam exatamente o reforço dessa cooperação. Neste contexto, o novo quadro regulamentar contempla várias medidas que visam a harmonização do uso do espectro, contribuindo para o reforço do mercado único, designadamente:

- um mecanismo para que os EM, querendo, possam atribuir direitos de utilização do espectro através de procedimentos de seleção comuns (artigo 48.º da LCE, que transpõe o artigo 37.º do CECE);
- um mecanismo de debate e partilha de experiências entre EM acerca dos processos de atribuição de cada EM e que decorre em paralelo com a consulta pública a nível nacional (artigo 35.º do CECE, transposto pelo artigo 47.º da LCE);
- o reforço da ação do Grupo de Política do Espectro de Radiofrequências (RSPG), grupo de alto nível que promove o debate entre EM sobre a estratégia para o espectro e que aconselha a Comissão e, quando solicitado, o Conselho e o Parlamento Europeu;
- um calendário coordenado para a disponibilização de espectro harmonizados, i.e. espectro que seja alvo de decisões de execução da Comissão.

Assim, a atuação da ANACOM, em conformidade com o previsto na Lei, tem-se pautado sempre pelo envolvimento do mercado, assegurando que o seu processo decisório é amplamente participado e transparente.

Importa referir, neste contexto, a revisão do Plano Estratégico do Espectro (PEE) que ocorreu em 2022, instrumento regulatório essencial na garantia não só de uma gestão eficaz e eficiente do espectro como também na prossecução de mercados concorrenciais, com benefícios para a concorrência e para os utilizadores finais.

Este mesmo PEE foi submetido a consulta pública, momento esse que serviu para conhecer as posições dos *stakeholders* a respeito das orientações estratégicas, designadamente em relação à disponibilização de frequências para serviços e aplicações rádio de âmbito civil a médio e longo prazo.

A este propósito reitera-se uma vez mais que qualquer medida com impacto significativo no mercado está sujeita ao procedimento de consulta pública legalmente previsto, pelo que à semelhança das consultas públicas para recolher a posição dos diversos intervenientes no mercado (fabricantes, operadores, entidades privadas e públicas, utilizadores e outros) realizadas recentemente, como sejam a consulta sobre a faixa dos 26 GHz, a disponibilização de espectro na faixa de frequências dos 1500 MHz e a consulta sobre a

faixa dos 700 MHz (*duplex gap* e faixas de guarda), entre outras, a ANACOM continuará a consultar as empresas e o mercado em geral sobre o interesse que perspetivam na utilização de determinadas faixas.

Igualmente, a ANACOM faz notar que participa nos trabalhos desenvolvidos no seio da Conferência Europeia das Administrações de Correios e Telecomunicações (CEPT) conducentes à harmonização de espectro na Europa e não deixará de criar as condições para a potenciar, nomeadamente através da implementação de decisões de harmonização desenvolvidas ao nível da Comissão Europeia (CE) que permitam a prestação de mais e melhores serviços, numa base de neutralidade tecnológica.

PA 6 - Atualizar o quadro regulamentar aplicável ao licenciamento radioelétrico

No contexto desta ação, a **APRITEL** teceu o mesmo comentário feito à ação 5.

No entender da **FastFiber** e da **Fibroglobal** e face aos desafios decorrentes dos objetivos de cobertura móvel com 5G, torna-se urgente definir e simplificar o regime aplicável à instalação e partilha de infraestruturas ativas e passivas, nomeadamente *small cells*, por operadores neutros, não necessariamente detentores de espectro radioelétrico.

Posição da ANACOM:

Relativamente aos comentários da APRITEL, remete-se para o entendimento desta Autoridade a respeito da PA5.

No que respeita aos comentários da FastFiber e da Fibroglobal a respeito das *small cells*, remete-se para o entendimento acima a respeito da PA2.

PA 7 – Rever o Regulamento da Portabilidade

A **NOS** comenta esta ação, recordando que, no primeiro trimestre de 2023, a ANACOM procedeu ao início de procedimento sobre as alterações ao Regulamento da Portabilidade. Em parte, estas alterações decorrem da necessidade de acomodar no Regulamento as disposições plasmadas na LCE.

Conforme referido pela NOS na pronúncia em que apresenta contributos para o processo administrativo em apreço, as alterações introduzidas pela Lei n.º 16/2022 apresentam um impacto reduzido no processo atualmente existentes, pelo que a intervenção sobre Regulamento deve pautar-se pelo princípio da proporcionalidade, com foco na minimização do seu impacto operacional, devendo eventuais alterações cingir-se à transposição direta dos novos elementos apresentados na referida Lei.

Adicionalmente, na perspetiva da NOS, será necessário clarificar se esta revisão diz apenas respeito ao procedimento de elaboração já em curso, deliberado pela ANACOM em 31 de maio de 2023, o qual surgiu em virtude da necessidade de acomodação de novas disposições por ocasião da entrada em vigor da LCE, como por exemplo o dever da anterior reembolsar o utilizador final, mediante pedido, de qualquer crédito remanescente nos serviços pré-pagos.

Resumidamente, a natureza vaga da descrição desta ação não possibilita uma compreensão quanto às ações concretas que lhe estão inerentes para a prossecução desta ação, nem a calendarização das mesmas, razão pela qual a NOS entende que esta ação deve ser revista de forma responder a estas preocupações.

Posição da ANACOM:

Tal como referido no início do procedimento de elaboração do Regulamento da Portabilidade, esta ação pretende acomodar no referido Regulamento as normas agora contidas na LCE, nomeadamente, a portabilidade e a subsequente ativação de números na data expressamente acordada entre o utilizador final e a nova empresa, o dever de reembolso, mediante pedido, da anterior empresa ao utilizador final, de qualquer crédito remanescente nos serviços pré-pagos respeitante ao número portado, e a alteração da definição de assinante para utilizador final. Adicionalmente, serão também consideradas as alterações associadas ao Regulamento relativo à designação da gama '49' do Plano Nacional de Numeração (Regulamento n.º 532/2023, de 16 de maio) e do Regulamento relativo à subatribuição de números E.164 do Plano Nacional de Numeração

(Regulamento n.º 1028/2021, de 29 de dezembro), bem como outras melhorias e clarificações que se considerem necessárias.

PA 8 – Rever as linhas orientadoras e os princípios e critérios para a gestão e atribuição de recursos de numeração.

A **AR Telecom** considera a numeração como tema de maior urgência e oportunidade para que não haja oportunismo na utilização da numeração para serviços diferentes daqueles para os quais a numeração é destinada, com as distorções competitivas que essas situações causam, nomeadamente no segmento B2B.

Relativamente à ação estratégica 8, cuja execução a ANACOM prevê para 2026, a **MEO** considera que deverá ser antecipada para 2024.

Posição da ANACOM:

A ANACOM regista e toma em boa nota o reconhecimento da AR Telecom da importância de rever as linhas orientadoras e os critérios para a gestão e atribuição de recursos de numeração. Cumpre também referir que a utilização dos recursos de numeração deve ser efetuada de acordo com o estabelecido no Plano Nacional de Numeração, com as condições associadas aos direitos de utilização e com o enquadramento legislativo e regulatório em vigor.

No que se refere ao referido pela MEO, é de referir que a ANACOM considera esta ação de elevada relevância, motivo pela qual a insere e autonomiza especificamente no Plano 2024-2026. Tendo em consideração a diversidade e complexidade das ações atualmente em curso e previstas para término em 2024 no âmbito da numeração, a ANACOM prevê finalizar esta ação o mais tardar em 2026.

PA 9 – Aprovar o Regulamento que visa a fixação de regras de utilização de números geográficos e móveis em situação de nomadismo.

No contexto desta ação, a **AR Telecom** faz a mesma observação que na atividade 8.

Assinalando que a atualização das normas referentes à gestão da numeração é um assunto que tem sofrido sucessivos atrasos ao longo dos anos, com as respetivas ações estratégicas da ANACOM a deslizarem de plano plurianual em plano plurianual, a **MEO** saúda o facto de a ANACOM prever agora para 2024 a aprovação do Regulamento que visa a fixação de regras de utilização de números geográficos e móveis em situação de nomadismo, mas assinala que tal sucederá 8 anos após o início desse procedimento, em 2016, facto que é difícil de compreender.

Por outro lado, a MEO saúda também a atuação da ANACOM em 2023, que levou a cabo a definição da gama de numeração específica para M2M e iniciou o procedimento de elaboração de um regulamento relativo à identificação da linha chamadora e do remetente de uma mensagem. Não havendo no plano plurianual de 2024-2026 nenhuma ação estratégica relacionada com este último procedimento, a MEO presume que a intenção da ANACOM seja a de aprovar o referido Regulamento ainda em 2023, solicitando-se a confirmação deste entendimento. Mais refere que a aprovação do regulamento relativo à identificação da linha chamadora é importante e espera que venha mitigar situações de manipulação e evitar a perpetuação de utilizações indevidas da numeração e potenciais situações associadas a fraude, que prejudicam quer os utilizadores finais, quer os operadores.

A **NOS** saúda o novo foco atribuído a esta matéria, atenta a sua relevância e apela a que a sua concretização seja desta feita tornada uma realidade. Como contexto, a NOS refere que o procedimento administrativo relativo à flexibilização da utilização das numerações geográficas e móveis já constou de diferentes planos de atividades plurianuais da ANACOM e foi objeto de sentidos prováveis de decisão e inícios de procedimento, desde o início da década de 2010, sem resultados definitivos até à data. Considerando que este processo se arrasta ao longo dos anos, sem que a ANACOM tenha tomado qualquer decisão, a NOS entende que é crucial que esta ação seja prioritária, com um início e conclusão previstos para o ano de 2024.

É também imperativo que este processo conte, sem exceção, com o envolvimento ativo de todos os operadores. A demora na resolução deste assunto tem tido impactos significativos no sector das comunicações em Portugal e é fundamental que sejam tomadas medidas concretas para assegurar um ambiente mais estável e competitivo no mercado.

Posição da ANACOM:

A ANACOM reconhece a necessidade de regular e atualizar regras em matéria de numeração, constituindo a concretização do Regulamento que visa a fixação de regras de utilização de números geográficos e móveis em situação de nomadismo uma das peças regulamentares nessa estratégia, e que esta Autoridade pretende finalizar em 2024.

Quanto ao comentário da NOS relativamente ao envolvimento ativo de todos os operadores, cumpre referir que, tratando-se de um procedimento regulamentar, o mesmo segue os trâmites legalmente previstos, que incluem, designadamente, quer a recolha de contributos após o aviso do início do procedimento, quer a consulta pública sobre o Projeto de Regulamento, podendo todas as empresas participar e contribuir ativamente. Sem prejuízo de as empresas poderem reunir com a ANACOM, sempre que se entender oportuno.

Por último, importa relevar que a atividade da ANACOM e as suas competências não se esgotam nas ações do Plano, sendo intenção desta Autoridade finalizar o Regulamento relativo à identificação da linha chamadora e do remetente de uma mensagem no decorrer de 2024.

PA 11 - Contribuir para a regulação e supervisão dos serviços e mercados digitais no quadro da regulamentação europeia e das responsabilidades que sejam atribuídas à ANACOM.

No entender da **APRITEL**, o acompanhamento destas matérias por parte do Regulador deve ser efetuado tendo sempre como pano de fundo a realidade nacional e a sua defesa ativa, de modo a procurar evitar, na medida do possível, a adoção de medidas desproporcionais e desadequadas ao mercado nacional, que constituam barreiras à inovação e desenvolvimento de serviços digitais.

Posição da ANACOM:

A ANACOM tem vindo a acompanhar as matérias relacionadas com a regulação e supervisão dos serviços e mercados digitais no quadro da regulamentação europeia, no âmbito da assessoria ao Governo, designadamente enquanto Autoridade de supervisão central no domínio do comércio eletrónico. Acresce que esta Autoridade tem estado envolvida nos trabalhos do BEREC sobre o assunto, bem como tem participado de discussões sobre a matéria no contexto do Comité do DSA, no grupo de peritos do DSA e nas suas funções interinas de coordenador dos serviços digitais enquanto este não é designado pelo Governo.

Neste contexto, importa referir que o Regulamento dos Mercados Digitais (*Digital Markets Act – DMA*) e o Regulamento dos Serviços Digitais (*Digital Services Act – DSA*) já se encontram em vigor, pelo que a adoção de medidas específicas no contexto nacional dependerá das competências e poderes que venham a ser atribuídos à ANACOM nestas matérias. Sem prejuízo do exposto, a ANACOM considera que os serviços da sociedade de informação assumem um papel importante no processo de transformação digital, reconhecendo também a importância de serem atribuídas responsabilidades específicas aos *players* nos mercados digitais, por forma a salvaguardar a concorrência e a inovação, mas também assegurar a proteção dos utilizadores finais.

PA 12 - Elaboração de planos que traduzem as políticas de planeamento civil de emergência do sector.

A **APRITEL** faz uma leitura conjunta desta ação com a ação 45, considerando não ser evidente a distinção entre estas duas ações, como por exemplo em que medida a elaboração de planos que traduzem as políticas de planeamento civil de emergência do sector não está, em si, inserida nas ações necessárias na esfera de competências da ANACOM relacionadas com o planeamento de emergência. Mais afirma importar ter presente que as comunicações desempenham um papel crítico em todas as fases de uma emergência, desde a prevenção até à resposta e à recuperação.

Neste sentido, é crucial o papel de um plano de emergência para o sector das comunicações que contemple a garantia de tratamento preferencial no que respeita ao acesso a fontes críticas de energia e combustíveis. Este acesso prioritário é fundamental para assegurar a continuidade e recuperação dos serviços, uma vez que as redes de comunicações eletrónicas são essenciais para garantir uma resposta rápida, coordenada e eficaz em cenários de crise. No que respeita ao acesso a abastecimento de combustível, a APRITEL entende que o planeamento de emergência para o sector deve impreterivelmente incluir a definição dos procedimentos a implementar num cenário de crise energética (ou noutro cenário com semelhante impacto) para garantir o abastecimento prioritário a: a) veículos operacionais dos operadores, b) edifícios com geradores de emergência e c) geradores de emergência transportáveis, com base na experiência e nas lições aprendidas com a crise de 2019 provocada pela greve dos motoristas.

Quanto ao acesso à energia elétrica, a APRITEL reitera o pedido para que a ANACOM sensibilize a ERSE no sentido de que o sector das comunicações eletrónicas seja incluído entre os clientes prioritários identificados no art.º 114 do Regulamento n.º 826/2023, que aprova o Regulamento da Qualidade de Serviço dos Sectores Elétrico e do Gás. As comunicações eletrónicas são instrumentais aos serviços de segurança pública e de saúde, pelo que se impõe que os operadores tenham um tratamento diferenciado em relação aos clientes residenciais, com níveis de serviço adequados aos requisitos das suas redes, gestão de locais de consumo integrada e linha de atendimento técnico específica.

A **MEO** comentou esta ação em ligação com a ação 45, entendendo que a descrição destas duas ações estratégicas não permite perceber a que se refere cada uma e qual a relação entre elas (sendo este um exemplo dos problemas estruturais de falta de detalhe e de transparência que os planos plurianuais da ANACOM exibem desde 2018). Neste sentido, sugere que a versão final do plano plurianual 2024-2026 densifique devidamente ambas as ações. Feita esta apreciação prévia, a MEO considera que a elaboração dos planos relacionados com as políticas de planeamento civil e de emergência do sector deve incorporar as lições aprendidas com as situações de emergência ocorridas no passado. Nesse sentido, tendo por base a experiência e

as lições retiradas da situação de crise energética que se viveu em 2019 provocada pela greve dos motoristas, a MEO

considera que a ação estratégica 12 deve envolver a definição dos procedimentos a implementar num cenário de Crise Energética (ou outro cenário com impacto idêntico) para garantir abastecimento prioritário de combustível em: a) viaturas operacionais dos operadores; b) edifícios com geradores de emergência; c) geradores de emergência transportáveis. Adicionalmente, a MEO considera que o planeamento de emergência do sector deve estabelecer o enquadramento necessário à reposição prioritária do fornecimento de energia elétrica, sendo de relembrar, nomeadamente, as medidas 14 e 25 saídas do GT Incêndios (2018), que visam a articulação entre a ANACOM e a ERSE com vista à definição de critérios para estabelecer prioridades na reposição de energia às redes de comunicações eletrónicas e a identificação de uma lista de sites prioritários.

Na sua análise, a **NOS** estabelece uma leitura conjunta desta ação com a ação 45, salientando que, com a ação 12, a ANACOM indica a intenção de elaborar planos que traduzem as políticas de planeamento civil de emergência do sector. Por sua vez, a ação 45 prevê o desenvolvimento das ações necessárias na sua esfera de competências relacionadas com o planeamento de emergência e a segurança das comunicações. Face à identificação das ações, as mesmas parecem relevantes e pertinentes. Importa, porém, explicitar quais são as ações e medidas concretas a adotar no âmbito de cada um destes objetivos a que a ANACOM se propõe (ações 12 e 45) e o modo como se articulam entre si. Por exemplo, perante a descrição genérica apresentada pela ANACOM, considera a NOS que se suscita a dúvida se a ação relativa à elaboração de planos que traduzem as políticas de planeamento civil de emergência do sector não é, em si, uma das medidas a executar na esfera de competências da ANACOM relacionadas com o planeamento de emergência.

Em qualquer caso, a NOS entende que importa ter presente que as comunicações desempenham um papel crítico em todas as fases de uma emergência, desde a prevenção até à resposta e à recuperação. Neste sentido, a NOS considera ser urgente um plano de emergência para o sector das comunicações que contemple a garanti de tratamento preferencial no que respeita ao acesso a fontes críticas de energia e

combustíveis. Este acesso prioritário é fundamental para assegurar a continuidade e recuperação dos serviços, uma vez que as redes de comunicações eletrónicas são essenciais para garantir uma resposta rápida, coordenada e eficaz em cenários de crise.

No que respeita ao acesso e abastecimento de combustível, a NOS entende que o planeamento de emergência para o sector deve incluir, entre outros aspetos, a definição dos procedimentos a implementar num cenário de crise energética (escassez ou outro cenário com semelhante impacto) para garantir o abastecimento prioritário de combustível a: (i) veículos operacionais dos operadores; (ii) edifícios com geradores de emergência; e (iii) geradores de emergência transportáveis, com base na experiência e nas lições aprendidas com a crise de 2019 provocada pela greve dos motoristas.

Quanto ao acesso à energia elétrica, a NOS reitera o pedido para que a ANACOM sensibilize a ERSE no sentido de que o sector das comunicações eletrónicas seja incluído entre os clientes prioritários identificados no artigo 114.º do Regulamento n.º 826/2023, que aprova o Regulamento da Qualidade de Serviço dos Sectores Elétrico e do Gás. As comunicações eletrónicas são instrumentais para os serviços de segurança pública e de saúde, pelo que se impõe que os operadores tenham um tratamento diferenciado e prioritário em relação aos clientes residenciais, com níveis de serviço adequados aos requisitos das suas redes, gestão integrada de locais de consumo e linha de atendimento técnico específica.

Por último, no domínio da segurança das comunicações e comunicações de emergência e tendo como objetivo evitar ineficiências e potenciais incumprimentos, inadvertidos, do quadro jurídico-regulamentar, a NOS reitera o pedido para que a ANACOM promova uma clarificação sobre as entidades com competência nos diversos domínios de emergência e segurança. Com efeito, subsistem dúvidas quanto à cadeia de relações entre as diversas entidades com competências nestas matérias, assim como quanto ao modo como estas se interrelacionam.

Posição da ANACOM:

A propósito da presente ação, importa dar nota da criação da Comissão de Planeamento de Emergência das Comunicações (CPEC), ao abrigo do Decreto-Lei n.º 43/2020, de 21 de julho.

Deste modo, pese embora ainda se encontre em curso a operacionalização da CPEC, releva-se que a presente ação se insere no âmbito das suas competências, previstas no artigo 14.º do aludido diploma legal, em particular, na alínea a) deste preceito, que consagra como uma das suas competências “(e)laborar e submeter à apreciação do CNPCE os projetos de diplomas e de planos que traduzem as políticas de planeamento civil de emergência do sector”.

Do exposto se depreende, portanto, que o detalhe a respeito da ação trazida à colação só poderá ocorrer quando a CPEC se encontrar a exercer plenamente as suas funções, isto é, aquando da sua operacionalização e constituição.

No que concerne ao envolvimento das entidades do sector das comunicações, importa dar nota de que se encontra consagrada a possibilidade desta interação com a CPEC (cf. alíneas b), c) e d) do artigo 14.º do Decreto-Lei n.º 43/2020, de 21 de julho), sendo desejável que ao sector venha a ser dada oportunidade de se pronunciar.

Por fim, cumpre evidenciar que à ANACOM cabe assegurar a presidência e vice-presidência da CPEC, tendo, por isso, recursos alocados a esta ação. Não obstante, de modo a evitar interpretações ambíguas, clarificou-se o texto da ação.

PA 13 - Elaboração de lista das infraestruturas do sector das comunicações com potencial para serem designadas como infraestruturas críticas nacionais.

A **FastFiber** e a **Fibroglobal** consideram que a listagem de infraestruturas do sector com potencial para serem designadas como infraestruturas críticas nacionais pode ter implicações importantes para os operadores de comunicações eletrónicas, pelo que os mesmos devem ser envolvidos nas discussões prévias relativamente aos critérios que deverão suportar a elaboração da lista.

Para a **MEO**, esta ação estratégica deve estar relacionada com a certificação do Sistema de Gestão da Continuidade do Negócio (SGCN), tendo em conta que o Decreto-Lei n.º

20/2022, de 28 de janeiro, que estabelece os procedimentos para identificação, designação, proteção e aumento da resiliência das infraestruturas críticas nacionais e europeias, nomeadamente através da existência de planos de segurança das infraestruturas críticas.

Neste sentido, o âmbito do SGCN abrange Redes e Serviços de Comunicações Eletrónicas, Serviços Empresariais de TI (*Cloud & Data Center*), e todos os processos, atividades e recursos críticos necessários para a prestação e manutenção dos mesmos, incluindo os canais de comunicação com os clientes. Relativamente ao âmbito geográfico, inclui todas as infraestruturas que suportam os serviços envolvidos, nomeadamente: (i) Redes e Serviços de Comunicações Eletrónicas: Estações de interligação Nacional, Ilhas e Internacional, Estações e *Data Centers* que suportam a rede *core* de “telecomunicações”; (ii) Serviços Empresariais de TI: *Data Centers*.

A MEO considera ainda que as infraestruturas de suporte aos serviços identificados acima, dada a sua criticidade, devem poder ser excluídas do SIIA, conforme previsto pelo Decreto-Lei n.º 123/2009, de 21 de maio, e também da ORAC, sem prejuízo de terem de ser garantidas soluções alternativas (como traçados alternativos, se existirem, ou ligações em fibra escura) ao acesso direto dos operadores a estas infraestruturas e à instalação dos seus próprios cabos.

Posição da ANACOM:

No que respeita ao comentário da MEO sobre a Oferta de referência de Acesso a Conduas (ORAC), recorda-se que no último parágrafo da secção 4.1.1. da ORAC v12, já se encontra previsto que nestas situações a MEO defina condições de acesso especiais.

Por outro lado, no que respeita a questões relativas à identificação, designação, proteção e reforço da resiliência das infraestruturas críticas nacionais, importa atender ao previsto no Decreto-Lei n.º 20/2022, de 28 de janeiro, que aprova os procedimentos a seguir para aqueles efeitos.

Ora, à luz do disposto na alínea d) do artigo 2.º do Decreto-Lei n.º 20/2022, de 28 de janeiro, entende-se por infraestrutura crítica “*a componente, sistema ou parte deste que é essencial para a manutenção de funções vitais para a sociedade, a saúde, a segurança*”

e o bem-estar económico ou social, e cuja perturbação do funcionamento ou destruição teria um impacto significativo, dada a impossibilidade de continuar a assegurar essas funções”, isto é, são aquelas que, pela sua natureza, importância ou localização, são essenciais para o funcionamento da sociedade e da economia portuguesa. Particularmente no sector das comunicações, as infraestruturas que podem ser consideradas como críticas são aquelas que permitem a comunicação entre pessoas e organizações, bem como o acesso a informação e serviços essenciais.

Nos termos do previsto naquele texto legal, especificamente no artigo 6.º, compete ao Conselho Nacional de Planeamento Civil de Emergência (CNPCE), a identificação e designação das infraestruturas críticas (n.º 1), cabendo-lhe a aprovação dos critérios de identificação das infraestruturas críticas que sejam propostos pelas entidades sectoriais (n.º 2). Por seu turno, o artigo 7.º, em conjugação com o anexo do decreto-lei, determina que a entidade sectorial competente para este efeito é a CPEC.

Assim, a CPEC é responsável por elaborar a proposta de lista das infraestruturas do sector das comunicações com potencial para serem designadas como infraestruturas críticas nacionais, efetuando uma apreciação qualitativa das consequências provocadas pela inoperacionalidade de cada infraestrutura (cf. artigo 8.º daquele diploma). Ainda ao abrigo do artigo 7.º, à CPEC é dada a possibilidade de solicitar a colaboração de outras entidades.

Ademais, importa dar nota de que à ANACOM cabe assegurar a presidência e vice-presidência da CPEC, tendo, por isso, recursos alocados a esta ação. Não obstante, de modo a evitar interpretações ambíguas, clarificou-se o texto da ação.

Por fim, releve-se que a ANACOM disponibiliza o Portal SIIA, contando atualmente com uma nova versão acessível igualmente por via da Plataforma Geoespacial da ANACOM (GEO.ANACOM.pt). O seu acesso está reservado às entidades identificadas no Decreto-Lei n.º 123/2009, de 21 de maio, que dispõem de credenciais específicas para o efeito.

O Portal SIIA foi desenvolvido de forma a poder ser adaptado a alojar informação referente a infraestruturas consideradas críticas, ficando plenamente apto para tal, em conformidade com o que lhe é legalmente exigível (como previsto no nº 5 do artigo 2.º do Decreto-Lei n.º 40/2022, de 6 de junho, que alude especificamente à necessidade de salvaguardar as informações relativas às Infraestruturas críticas).

Objetivo estratégico 2 – Assegurar uma proteção máxima dos direitos dos utilizadores das comunicações, em todo o território e, em especial, junto das populações mais vulneráveis, através da promoção de um enquadramento regulatório que dê prioridade à informação e transparência e que desincentive e sancione más práticas.

PA 14 - Monitorizar/supervisionar o cumprimento das novas regras de proteção do utilizador final que resultam da nova Lei das Comunicações Eletrónicas

No âmbito da ação de supervisão e monitorização das novas regras de proteção do utilizador final que resultam da LCE, a **NOS** entende que devem ser criados mecanismos de comunicações entre a ANACOM e os operadores de comunicações eletrónicas, capazes de permitirem uma interação mais pedagógica, saudável, convergente e de menor natureza sancionatória, não apenas para as novas regras de proteção do utilizador final, mas para qualquer normativo legal e/ou regulatório. A NOS entende que a ANACOM deverá privilegiar uma abordagem proactiva e pedagógica, que contribua para uma evolução e consolidação do enquadramento regulatório sem sobressaltos. Nesse sentido, consideramos que a emissão de recomendações, esclarecimentos e /ou orientações de boas práticas poderão desempenhar um papel pertinente para promover o cumprimento das regras de proteção do utilizador final atualmente contempladas na LCE.

Posição da ANACOM:

A ANACOM regista a sugestão da NOS, a qual será tida na devida conta na implementação das medidas de proteção do utilizador final. Contudo, não poderá deixar de se referir que a ANACOM tem vindo a adotar, oportunamente, medidas de *soft law*, designadamente recomendações. A título de exemplo, refira-se as Recomendações às empresas que prestam serviços de comunicações eletrónicas e serviços postais decorrentes de reclamações dos utilizadores de comunicações durante a pandemia COVID-19, adotadas em 28.05.2021, ou a Recomendação com vista a mitigar o impacto do aumento do custo de vida no acesso a serviços de comunicações eletrónicas, adotada em 25.10.2022. Ao ponderar quanto à forma da medida a adotar, caberá à ANACOM

considerar, por um lado, o equilíbrio entre a relevância do objetivo a alcançar e, por outro, a sua probabilidade de eficácia.

PA 15 - Adotar as medidas regulatórias (designadamente a nível dos preços, da qualidade do serviço e da densidade da rede postal) para assegurar a prestação do Serviço Universal Postal.

Os **CTT** consideram que, no âmbito desta ação, se encontra destacado o processo que antecede a avaliação da aplicação da Diretiva Postal preparatório de uma eventual revisão em preparação pela Comissão Europeia. Neste contexto, sugere, que esta participação seja precedida de consulta ao mercado, através da promoção de fóruns de discussão pública e recolha de informação mais atualizada sobre o mercado português.

Posição da ANACOM:

De notar que os CTT não se pronunciam diretamente em relação à PA 15, antes salientando a importância do processo de avaliação da Diretiva Postal, que tem o potencial de influenciar as medidas regulatórias propostas na PA 15, designadamente relacionadas com a definição de regras de fixação dos preços do SPU (que se prevê que suceda em 2025), a qualidade do serviço (designadamente a apresentação ao Governo de proposta de parâmetros de qualidade e objetivos de desempenho associados à prestação do SPU) e a densidade da rede postal (neste caso tendo nomeadamente em conta propostas que sejam comunicadas pelos CTT ao abrigo do contrato de concessão), com o objetivo de garantir a prestação do SPU. Nesse contexto, os CTT sugerem a condução de consultas ao mercado por meio de fóruns de discussão pública.

A ANACOM considera esta abordagem uma iniciativa meritória, salientando que, no âmbito das suas atribuições, procura envolver os vários *stakeholders* nas tomadas de decisões adotadas, o mesmo fazendo no quadro da sua atuação de coadjuvação ao Governo ou representação do Estado Português.

Refira-se ainda que a ANACOM tem participado ativamente nas discussões sobre a revisão da diretiva postal no seio do ERGP, incluindo nas iniciativas de diálogo com os vários *stakeholders* do sector, como no *Stakeholders Forum* do ERGP e nos vários *workshops* com os *stakeholders* que o ERGP tem organizado sobre matérias regulatórias.

PA 16 – Adotar medidas relacionadas com o acesso de banda larga à Internet, no âmbito do Serviço Universal de Comunicações Eletrónicas, incluindo a TSI.

A **APRITEL** reitera o entendimento de que, atendendo à atual situação do país nesta matéria, o foco das políticas públicas deve ser colocado no combate à iliteracia digital, nomeadamente entre a população mais idosa, sendo essencial a adoção de medidas que apoiem a promoção da literacia digital, conforme previsto na ação 20 deste plano plurianual. Neste domínio, deve ser privilegiado o financiamento público das medidas a adotar (ou um modelo que conjugue o financiamento público e privado), de modo a não sobrecarregar apenas o sector das comunicações eletrónicas.

Já no âmbito da constituição de um fundo para o financiamento do SU, incluindo o serviço de banda larga, dever-se-á alargar o leque de entidades que contribuem para o referido fundo aos prestadores de serviços *Over The Top* (OTT), na medida em que estes prestadores beneficiam significativamente com a inclusão do serviço de banda larga no SU.

Na opinião da **DECO**, a ação 16, sendo de grande importância, peca pela formulação demasiado generalista e vaga. No caso específico da TSI, e olhando à reduzida taxa de adoção, que se cifra em algumas centenas de clientes num universo de 800 mil famílias elegíveis, urge o estabelecimento de um compromisso expresso em desenvolver um novo plano. Este terá de estar mais alinhado com a realidade nacional e os problemas efetivos das famílias elegíveis. As particularidades da realidade nacional têm de ser integradas, visto estarem a retirar abrangência e eficácia à adoção desta TSI. Desde logo, um mercado nitidamente dominado pela contratação em pacotes dos serviços de “telecomunicações”, que como a própria ANACOM refere, conta com opções pouco diferenciadas, pouco atrativos, demasiado próximos das ofertas em pacotes.

No entender da DECO, por entre outros fatores, os parâmetros técnicos da TSI devem ser melhorados (velocidade de *download* e *upload*), deverá existir a opção de o consumidor escolher entre ligação fixa ou móvel (sempre que a infraestrutura o permita), com aplicações de limites de tráfego dispares (ligações fixas com tráfego ilimitado). E, no caso da opção do consumidor (ou indisponibilidade de infraestrutura) por uma ligação móvel, o tráfego de 12GB, manifesta-se insuficiente. Mais constata que as ofertas de Internet móvel atuais estão muito baseadas num cenário de complementaridade com a ligação fixa, pelo que deveria ainda ser estabelecida a obrigação de uma disponibilização mais granular dos serviços de “telecomunicações”. Ou seja, os vários operadores deverão possuir sempre ofertas disponíveis para as várias componentes individuais das suas ofertas comerciais (Internet fixa, TV, voz, móvel), que permitam uma comparação por parte dos consumidores. O prazo aqui, nunca poderia, na opinião da DECO, estender-se para lá de 2024.

De igual modo, a **FastFiber** e a **Fibroglobal** consideram que a formulação desta ação é demasiado genérica, pelo que seria relevante perceber o tipo de medidas a que se refere esta ação e a que agentes do mercado se dirigem.

A **NOS** reforça que a adoção das medidas relacionadas com o acesso de banda larga à Internet deverá ser precedida de uma auscultação junto dos operadores, tendo em vista a consagração de condições adequadas para a prestação do serviço em questão, sem colidir com o fornecimento dos demais serviços de comunicações eletrónicas, nem afetar o bom funcionamento do mercado como um todo. Novamente, considera a NOS que estas iniciativas deviam ser discriminadas e calendarizadas no plano de atividades.

Posição da ANACOM:

Relativamente aos comentários da APRITEL, nota-se que a promoção da literacia digital está, tal como é aliás referido no próprio comentário, contemplada na ação PA 20 – Apoiar ativamente a promoção da literacia digital. De qualquer forma, releva-se que apesar de a falta de competências ser um dos principais motivos indicados para a não utilização do serviço de acesso à Internet (13% do total de alojamentos, de acordo com os dados do Eurostat), os custos de acesso e de equipamentos elevados constituem também um fator de peso (10% do total de alojamentos). Refira-se ainda que os dados

mais recentes sobre esta matéria são de 2019 pelo que, tendo em conta o contexto económico que se verificou após 2019, é possível que o fator custo tenha adquirido um peso diferente.

Quanto ao leque de entidades que contribuem para o fundo de compensação do SU, trata-se de matéria na disponibilidade do legislador, e não da ANACOM, sendo de assinalar que o n.º 2 do artigo 159.º da LCE estabelece que, sempre que a compensação de custos líquidos das obrigações do SU que constituam encargo excessivo se faça através da repartição desses custos pelas empresas e consequente constituição de um fundo de compensação para o efeito, contribuem para o referido fundo as empresas que, no território nacional, oferecem redes e serviços de comunicações eletrónicas.

No que respeita aos comentários da DECO, a ANACOM acompanhou a definição e implementação da TSI, sendo do conhecimento público as propostas desta Autoridade sobre o valor da tarifa social de fornecimento de serviços de acesso à Internet em banda larga, a definição das condições necessárias à atribuição, aplicação e manutenção da mesma e a definição da largura de banda e demais parâmetros de qualidade de serviço a observar apresentadas em 2021 e em 2022, assinalando-se que, nos respetivos Relatórios de Regulação desses anos, encontram-se as mesmas especificadas. Deste modo, assinala-se que o desenho da medida e as condições associadas que se encontram em vigor são as definidas pelo Governo, a quem compete essa definição. Tendo em conta o reduzido nível de adesão à tarifa social, a ANACOM logo após os primeiros seis meses de lançamento das primeiras ofertas de tarifa social considerou adequado remeter às áreas governativas responsáveis um diagnóstico preliminar das potenciais causas dessa reduzida utilização, para apresentar eventuais medidas, visando o endereçamento e, consequentemente, a promoção da adesão à TSI por parte dos potenciais beneficiários da medida. Já em 2023, e dando cumprimento ao que estabelece o n.º 1 do artigo 14.º do Decreto-Lei n.º 66/2021 a ANACOM remeteu ao Governo informação relativa à definição da largura de banda da oferta de TSI, da proposta de valor da tarifa social e definição sobre o conceito de encargo excessivo, tendo ainda reiterado a proposta apresentada em 2022 relativa à definição das condições necessárias à atribuição, aplicação e manutenção da referida tarifa.

Quanto ao tipo de medidas a que se refere esta ação (comentários enviados pela FastFiber e Fibroglobal), trata-se da adoção de soluções mais eficientes e adequadas para assegurar a realização do SU no respeito pelos princípios da objetividade,

transparência, não discriminação, proporcionalidade e neutralidade tecnológica, reduzindo ao mínimo as distorções de mercado e garantindo a salvaguarda do interesse público. Estas medidas incluem, por exemplo, a proposta de revisão das condições da TSI (prevista no Decreto-Lei n.º 66/2021 e na Portaria n.º 274-A/2021). Quanto aos agentes de mercado a que estas medidas se dirigem, conforme estabelecido na LCE, trata-se das empresas que oferecem redes e serviços de comunicações eletrónicas no território nacional, sendo que, para efeitos de contribuição para o fundo de compensação do SU, a lei pode dispensar de contribuição as empresas que não atinjam um determinado volume de negócios.

Relativamente à discriminação das iniciativas e calendarização, remete-se para a posição já expressa sobre esta matéria.

PA 18 – Disponibilizar aos utilizadores finais ferramenta acreditada (NET.mede) para aferição da qualidade de serviço da Internet ao nível individual.

No entender da **APRITEL**, para concretização desta ação, é essencial que a ANACOM mantenha as discussões e estreita colaboração com os operadores, por via da promoção de grupos de trabalho, workshops e consultas públicas sobre a temática, para assegurar um processo eficiente, interativo e participado. Este envolvimento permite minimizar os riscos, já identificados no grupo de trabalho criado, de que os resultados apresentados pela ferramenta a disponibilizar não são enviesados por fatores externos às redes dos operadores, e que se tornam foco de conflitos e insatisfação no mercado.

Segundo a **NOS**, para concretização desta ação é essencial que a ANACOM mantenha as discussões e estreita colaboração com os operadores, no sentido de assegurar que os resultados apresentados pela ferramenta a disponibilizar não sejam enviesados por fatores externos às redes dos operadores, tornando-se foco de conflitos e insatisfação no mercado.

Em linha com os comentários apresentados em sede do grupo de trabalho promovido pelo regulador, a NOS reitera a sua preocupação quanto aos impactos decorrentes da elevada sensibilidade da ferramenta a variáveis que reduzem a velocidade do acesso, e que não

são aferidas tecnicamente pela solução. Com efeito, estes constrangimentos podem ter um efeito no aumento de reclamações sem fundamento técnico real e, inclusivamente serem usados como facilitador para apresentação de pedidos de resolução contratual suportados por informação errada.

Recordando que, presentemente, no âmbito das ações judiciais, já é solicitada a peritagem pela ANACOM, tendo como base os resultados no NET.mede, a NOS considera ser essencial a inclusão de instrumentos à disposição dos operadores para validação dos resultados obtidos na ferramenta abaixo dos níveis contratados. A ausência de instrumentos para validação de testes pode implicar uma crescente litigância assente em resultados efetuados em condições indevidas, o que contraria o propósito da ferramenta.

Acresce que, para a NOS, é fundamental que sejam definidos os procedimentos a seguir pela ANACOM neste contexto, nomeadamente a realização de testes em ambiente controlado que assegure o cumprimento de todas as condições subjacentes à validação de resultados.

Posição da ANACOM:

A ANACOM partilha da opinião de que é importante a colaboração dos operadores no âmbito da disponibilização, aos utilizadores finais, de uma ferramenta acreditada (NET.mede) para aferição da qualidade de serviço da Internet. Neste contexto, a ANACOM criou, em 2022, um grupo de trabalho do NET.mede, para o qual foram convidados a participar, não só os principais prestadores de serviço de acesso à Internet a operar em Portugal com oferta ativa no segmento residencial, como também a Direção-Geral do Consumidor, de modo a recolher os contributos das várias partes interessadas com vista a robustecer as condições e procedimentos de medição daquela ferramenta. A ANACOM entende que a disponibilização do NET.mede, enquanto ferramenta acreditada, permitirá dirimir os diferendos entre os utilizadores finais e os prestadores sobre a velocidade no acesso à Internet, contribuindo assim para reduzir a litigância associada a estas questões.

PA 19 – Aprofundar a articulação entre as entidades vinculadas à Cibersegurança e a ANACOM – Autoridade Nacional de Comunicações, no âmbito da partilha de

informação sobre ameaças e incidentes de (ciber)segurança no contexto das atribuições de ambas entidades.

A **AR Telecom** considera esta ação positiva, sendo fundamental que seja promovida a devida clarificação quanto ao modo de relacionamento entre as diversas entidades com competências em matéria de cibersegurança, por forma a evitar a sobreposição de competências e duplicação de obrigações dos operadores sobre as mesmas matérias perante várias entidades.

Face à importância vital do sector das comunicações eletrónicas para o país, nos mais diversos aspetos, a **FastFiber** e a **Fibroglobal** consideram ser da maior importância a existência de uma abordagem integrada dos temas de cibersegurança em que a ANACOM aja como facilitador com o mercado das comunicações eletrónicas para a implementação das melhores práticas na prevenção, solução e reação a incidentes de (ciber)segurança, de modo que possa ser construída uma resposta concertada por todos os *players* do mercado. A esta ação deverá ser dada prioridade máxima por parte da ANACOM.

Posição da ANACOM:

A ANACOM está ciente da importância da articulação entre as entidades vinculadas à cibersegurança e a ANACOM, tendo vindo a desenvolver os esforços necessários à efetiva concretização desta articulação.

Neste sentido, esta ação tem vindo a possibilitar o desenrolar de outras ações, nomeadamente a ação 28 (*infra*), estando alinhada com a operacionalização do CSIRT-ANACOM.

Mais ainda, tendo presente a importância e pertinência da partilha de informação sobre ameaças e incidentes de cibersegurança para a melhoria da capacidade de resposta a tais incidentes, a ANACOM tem desenvolvido um trabalho conjunto com o CNCS, tendo ficado estabelecido que a operacionalização desta articulação se faria através de um Centro de Análise e Partilha de Informação (ISAC), onde estarão presentes a ANACOM, o CNCS e as entidades que, nos termos definidos, venham a ser convocadas. Ademais, este ISAC, podendo variar na sua estrutura e complexidade, mantém as quatro

atribuições que lhe são fundamentais, nomeadamente, a partilha de informação, a análise, a promoção da confiança e o desenvolvimento de competências e capacidades. Finalmente, tendo presente que a Estratégia Nacional de Segurança do Ciberespaço atualmente em vigor terminará no presente ano de 2023, importa destacar que esta ação possibilita, de igual modo, que se coloque na agenda da ANACOM as ações que venham a constar da nova Estratégia Nacional de Segurança do Ciberespaço 2024-2028.

PA 20 – Apoiar ativamente a promoção da literacia digital

Para a **FastFiber** e a **Fibroglobal**, promover a literacia digital é essencial para garantir que os utilizadores compreendam como utilizar as tecnologias de comunicação de forma segura e eficaz. Isso é especialmente importante para grupos de população vulneráveis. Este tipo de ações demonstram o compromisso da ANACOM em proteger os direitos dos utilizadores das comunicações eletrónicas, garantir a qualidade dos serviços e promover a inclusão digital. Neste sentido, consideram ser importante acompanhar a implementação dessas ações para garantir que elas tenham impacto positivo na vida dos cidadãos e utilizadores finais.

A **NOS** faz uma análise conjunta desta ação com as ações 24 e 44. Nesse contexto, considera que estas ações beneficiam da realização de *workshops* com a participação dos operadores num processo de definição de medidas de literacia, maximizando assim o impacto das ações em benefício dos utilizadores finais. Além do mais permitem que a ANACOM esteja em melhor posição para desenvolver iniciativas informadas, holísticas e alinhadas com a realidade do mercado. Em síntese, a cooperação entre o regulador e os operadores pode assegurar que a literacia digital seja abordada de forma abrangente e eficiente, capacitando os utilizadores para uma participação segura e consciente numa era digital em constante evolução.

Posição da ANACOM:

Apesar de a ANACOM reconhecer que a promoção da literacia digital deve ser endereçada sobretudo através de políticas públicas nacionais, esta Autoridade entende que se trata de uma medida essencial para o desenvolvimento de uma sociedade mais inclusiva no domínio do digital, e consequentemente para a redução do fosso digital. Por essa razão, a ANACOM tem vindo a apoiar a promoção da literacia digital, no âmbito da sua atuação, em particular no domínio da divulgação de informação relevante, de forma acessível, para os utilizadores finais.

Acolhendo positivamente os comentários da FastFiber e da Fibroglobal, a ANACOM irá continuar com o compromisso de apoiar ativamente a promoção da literacia digital. Irá ainda ponderar a sugestão da NOS, para efeitos de futuras ações a desenvolver neste domínio.

Por outro lado, a ANACOM está alinhada com as propostas e preocupações veiculadas pelos operadores, no sentido de considerar que a promoção da literacia digital é um instrumento determinante para capacitação dos cidadãos para uma vida ativa e responsável, num mundo cada vez mais tecnológico e dinâmico. A atuação da ANACOM será pautada, no próximo triénio, pela congregação de sinergias, conhecimentos e experiência das diversas entidades envolvidas na prossecução dos objetivos comuns de educação, capacitação e inclusão dos cidadãos, cabendo, neste desígnio, a necessária cooperação próxima com os operadores, ao nível da reflexão, definição e execução de ações. Ciente de que a promoção da literacia deve estar integrada numa lógica de educação e aprendizagem ao longo da vida, a ANACOM procurará desenvolver, nos próximos tempos, iniciativas que apostem em ações de maior proximidade com os consumidores.

PA 22 – Promover as medidas necessárias para assegurar a existência em Portugal de um comparador tarifário conforme com as regras definidas no Código Europeu das Comunicações Eletrónicas (CECE).

A **APRITEL** reitera a necessidade de ser dada continuidade ao simulador de tarifários da ANACOM podendo, e devendo, ser efetuadas as alterações que se mostrem necessárias

para garantir a sua conformidade com as exigências do novo quadro regulamentar. Adicionalmente, sugerimos que, neste âmbito, seja assegurada a participação ativa dos operadores, que ao longo dos anos têm identificado diversas oportunidades de aperfeiçoamento no atual simulador, com o objetivo de melhorar a qualidade da informação que a cada momento é veiculada ao público em geral. Só assim se conseguirá alcançar o objetivo visado com a criação deste tipo de instrumentos: o de garantir a veracidade e a fiabilidade da informação no sentido de permitir escolhas esclarecidas por parte dos consumidores.

Considera a **NOS** que, uma vez que já existe uma ferramenta interativa para este efeito – COM.escolha – não se afigura pertinente que a ANACOM desenvolva nenhuma outra ferramenta com a mesma, ou idêntica finalidade, sem prejuízo da avaliação de eventuais melhorias que possam ser efetuadas na estrutura e no modo de funcionamento do COM.escolha, incluindo no que respeita ao carregamento de dados por parte dos operadores.

Posição da ANACOM:

ANACOM encontra-se, de momento, a proceder à avaliação do atual grau de cumprimento do comparador de tarifários COM.escolha face às obrigações previstas na LCE e a identificar os aspetos a implementar na ferramenta para garantir a sua conformidade.

Neste processo, está a considerar-se naturalmente ter em conta várias melhorias que têm sido identificadas ao longo dos anos pelos operadores e pelos consumidores, não obstante algumas dessas melhorias já se encontrarem implementadas na atual ferramenta.

Da análise já realizada, e ainda que o COM.escolha possa dar cumprimento em termos gerais às obrigações decorrentes da LCE, antecipa-se que determinados aspetos possam exigir uma adaptação da ferramenta (ou mesmo a substituição por uma nova ferramenta) ainda que a finalidade última seja a mesma.

PA 24 – Implementar uma plataforma de conhecimento objetivando o suporte a uma maior literacia dos utilizadores dos serviços prestados, no âmbito do acesso ao mercado.

Tendo presente que a leitura associada entre esta ação e as ações 20 e 44, a **NOS** salienta, no caso concreto desta ação 24, que a ANACOM dispõe já de um conjunto vasto de plataformas de conhecimento, entre as quais i) o Portal do Consumidor da ANACOM; ii) o *Podcast* ANACOM; iii) o Minuto Consumidor; iv) o Portal 5G; etc.. Assim sendo, a criação de mais uma plataforma deve ser devidamente ponderada, sendo que a mesma não deverá contribuir para uma proliferação de ferramentas à disposição dos utilizadores suscetíveis de contribuir para excesso de informação, gerar confusão e incerteza no seio dos consumidores. Em alternativa, sugere a NOS que a ANACOM deve avaliar a necessidade de integrar a informação já disponibilizada numa única plataforma.

Posição da ANACOM:

Nesta ação 24, o foco não estará na comunicação, mas no desenvolvimento de uma nova plataforma integrada, que sistematizadamente reflita o conhecimento sobre o sector de comunicações eletrónicas e serviços postais, ao nível do reporte, registo e tratamento analítico de reclamações e de práticas e comportamentos de mercado, aportando uma maior integridade aplicacional e funcional.

Para além da melhoria dos canais estruturados de troca de informação com os regulados (e.g. informação e tratamento de reclamações, prestação de informação no contexto das obrigações estabelecidas), pretende-se que a plataforma disponibilize uma vertente colaborativa que englobe a gestão do conhecimento e do relacionamento com as empresas reguladas e os utilizadores finais de serviços no âmbito da sua proteção, constituindo-se como um dos instrumentos que permita promover de forma mais eficiente a redução da conflitualidade nos sectores regulados pela ANACOM.

De entre outras sub-ações propõe-se também o alargamento do plano de formação em *e-learning* para os agentes que se relacionam com os utilizadores finais de serviços de comunicações, já iniciado com os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo.

Também no âmbito desta ação esperamos poder contar com a colaboração das empresas reguladas no sentido de se estabelecerem, no interesse dos consumidores, plataformas mais eficientes e mais eficazes.

PA 25 – Ampliar os modelos de intervenção no contexto de defesa do consumidor promovendo a relação com outras partes interessadas.

Relativamente a esta ação, a **NOS** entende que a ANACOM deverá definir de forma precisa quais os modelos de intervenção que serão alvo desta ampliação, assim como proceder à identificação concreta das partes interessadas a serem envolvidas. Esta abordagem é fundamental para garantir uma gestão eficaz e transparente das iniciativas destinadas a proteger os direitos dos consumidores e para promover a colaboração construtiva entre todas as entidades envolvidas, incluindo operadores de comunicações eletrónicas.

Posição da ANACOM:

Nesta ação, a ANACOM pretende levar a cabo iniciativas de colaboração com a academia e com outras entidades relevantes no âmbito do estudo da experiência dos utilizadores finais de serviços e do estudo e elaboração de boas práticas a adotar pelas empresas reguladas num contexto de *soft regulation*. Estas iniciativas têm o objetivo de melhor capacitar o mercado com conhecimento sobre as áreas de satisfação/insatisfação e benefício/prejuízo para os consumidores, promovendo a melhoria da experiência dos consumidores por ação voluntária das empresas reguladas.

Objetivo estratégico 3 – Fortalecer e responsabilizar a regulação em Portugal, através do respeito integral pela sua autonomia, isenção e independência e da exigência de um cumprimento rigoroso da sua missão, nomeadamente através da partilha de informação e conhecimento e da promoção da eficiência e da economia de meios e recursos indispensáveis à assunção plena das suas responsabilidades.

PA 27 – Desenvolver as ações necessárias na sua esfera de competências relacionadas com as comunicações de emergência.

Partindo do pressuposto que esta ação deverá estar relacionada com a preparação e resposta a situações de emergência, como desastres naturais ou eventos críticos, a **FastFiber** e a **Fibroglobal** consideram, no entanto, a sua formulação demasiado genérica. É, por isso, fundamental que a ANACOM se preocupe em garantir que as comunicações de emergência sejam eficientes e confiáveis. Isso é especialmente importante para os operadores de comunicações eletrónicas no desempenho do seu papel crucial na manutenção das redes em tais situações.

Posição da ANACOM:

Inserem-se no âmbito desta PA as ações que contribuem para assegurar o acesso às comunicações de emergência, o que inclui por exemplo a alteração do Regulamento 112L (Regulamento n.º 99/2009, de 23 de fevereiro), relativo à disponibilização às autoridades responsáveis pelos serviços de emergência das informações sobre a localização da pessoa que efetua a chamada para o número único de emergência europeu 112, cujo procedimento a ANACOM iniciou ainda em 2022. Com este procedimento pretende-se adequar o referido Regulamento ao novo quadro legal, decorrente da publicação da LCE, aprovada pela Lei n.º 16/2022, de 16 de agosto, tendo também presente a migração do tráfego 112 (número nacional de emergência) para a interligação IP e a evolução tecnológica prevista para a nova geração do serviço 112.

A preparação e resposta a situações de emergência, como desastres naturais ou eventos críticos, inserem-se na PA 45, remetendo-se para o entendimento apresentado nessa sede.

PA 28 – CSIRT-ANACOM-Centro de Resposta a incidentes de segurança ANACOM.

A **FastFiber** e a **Fibroglobal** consideram a criação de um Centro de Resposta a Incidentes de Segurança (CSIRT) como uma medida importante para lidar de forma coordenada com ameaças de segurança cibernética no sector das comunicações eletrónicas. A segurança

cibernética é uma preocupação crítica de todos os agentes envolvidos, dada a natureza sensível dos dados e a importância dos sistemas de comunicações. Esta é uma ação positiva e deverá ajudar a fortalecer a capacidade coletiva de resposta a ameaças à segurança das redes de comunicações eletrónicas. Presumem que esta ação se relacione com a ação 19.

Posição da ANACOM:

A ANACOM tem vindo a tomar as diligências necessárias para operacionalizar o CSIRT-ANACOM, de modo a possibilitar uma atuação coordenada face às ameaças de segurança cibernética no sector das comunicações eletrónicas.

Neste sentido, a ANACOM tem procurado dar início à criação deste CSIRT, através da implementação das ações já aprovadas pela ANACOM, no âmbito do Plano de Ação da Estratégia Nacional de Segurança do Ciberespaço 2019-2023.

A criação deste CSIRT-ANACOM tem como intuito apoiar e proteger a ANACOM, apoiar a CPEC e as principais partes interessadas dos sectores regulados pela ANACOM, bem como concretizar e reforçar a efetiva cooperação com o CNCS para o tratamento eficiente de incidentes de segurança no sector das comunicações.

PA 29 – Analisar metodologia e desenvolver ações de supervisão âmbito n.º 6 do art.º 62.º da LCE [cessação de utilização de equipamentos em redes públicas de comunicações eletrónicas móveis da tecnologia 5G: nos grupos de ativos Rede Principal | Sistemas de Gestão de Rede | rede de Acesso via rádio | Rede de Transmissão e Transporte | Sistemas de Interligação de Rede].

A **FastFiber** e a **Fibroglobal** são da opinião de que, no âmbito desta ação, a ANACOM estará a tomar medidas para garantir que a implantação e operação da tecnologia 5G siga as regulamentações e padrões de segurança necessários. Tendo em conta que as redes funcionam muitas vezes de forma convergente, suportando serviços e fixos e móveis, 5G e não 5G, importa clarificar os critérios objetivos, de modo que as medidas pensadas para a tecnologia 5G, não alastrem, sem a devida fundamentação, para outro tipo de redes. Considerando que os investimentos nos grupos de ativos referidos são pensados a

médio/longo prazo, é também fundamental que exista previsibilidade quanto a eventuais restrições a estabelecer, pelo que sugerem que as mesmas devam ser definidas para um horizonte temporal alargado e com um plano faseado de implementação de, pelo menos, sete anos. Deve também ser previsto um mecanismo/fundo para compensação de custos comprovadamente incorridos por operadores que se vejam obrigados a alterar as suas redes, devido à imposição externa de medidas de segurança extraordinárias.

Posição da ANACOM:

A ANACOM irá ter em conta os comentários da FastFiber e da Fibroglobal nas medidas que esta Autoridade vier a tomar nesta matéria.

PA 30 – Ações de Supervisão nas *Cable Landing Station* – CLS (focada na resiliência das Estações).

Nesta ação, a **AR Telecom** considera que, graças à posição geográfica privilegiada, Portugal é visto como porta de entrada preferencial para a Europa, assumindo como um ponto fulcral de amarração de cabos submarinos a nível internacional, atraindo gigantes tecnológicos globais como a Meta, a Amazon, a Microsoft ou a Google. Os cabos submarinos (CS) são essenciais para a conectividade internacional. Os CS suportam quase 100% das interconexões de Portugal com outros continentes, assim como da eu para outros continentes. Assim, as CLS são cada vez mais críticas em termos de infraestrutura de comunicações eletrónicas, pelo que a AR Telecom afirma estar totalmente de acordo que a resiliência das mesmas mereça uma atenção especial por parte do regulador. Mais considera que **[IIC]**

[FIC].

No entender da **FastFiber** e da **Fibroglobal**, as estações de cabos submarinos são infraestruturas importantes para as comunicações eletrónicas. A garantia de que essas estações sejam resistentes e seguras é vital para a conectividade global e para a confiabilidade das redes e, conseqüentemente, para suportar a uma estratégia de conectividade internacional, nomeadamente através de interligação por cabos submarinos, modernos, resilientes e proporcionando novos serviços, pelo que o tipo ações de supervisão referidos parecem fazer sentido, nomeadamente após definição de critérios da resiliência das Estações e serem alvo de supervisão.

A **MEO** considera que a descrição desta ação estratégica é demasiado genérica para permitir perceber o que a ANACOM interpreta como “resiliência das Estações” e em que moldes serão

efetuadas as ações de Supervisão, pelo que a versão final do plano plurianual 2024-2026 deverá clarificar em que consiste esta ação estratégica e informar antecipadamente sobre o plano de iniciativas a desenvolver.

Posição da ANACOM:

Em face dos crescentes riscos da segurança transatlântica e das comunicações globais, incluindo também as comunicações no território português (anel CAM e inter-ilhas), e dada a importância crítica dos cabos submarinos neste contexto, deve constituir uma prioridade nacional e da UE o reforço da resiliência dos cabos submarinos e das infraestruturas associadas a estes, onde se incluem as CLS. A ANACOM regista com apreço a concordância da AR Telecom, FastFiber e Fibroglobal com este desiderato de aumento da resiliência das CLS.

Os critérios de resiliência aplicáveis e tipo de ações de supervisão a desenvolver serão oportunamente definidos.

A propósito do comentário da AR Telecom **[IIC]** [REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED] **[FIC]**.

PA 31 – Promover a estratégia de conectividade internacional, no âmbito das organizações internacionais.

A **FastFiber** e a **Fibroglobal** consideram muito oportuno o envolvimento da ANACOM na promoção de uma estratégia de conectividade internacional, nomeadamente através de interligação por cabos submarinos, modernos, resilientes e proporcionando novos serviços. A promoção desta ação deve contar com os contributos dos diversos operadores interessados e ser analisada tendo em conta a rede global de comunicações eletrónicas.

Posição da ANACOM:

Tal como em 2019, com a criação do grupo de trabalho para analisar a interligação CAM, a ANACOM, também no papel de coadjuvação ao Governo, continuará a desenvolver, contando com os contributos dos operadores, a sua missão de promoção de uma estratégia nacional abrangente para a conectividade e infraestruturas de (centros de) dados.

Note-se que a melhoria da conectividade internacional do país e a proximidade a centros de dados permitirá potenciar a qualidade das ligações de capacidade muito elevada no acesso dos consumidores e das empresas à Internet e a serviços, bem como estimular o desenvolvimento de indústrias tecnológicas ou a localização de empresas de base tecnológica, também com a conseqüente criação de emprego qualificado. Poderá, igualmente, potenciar a digitalização, a inovação e o desenvolvimento científico nacional, em diversos sectores de atividade. Todo este ecossistema contribuirá direta e indiretamente para a economia nacional e, deste modo, para o crescimento económico sustentável do país a longo-prazo.

PA 35 – Desenvolver e implementar plano de supervisão que promova e garanta o cumprimento das obrigações relativas à construção e ampliação de infraestruturas aptas.

A **APRITEL** considera importante que a ANACOM divulgue maior detalhe sobre o alcance desta ação, bem como sobre as ações intermédias que irá desenvolver, designadamente o eventual envolvimento prévio dos operadores neste processo.

Em particular, solicita-se clarificação sobre se o plano de supervisão a ser desenvolvido respeita ao anúncio de realização de obras de construção ou ampliação de infraestruturas nos termos previstos pelo art.º 9 do Decreto-Lei n.º 123/2009, de 21 de maio.

A **FastFiber** e a **Fibrogloal** consideram que, para além da construção e ampliação, é urgente incluir a garantia do respetivo acesso infraestruturas aptas em condições orientadas aos custos e com procedimentos harmonizados. Assim, no âmbito do Decreto-Lei n.º 123/2009, de 21 de maio, veem como importante a conclusão da consulta relativa ao projeto de regulamento sobre a metodologia para remuneração pelo acesso e utilização de infraestruturas, a qual já foi realizada há bastante tempo.

Por seu lado, a **NOS** considera importante que a ANACOM divulgue maior detalhe sobre o alcance desta ação, bem como sobre as ações intermédias que irá desenvolver, designadamente o eventual envolvimento prévio dos operadores neste processo. Em particular, solicita a clarificação se o plano de supervisão a ser desenvolvido respeita ao anúncio de realização de obras de construção ou ampliação de infraestruturas nos termos previstos pelo artigo 9.º do Decreto-Lei n.º 123/2009, de 21 de maio.

Posição da ANACOM:

No que respeita ao comentário da FastFiber sobre a harmonização de procedimentos, nos termos dos artigos 12.º e 19.º do Decreto-Lei n.º 123/2009, de 21 de maio, nota-se que as condições remuneratórias orientadas para os custos não implicam harmonização de preços, estruturas tarifárias ou condições. No que respeita aos procedimentos associados à formalização dos pedidos e respetivos níveis de serviço, nos termos do artigo 18.º do referido Decreto-Lei n.º 123/2009, de 21 de maio, já se encontram definidos os elementos a disponibilizar pelas entidades relativos a procedimentos e condições para o acesso e utilização das suas infraestruturas. Sobre o projeto de regulamento sobre a metodologia para remuneração pelo acesso e utilização de infraestruturas, remete-se para o entendimento expresso a propósito de PA2 (acima).

PA 37 – Análise e enquadramento legal da atuação da ANACOM nas infraestruturas de comunicações submarinas (Cabos submarinos, BMH, CLS).

Do ponto de vista da **FastFiber** e da **Fibrogloal**, tendo em conta designadamente as demais ações relacionadas com a promoção de uma estratégia de conectividade internacional e com a resiliência das redes, parece fazer todo o sentido que exista clareza quanto ao enquadramento legal da atuação da ANACOM nas infraestruturas de comunicações submarinas (Cabos submarinos, BMH, CLS).

A **MEO** apresenta os seus comentários a esta ação estratégica a dois níveis: Sistemas de Cabos Submarinos Nacionais e Sistemas de Cabos Submarinos Internacionais. No que refere aos Sistemas de Cabos Submarinos Nacionais, a alteração no mercado dos circuitos CAM deverá, no entendimento da MEO, ser alvo de análise e atuação da ANACOM em torno dos seguintes eixos:

- Divulgação ao mercado da evolução do projeto do Novo Anel CAM, nomeadamente quanto às suas características técnicas, topologia, pontos de acesso, débitos previstos, preços esperados, mecanismos de redundância/proteção e níveis de serviço/compensações por incumprimento, procedimentos operacionais e modelo de acesso à capacidade. Nessa divulgação deverá também ser referido o futuro do cabo da EMACOM, também este pertencente a uma entidade de capitais públicos, em particular se vai ou não ser integrado no Novo Anel CAM ou se se manterá como serviço autónomo.
- Tendo presente que o Novo Anel CAM será previsivelmente regulado pela ANACOM, a MEO considera importante que a ANACOM o submeta a uma consulta pública, com a máxima antecedência possível, abrangendo nomeadamente as suas características técnicas, topologia, pontos de acesso, débitos previstos, preços esperados, mecanismos de redundância/proteção e níveis de serviço/compensações por incumprimento, procedimentos operacionais e modelo de acesso à capacidade.

Esta atuação é essencial e crítica para o mercado, por forma a que as entidades interessadas possam obter informação fundamental para a tomada de decisão estratégica, bem como para assegurar que os serviços do Novo Anel CAM sejam lançados em alinhamento com as necessidades dessas entidades. Deve ser mantido presente que a migração de capacidade entre sistemas submarinos tem de ser planeada com um prazo alargado, devido ao fortíssimo impacto nas redes existentes e nos clientes finais das entidades envolvidas.

No que respeita aos Sistemas de Cabos Submarinos Internacionais que amarram em Portugal, a respetiva propriedade é, no modelo antigo, detida por consórcios de operadores internacionais, em alguns dos quais a MEO tem copropriedade e capacidade. No entanto, parte desses sistemas submarinos baseados no modelo de consórcio já está fora de serviço e outros têm o fim planeado para o curto e médio prazos.

O modelo antigo foi substituído pelo novo modelo em que os novos projetos são liderados por operadores internacionais dominantes na Internet, em particular, a Google e a Meta (ex-Facebook). A amarração destes projetos em Portugal tem relevância estratégica e um impacto positivo relevante no mercado das comunicações eletrónicas nacionais, razão pela qual o último cabo submarino internacional amarrado em Portugal obteve o reconhecimento como ação de relevante interesse público por parte do Governo de Portugal (o Projeto Equino - Cabo Submarino Intercontinental de ligação entre a África do Sul e Portugal com amarração em Sesimbra). Neste contexto, e embora os novos projetos de cabos submarinos internacionais não se encontrem diretamente na esfera de atuação da ANACOM, a MEO considera que a presente ação estratégica deve abranger uma análise do Regulador aos constrangimentos existentes em Portugal para obter as autorizações para amarrar os cabos submarinos internacionais e para ocupar espaço marítimo em território marítimo nacional, processos que culminam na assinatura do contrato de concessão designado por TUPEM, celebrado entre a entidade detentora do sistema de cabos submarinos internacional e a DGRM. O procedimento para obtenção das autorizações é lento e pouco transparente quanto à resposta das múltiplas entidades envolvidas, levando as entidades detentoras dos cabos a queixarem-se sobre a complexidade, morosidade e imprevisibilidade de todo o procedimento. A previsibilidade e os prazos destes procedimentos são absolutamente críticos para os projetos de cabos submarinos internacionais que envolvem investimentos de centenas de milhões de euros. Facilmente se compreende o que poderá representar um atraso de meses na obtenção de autorizações com implicações diretas ao nível de custos adicionais de milhões de euros devido ao adiamento da amarração e da operacionalização de um cabo submarino internacional.

Em complemento, a MEO propõe que a ANACOM desdobre esta ação estratégica e promova, em função da análise aos referidos constrangimentos, uma ação relacionada com a definição de um procedimento que vise agilizar a atribuição de autorizações e licenças a investidores internacionais em novos sistemas amarrados em Portugal. Propõe-se que seja criado um modelo de pré-autorização da amarração de um conjunto limitado

de sistemas, em função das especificidades de cada estação, em corredores marítimos definidos, a atribuir aos detentores de estações de cabos submarinos para amarração de sistemas de cabos internacionais em Portugal. Em suma, Portugal concorre com outros países na amarração de cabos submarinos internacionais e, para conseguir ganhar mais projetos, importa eliminar os constrangimentos atuais a nível dos procedimentos nacionais de forma a obter autorizações de forma clara, rápida e em prazos previsíveis.

Posição da ANACOM:

Quanto à eventual regulação do anel CAM, nota-se que se trata de matéria que foi já sujeita a sentido provável de decisão, sobre a análise dos mercados de comunicações eletrónicas de segmentos de trânsito de circuitos alugados, que pode ser consultado no site da ANACOM¹¹, e que será oportunamente objeto de decisão final.

O enquadramento jurídico da atividade de exploração dos sistemas de cabos submarinos abrangerá não só o âmbito sectorial das comunicações eletrónicas, como também a devida articulação com os procedimentos administrativos aplicáveis noutros sectores, tendo em consideração, nomeadamente, o trabalho que atualmente está a ser desenvolvido no seio do BERECA, cujo programa de trabalho prevê a publicação de dois relatórios relativos a esta matéria em 2024.

Sobre este ponto, destaca-se, aliás, a intenção do Governo criar, quer no mar, quer em terra, condições para licenciamentos fáceis, articulação entre entidades, prevendo-se a criação de corredores para a instalação de cabos submarinos, encontrando-se a ANACOM, disponível para assumir o seu papel de coadjuvação ao Governo nesta matéria.

Quanto à questão da MEO, relativa à configuração e operação do novo anel CAM, sem prejuízo do acompanhamento por parte da ANACOM sempre que requerido e no âmbito da sua esfera de intervenção, nota-se que o Decreto-Lei n.º 63/2022 de 26 de setembro atribui "à Infraestruturas de Portugal, S. A. (IP), competências para promover, em regime de concessão, as atividades conexas com o sistema de cabos submarinos de comunicações eletrónicas entre o continente e as Regiões Autónomas" pelo que as questões levantadas serão oportunamente endereçadas pela IP.

¹¹ Ver <https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1742983>.

PA 38 – Aferir a qualidade de serviço (QoS) das redes móveis, tendo em vista a divulgação de informação aos consumidores e demais utilizadores.

A Ericsson [IIC]

[Redacted content]

[FIC].

Posição da ANACOM:

No que se refere à transparência da informação sobre a qualidade de serviço, e reconhecendo a sua incontornável importância, tanto da perspetiva da proteção do utilizador final como da perspetiva da promoção da concorrência, assinala-se que, nos termos do n.º 1 do artigo 117.º da LCE, a ANACOM, em coordenação com outras autoridades competentes, pode exigir que as empresas que oferecem serviços de acesso à Internet ou serviços de comunicações interpessoais acessíveis ao público, publiquem informações completas, comparáveis, fiáveis, acessíveis e atualizadas sobre a qualidade dos seus serviços, destinadas aos utilizadores finais, na medida em que controlam, pelo menos, um ou mais elementos da rede, diretamente ou através de acordos de nível de serviço celebrados para esse efeito, bem como sobre as medidas tomadas para assegurar aos utilizadores finais com deficiência um acesso de nível equivalente ao disponível para os demais utilizadores finais. O n.º 2 do mesmo artigo habilita ainda a ANACOM a exigir às empresas que oferecem serviços de comunicações interpessoais acessíveis ao público que informem os consumidores se a qualidade dos serviços que oferecem depende de quaisquer fatores externos, tais como o controlo sobre a transmissão de sinais ou a conectividade da rede.

A este respeito, remete-se para o referido no contexto da PA 1 sobre a adoção de medidas regulatórias em matéria de defesa dos direitos dos utilizadores, no contexto da LCE e de Regulamentos aplicáveis ao sector. A par, releva-se que no sentido de acompanhar o desenvolvimento das redes 5G, desde 2022, a ANACOM publica trimestralmente no seu site um balanço sobre a evolução das estações de base instaladas.

De destacar ainda que a ANACOM desenvolveu o NET.mede, que consiste num sistema de verificação do desempenho ponta-a-ponta do serviço de Internet móvel

experimentado pelos utilizadores, e que permite testar alguns parâmetros de qualidade do serviço de Internet (fixa e móvel), a partir de um computador, *smartphone* ou *tablet*, mediante a utilização de um *browser* ou da aplicação instalável para esse efeito. Os parâmetros medidos consistem na velocidade de *download* e de *upload*, latência, *jitter*, carregamento da página *web* e perda de pacotes. No caso do serviço telefónico móvel, ainda é obtida a indicação da tecnologia de rede móvel – 2G, 3G, 4G ou 5G e nível de sinal. Trimestralmente a ANACOM divulga no seu site informação estatística referentes aos testes efetuados através do NET.mede (via *browser* e *app*).

A ANACOM tem vindo a realizar estudos de cobertura da rede móvel em concelhos sinalizados como tendo zonas deficitárias, ou com maiores fragilidades em termos de qualidade de serviço. Estes estudos têm em vista simular a experiência que qualquer consumidor tem ao usar a rede do seu operador, nomeadamente em termos de existência de sinal, realização de chamadas telefónicas e testes de velocidade de dados. Esta análise é realizada extremo-a-extremo e em igualdade de condições para os vários operadores, nomeadamente em simultâneo, nos mesmos locais, com os mesmos equipamentos e com as mesmas parametrizações. Os dados recolhidos apresentam informação de qualidade de sinal (indexada aos níveis rádio dos mesmos e tecnologia), os resultados da realização e finalização de chamadas telefónicas, e os resultados dos testes de velocidade de dados (*download/upload/latência*). Todas estas informações são geograficamente registadas para uma perceção destas realidades no território.

No âmbito das medidas de transparência para garantir o acesso à Internet aberta, nos termos previstos no n.º 1 do artigo 4.º do Regulamento (UE) 2015/2120 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro de 2015 (Regulamento TSM), a ANACOM tem vindo a supervisionar os sites dos maiores operadores e respetivos contratos, com vista a assegurar que nos mesmos seja incluída informação sobre velocidades de internet móvel e fixa, nomeadamente, a indicação das diferentes velocidades/débitos, de download e upload, a que alude a alínea d) do n.º 1 do artigo 4.º do Regulamento TSM, incluindo uma explicação clara e compreensível sobre estes parâmetros.

PA 39 – Progredir nas medidas de transformação digital em curso aumentando a eficiência dos processos de trabalho.

A **FastFiber** e a **Fibroglobal** consideram que a transformação digital é importante para a eficiência organizacional. Isso pode resultar em processos mais ágeis e eficientes, o que beneficia tanto a ANACOM quanto os regulados. Assinalam, no entanto, ser relevante perceber o tipo de medidas de transformação digital estão em curso e quais são aquelas em que se pretende progredir.

Posição da ANACOM:

A transformação digital em curso na ANACOM estabelece a intervenção em 3 pilares fundamentais para a melhoria contínua dos seus serviços, a saber: i) Processos de trabalho, ii) meios tecnológicos e iii) capacitação de competências. No contexto do plano em análise, e desta ação em particular, o foco estratégico assenta nos pilares tecnológico e dos processos de trabalho, através da implementação de um novo sistema de gestão de processos de trabalho e de gestão documental (*Workflow* e Gestão Documental) passando a recorrer a mecanismos de I.A. (Inteligência Artificial) e RPA (robotização de processos de trabalho), bem como estabelecendo a simplificação em prol da eficiência. Na mesma medida serão levadas a cabo programas de transformação tecnológica de várias plataformas a fim de estabelecer a recolha de valor inerente à utilização de instâncias *cloud* alinhando todos os contextos aplicativos com a perspetiva de resposta aos modelos de trabalho vigentes (trabalho presencial, em mobilidade e em teletrabalho). Releva-se também o desenvolvimento de um conjunto de mecanismos precursores de uma cultura organizacional orientada para os dados que estabelecerá o lançamento de um Portal de Informação com inclusão de *open-data*.

PA 40 – Disponibilização de uma Plataforma de Informação para o mercado, com representação dinâmica de dados estatísticos, inquéritos e estudos ao sector.

A **APRITEL** saúda a intenção da ANACOM de disponibilizar uma plataforma de informação para o mercado, com representação dinâmica de dados estatísticos, inquéritos e estudos ao sector. A publicação de indicadores do sector favorece a visibilidade sobre a atividade do mercado e permite aos vários *stakeholders* uma atuação informada em função do seu papel e interesses. Esta divulgação torna-se ainda mais benéfica para a transparência se

devidamente acompanhada por uma contextualização e enquadramento dos resultados à realidade do mercado nacional. Para este propósito, o regulador deverá assegurar o carregamento e atualização dos dados constantes da plataforma, não devendo desta ação resultar um acréscimo ao já alargado volume de elementos estatísticos exigidos aos operadores por via da LCE e pelo Regulamento sobre prestação de informação de natureza estatística. Por outras palavras, a disponibilização de dados por via desta plataforma deverá suportar-se nos elementos que já são disponibilizados pelos operadores de serviços de comunicações eletrónicas, e sem que resulte daí ónus administrativo adicional para os operadores.

No que respeita à disponibilização dos elementos estatísticos pelos operadores, a APRITEL regista a ausência de qualquer ação com vista à disponibilização da plataforma Extranet, conforme previsto pelo artigo 5.º do Regulamento sobre prestação de informação de natureza estatística. De referir que a concretização desta ferramenta, prevista na primeira versão deste Regulamento, e mantida no processo de revisão, tem sido consecutivamente protelada.

Assim, a ANACOM deve, o mais rapidamente possível, dar início ao processo de desenvolvimento da Extranet, sendo que o mesmo deve contar com uma discussão prévia e participativa entre operadores e regulador quanto à definição da futura ferramenta de partilha. O envio e cumprimento das obrigações de reporte estatístico deve pautar-se por critérios de simplificação e racionalização de esforços, pelo que é essencial que a plataforma Extranet a ser desenvolvida seja o mais *user friendly* possível. Acresce que esta ferramenta prevista pelo artigo 5.º, deve contemplar medidas para garantir a segurança e a integridade dos elementos que serão partilhados pelos operadores de comunicações eletrónicas. Atendendo a que os elementos que serão objeto de partilha revestem-se de significativa criticidade, uma potencial fuga de informação, mesmo que inadvertida, pode acarretar sérios prejuízos para o sector.

Adicionalmente, a APRITEL considera ser importante assegurar que, estando no âmbito das competências conferidas à ANACOM, os pedidos de informação efetuados sejam devidamente ponderados face à sua relevância em cada momento e aos custos que a sua recolha, tratamento e fornecimento implicam para os operadores, bem como o tempo necessário para a disponibilização da informação e a sua adequação aos objetivos a que se destinam. Esta ponderação está, de resto, em linha com o disposto no n.º 7 do artigo 170.º da LCE (prestação de informações pelas empresas).

A **FastFiber** e a **Fibroglobal** entendem ser relevante perceber melhor em que consistirá a referida Plataforma de Informação, a quem se destina, o que se pretende exatamente com sua constituição e como se enquadra face a outras ferramentas já existentes ou planeadas, nomeadamente face à Plataforma Geoespacial, cujo lançamento público se aguarda.

A **NOS** saúda positivamente a intenção da ANACOM disponibilizar uma plataforma de informação para o mercado, com representação dinâmica de dados estatísticos, inquéritos e estudos do sector. A publicação de indicadores do sector favorece a visibilidade sobre a atividade do mercado e permite aos vários *stakeholders* uma atuação informada em função do seu papel e interesses. Esta divulgação tornar-se-á ainda mais benéfica para a transparência se devidamente acompanhada por uma contextualização e enquadramento dos resultados face à realidade do mercado nacional. Entende a NOS que o objetivo desta ação deve passar pela criação de uma plataforma semelhante à que é disponibilizada pelas suas congéneres espanhola¹² e francesa¹³, que agrega um conjunto alargado de dados num repositório único, interativo, com funcionalidades adaptadas à visualização e utilização da informação. Com base na informação que é periodicamente reportada, a ANACOM deve assegurar o carregamento e atualização dos dados constantes da plataforma, não devendo desta ação resultar um acréscimo ao já alargado volume de elementos estatísticos exigidos aos operadores por via da LCE e pelo Regulamento sobre prestação de informação de natureza estatística. Em suma, a disponibilização de dados por via desta plataforma deverá estar balizada pelos elementos que já são disponibilizados pelos operadores de serviços de comunicações eletrónicas, e sem que resulte daí um ónus acrescido para os operadores em termos de reporte.

Sobre a disponibilização dos elementos estatísticos pelos operadores, a NOS regista a ausência de uma ação relativa à disponibilização de dados por via desta plataforma deverá estar balizada pelos elementos que já são disponibilizados pelos operadores de serviços de comunicações eletrónicas, e sem que resulte daí um ónus acrescido para os operadores em termos de reporte.

No que respeita à disponibilização dos elementos estatísticos pelos operadores, a NOS regista a ausência de uma ação relativa à disponibilização da plataforma Extranet, conforme previsto pelo artigo 5.º do Regulamento sobre prestação de informação de

¹² <https://data.cnmec.es/telecomunicaciones-y-sector-audiovisual>.

¹³ <https://www.arcep.fr/cartes-et-donnees.html>.

natureza estatística, notando que a concretização desta ferramenta tem sido consecutivamente protelada.

Mais refere que a ANACOM deve o mais rapidamente possível dar início ao processo de desenvolvimento da Extranet, sendo que o mesmo deve contar com uma discussão participativa entre operadores e regulador quanto à definição da futura ferramenta de partilha. Também a discussão seria mais profícua se realizada em formato de *workshop*. Segue indicando que a ferramenta deve ser desenvolvida o mais “friendly” possível, contemplando medidas para garantir a segurança e integridade dos elementos que serão partilhados pelos operadores de comunicações eletrónicas. Por último, a NOS considera que a ANACOM deve assegurar que os pedidos de informação efetuados pelo regulador são devidamente ponderados face à sua relevância em cada momento e aos custos que a sua recolha, tratamento e fornecimento implicam para os operadores, bem como o tempo necessário para a disponibilização da informação e a sua adequação e proporcionalidade aos objetivos a que se destinam. Neste contexto, a NOS entende que a ANACOM deve evitar a realização de pedidos *ad hoc*, aos quais estão associados prazos de resposta bastante exigentes e a sobreposição com os reportes periódicos, na medida em que ambos são tratados pelas mesmas equipas, o que exige a alocação integral de meios e recursos para assegurar o cumprimento das diferentes obrigações e pedidos de prestação de informação estatística.

Posição da ANACOM:

Especificamente sobre a disponibilização de uma área Extranet, prevista no artigo 5.º do Regulamento sobre prestação de informação de natureza estatística, mencionada pela APRITEL e pela NOS, refere-se que a mesma beneficiará do desenvolvimento do projeto de *Single Digital Gateway* da ANACOM, referida na PA 43 deste documento.

Quanto à questão da FastFiber e da Fibroglobal sobre a diferença entre a Plataforma de informação da ANACOM e a Plataforma Geoespacial (GEO.ANACOM.pt), esta última lançada ao público no dia 18 de setembro de 2023, esclarece-se que:

- A GEO.ANACOM disponibiliza informação georreferenciada sobre os sectores que a ANACOM monitoriza e regula, incluindo, para o efeito, um conjunto de camadas de informação georreferenciada disponíveis para consulta num mapa único.

- A Plataforma de informação da ANACOM pretende vir a disponibilizar informação com representação dinâmica de dados estatísticos onde se incluem, por exemplo, indicadores relevantes, *dashboards*, relatórios e comparações internacionais.

Através destas plataformas, que se relacionarão entre si, a ANACOM pretende garantir o acesso a informação útil sobre o sector, de forma atempada, estruturada, sistematizada e apelativa, por forma a informar e ajudar na tomada de decisão por parte de todos os interessados.

PA 41 – Ampliar a matriz de observação estratégica de inovação.

A **FastFiber** e a **Fibroglobal** consideram que a formulação desta ação é demasiado genérica, pelo que se torna difícil avaliar a sua relevância. Não obstante, alertam para a importância de haver uma atuação alinhada com as prioridades dos agentes de mercado.

Posição da ANACOM:

Uma matriz de inovação é conceitualmente uma ferramenta de natureza estratégica que contribui para que as organizações, *in casu* a ANACOM, proceda à identificação de risco e priorização de potenciais oportunidades de inovação no escopo das suas principais atividades e dos setores objeto de regulação.

Uma matriz de observação estratégica estabelece a definição dos elementos que qualquer organização (e em particular os órgãos reguladores) deve observar para suportar, juntamente com outros fatores, a sua orientação estratégica, identificando riscos e oportunidades que se desenvolvam nos setores regulados. Não bastará ter como elementos de observação estratégica apenas os do setor regulado, na medida em que alguns setores (em que se inclui de forma transversal o das comunicações eletrónicas) são a base infraestruturante do desenvolvimento dos restantes. Assim, o alargamento da matriz de observação para abarcar esses outros setores, as suas necessidades e a inovação que lhes é inerente, é crucial ao bom desempenho do regulador no âmbito das atribuições que lhe estão acometidas. São um pequeno

exemplo, a sistematização da informação inerente ao desenvolvimento das diversas Zonas Livres Tecnológicas, ou das iniciativas levadas a cabo por polos de inovação em todo o mundo, que conduzem à necessidade de i) entendimento da sua natureza e impacto, levando à ii) ponderação regulatória e ii) eventual evolução legislativa e regulamentar, e, no sentido oposto, a capacidade aumentada de entender numa matriz alargada multisetor o impacto e os desafios suscitados pela implementação de evoluções do enquadramento legal e regulativo,

Concorda-se ainda que a atuação da ANACOM, prosseguindo sempre o interesse público, deverá endogeneizar uma adequada apreciação das decorrências originadas pelas diferentes prioridades dos agentes de mercado.

PA 43 – Transformação das plataformas de relacionamento com as partes interessadas no sentido da sua total digitalização, aumento de eficiência e ampliação de canais para o efeito (*Single Digital Gateway*).

A **FastFiber** e a **Fibroglobal** tomam como fator essencial a existência de coordenação com as partes interessadas para planeamento e implementação desta ação, tendo em vista uma maior eficácia, eficiência e exequibilidade das transformações planeadas.

A **NOS** entende que a ANACOM deve ser mais explícita quanto ao âmbito e os termos em que pretende transformar as plataformas de relacionamento com os interessados, nomeadamente no que respeita aos operadores de comunicações eletrónicas. No entender da NOS, importa esclarecer as matérias que a ANACOM pretende incluir neste âmbito, bem como as principais características técnicas das plataformas de relacionamento. No que respeita à implementação de ferramentas de digitalização no relacionamento entre a ANACOM e as empresas reguladas, é crucial assegurar que estas ferramentas e processos associados são confiáveis e fidedignos, sob risco de ocorrerem erros que podem comprometer os objetivos definidos. A NOS relembra, a este propósito, as discussões em torno do acesso à base de dados georreferenciada de edifícios do Instituto Nacional de Estatística (INE). Refere ainda que reiterou estas preocupações durante o processo de definição do enquadramento legal para a criação de mapas de cobertura das redes de

comunicações fixas e móveis em Portugal, altura em que sugeriu a promoção de um debate com vista à definição de uma base comum ou metodologia que todos os operadores pudessem utilizar para a classificação de endereços.

Posição da ANACOM:

A transformação das plataformas de relacionamento entre a ANACOM e os interessados será concretizada pelo novo Portal Digital da ANACOM, entretanto já disponível em linha, e, a um nível interno, pela entrada em produção de um novo *Customer relationship management* (CRM), que se encontra na sua fase final de desenvolvimento.

Em cumprimento do disposto na [Diretiva Serviços](#) e no [Regulamento da Plataforma Digital Única](#) e em articulação com o portal de serviços públicos [ePortugal](#), o novo Portal Digital da ANACOM pretende integrar todos os serviços em linha prestados por esta Autoridade, disponibilizando não só o acesso a cada serviço, em conjunto com a informação relevante necessária ao utilizador, como também, através de um adequado processo único de autenticação, o acesso a toda a informação relativa a cada interessado, incluindo as suas inscrições, os seus títulos e os seus processos.

PA 44 – Implementar um programa alargado de capacitação de competências digitais.

A **FastFiber** e a **Fibroglobal** consideram que a qualidade dos recursos humanos da ANACOM é da maior importância para o mercado, pelo que é fundamental promover a sua qualificação, quer ao nível de competências digitais, quer aos outros níveis necessários para a sua atividade, com o objetivo de tornar o processo de regulação mais eficiente e eficaz.

Posição da ANACOM:

No panorama digital, a ANACOM continuará a focar-se, em 2024, na integração progressiva de novos processos, competências e modelos de gestão, alavancados por

um conjunto de tecnologias de informação e comunicação que terá inevitavelmente impacto, entre outros, na criação de oportunidades de aprendizagem e de geração de conhecimento, bem como de valor.

A ANACOM está comprometida em fortalecer as competências digitais dos seus colaboradores como parte de sua estratégia de crescimento e inovação. Adicionalmente, a ANACOM enfatiza a importância da adoção das tecnologias mais emergentes. Esta iniciativa não só eleva o nível de proficiência dos colaboradores, como também os prepara para acompanhar as últimas tendências, colocando esta Autoridade numa posição favorável para prosperar num ambiente tecnológico em constante evolução.

PA 45 – Desenvolver as ações necessárias na sua esfera de competências relacionadas com o planeamento de emergência e a segurança das comunicações.

A **FastFiber** e a **Fibroglobal** entendem que a formulação desta ação é demasiado genérica, pelo que seria importante conhecer o tipo de ações previstas no âmbito do planeamento de emergência e da segurança das comunicações, bem como a sua articulação com a ação 27.

A **MEO** comentou esta ação em ligação com a ação 12, pelo que a ANACOM remete para a análise feita nessa questão.

Posição da ANACOM:

Cumprir dar nota de que a ação 27 diz respeito às comunicações de emergência, nomeadamente as comunicações para o número de emergência (112) e a disponibilização às autoridades responsáveis pelos serviços de emergência das informações sobre a localização da pessoa que efetua a chamada para o número único de emergência europeu 112. Por seu turno, a ação 45 insere-se em particular no seguimento da necessidade de se relacionar o planeamento de emergência com a segurança das comunicações.

A ação proposta tem como principal objetivo promover e executar atividades relacionadas com a realização de exercícios de segurança, que relacionam as atividades

da CPEC com as atividades da ANACOM. Estes exercícios desempenham um papel crucial na promoção da colaboração e na avaliação dos mecanismos de comunicação entre as diversas entidades responsáveis pela gestão de incidentes, independentemente da sua origem.

Deste modo, considera-se que a implementação desta ação contribuirá para um ciclo de melhoria, tanto do planeamento de emergência, como da segurança das comunicações, melhorando a capacidade de resposta a incidentes relacionados com estas temáticas.

Por fim, de modo a evitar interpretações ambíguas, irá clarificar-se o texto da ação na versão final do Plano.

PA 46 – Assegurar a participação ativa na discussão dos desenvolvimentos e na regulação dos serviços e mercados digitais no quadro da regulamentação europeia, bem como assegurar a participação nos grupos responsáveis pela implementação do enquadramento legal europeu neste âmbito.

A **APRITEL** considera que a entrada em vigor dos Regulamentos Europeus do Parlamento Europeu e do Conselho (DSA e DMA) são marcos na definição do futuro dos mercados digitais.

Em particular, no que se refere ao DSA, aquilo que é ilegal e combatido *offline* também tem de ser ilegal e combatido *online*. Relevando o impacto do fenómeno da pirataria é visível em diferentes dimensões, a APRITEL evidencia o facto de estarmos perante perda de postos de trabalho e em menor capacidade de produção artística e cultural. Neste contexto, é importante que a ANACOM, em conjunto com outras entidades reúna esforços com os detentores de direitos, distribuidores, autores, agentes económicos numa ação conjunta e eficaz de combate à pirataria que retira tanto a tantos.

A **FastFiber** e a **Fibroglobal** consideram benéfico que a ANACOM esteja envolvida na regulação e desenvolvimento dos serviços digitais e mercados digitais, e que estes estejam alinhados com as regulamentações europeias. Na opinião destas empresas, é ainda importante que a discussão inclua os operadores e considere os seus interesses, para garantir que as regulamentações sejam justas e equilibradas.

A **NOS** considera fundamental que a participação da ANACOM a este nível venha a ser assegurada em articulação com as diversas entidades sectoriais competentes, em particular com a *Inspeção-Geral das Atividades Culturais (IGAC)* no que respeita no que respeita à preservação da propriedade intelectual e no combate à pirataria audiovisual em ambiente digital. Mais refere que as instituições europeias, designadamente o Parlamento Europeu e a Comissão Europeia, aprovaram uma Resolução e uma Recomendação que reflete preocupações com este fenómeno e que instam os EM a atuar. Mais apela a NOS a que uma participação da ANACOM tenha em conta a referida articulação e as preocupações expressas pelo Parlamento Europeu e a Comissão Europeia, e sobretudo que possa contribuir para uma efetiva proteção dos direitos de autor e desse modo preservar um fator crucial para a competitividade das indústrias criativas nacionais.

Posição da ANACOM:

A ANACOM concorda com o referido pela APRITEL quanto importância do DSA e do DMA, tendo vindo a acompanhar os desenvolvimentos regulatórios ao nível da União Europeia no domínio do digital, incluindo em coadjuvação ando o Governo na preparação das posições de Portugal. Adicionalmente, a ANACOM regista a posição expressa pela FastFiber e pela Fibroglobal considerando benéfico que a ANACOM esteja envolvida na regulação e desenvolvimento dos serviços digitais e mercados digitais.

Em relação ao referido pela NOS, importa notar que a ANACOM promoverá a cooperação e a articulação com outras entidades relevantes nesta matéria.

Relativamente ao fenómeno da pirataria mencionado pela APRITEL, tendo sido desde sempre esse o seu posicionamento, a garantia que fica é que a ANACOM irá continuar a assegurar todas as iniciativas e cooperação que lhe seja solicitada no âmbito da investigação de atividades ilícitas que, nas várias dimensões, afetam a sociedade, em geral, e o sector das comunicações, em particular.

3.2. Propostas de novas prioridades/ações

No que respeita a outras ações a desenvolver no triénio de 2024-2026, o Sr. **Jair Alves** considera não fazer sentido a obrigatoriedade da venda, em pacotes, de serviços de

Internet e de televisão com os do serviço de telefonia fixa, relevando que atualmente quase todos utilizam apenas telemóveis. Por outro lado, considera que o prazo de fidelização de 2 (dois) anos nos contratos de serviços de comunicações eletrónicas é demasiado longo e, no caso de ser automaticamente renovável, o contrato tem de ser denunciado com antecedência. Contrariamente, considera o Sr. Jair Alves que a regra deveria ser a de se dever manifestar no caso de se pretender renovar o contrato.

Por seu lado, a **APRITEL** acredita que a ANACOM tem certamente interesse em realizar um diagnóstico sobre o sector das comunicações eletrónicas em Portugal, promovendo a divulgação de informação atualizada e fidedigna sobre o sector e que permita uma correta caracterização e avaliação do desenvolvimento do sector das comunicações em Portugal.

No entanto, persiste a ausência de ações tangíveis destinadas a este propósito. Com efeito, a ANACOM tem-se limitado a destacar indicadores de preços que não são ajustados à realidade do mercado em Portugal, como é o caso dos estudos de preços padronizados, que têm como foco uma análise da variação nominal de preços, algo que não é a métrica mais adequada para refletir a realidade do mercado num dado momento. Este tipo de estudo não capta devidamente as variações de consumo, o nível de penetração dos vários serviços ou a alteração da tipologia das ofertas, que agregam cada vez mais serviços e com plafonds de consumo cada vez maiores. Por conseguinte, estes estudos devem ser devidamente acompanhados e contextualizados, de forma que seja feita uma análise informada sobre a sua comparação com o mercado nacional.

Atenta a responsabilidade de a ANACOM contribuir para a clara e correta informação dos utilizadores e do público em geral, o regulador deve promover a realização de estudos que tenham em consideração as especificidades do mercado nacional, incluindo as preferências, evolução de receitas, níveis de penetração, padrões de consumo, qualidade dos serviços e características socioeconómicas dos utilizadores finais.

Outro aspeto relevante a considerar para a apresentação deste diagnóstico está relacionado com o nível de concorrência no sector. Se por um lado a ANACOM faz ampla divulgação e confere destaque aos indicadores respeitante a preços, por outro parece fazer reduzido eco de outros estudos que ilustram a dinâmica característica de um mercado onde a concorrência entre empresas é intensa e se faz sentir em múltiplas variáveis, entre as quais os níveis de investimento, inovação e mobilidade. A este respeito, veja-se por exemplo a ausência de qualquer referência ao mais recente estudo da Comissão Europeia que conclui que Portugal é o terceiro país europeu onde os clientes mais mudaram de

fornecedor de serviços em pacote, sendo o segundo país com o maior aumento deste indicador no período de 2017-2021 (+ 29 p.p.).

Para além da importância de assegurar a publicação abrangente de indicadores, a ANACOM deve assumir a responsabilidade expressa por assegurar a revisão, devida atualização e fidedignidade dos dados que são divulgados sobre o sector das comunicações eletrónicas português, nomeadamente os que são divulgados em estudos nacionais e internacionais promovidos por entidades públicas e privadas.

A divulgação e devida contextualização de indicadores abrangentes permite também uma abordagem mais esclarecida na formulação de políticas regulatórias, que incentivem uma concorrência saudável, a inovação contínua e a oferta de serviços de qualidade aos consumidores. Assim, urge a necessidade de divulgação de um enquadramento mais profundo e sistemático, considerando não apenas a divulgação e destaque a índices de variação nominal de preços, mas também de outros indicadores e estudos que contextualizem de forma completa a realidade do sector em Portugal, incluindo a sua comparação com outros EM.

Posição da ANACOM:

Sobre as afirmações da APRITEL relativas aos destaques a “*indicadores de preços que não são ajustados à realidade do mercado em Portugal*”, refira-se que a ANACOM tem publicado de forma sistemática informação considerável relativa à comparação dos preços no mercado europeu, quer em termos de variação, quer em termos de nível, onde os preços das comunicações eletrónicas em Portugal surgem entre os mais elevados.

A ANACOM acompanha os estudos realizados regularmente pela CE, pela Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (OCDE) e pela UIT sobre comparações internacionais de preços de comunicações eletrónicas para o segmento residencial. A abordagem seguida nestes organismos internacionais consiste na comparação da mensalidade associada a um determinado perfil de consumo representativo, o que leva em conta os diferentes atributos de cada oferta. A este respeito, a ANACOM também tem vindo a participar na definição da metodologia, dos perfis de utilização, dos ponderadores utilizados e na validação dos tarifários considerados.

Em particular, a ANACOM utiliza sobretudo o estudo da CE, “*Mobile and Fixed Broadband Prices in Europe*”, que compara os preços dos serviços fixos e móveis de banda larga, assim como dos serviços convergentes para efetuar comparações de preços ao nível europeu. Trata-se de um estudo independente, realizado para a CE, com base numa metodologia definida em conjunto entre o BEREC e a CE, que considera as orientações definidas pelo BEREC em 2018, assim como os cabazes de consumo definidos.

Finalmente, sobre o tema dos preços, recomenda-se a leitura do documento ‘FAQ – Preços das comunicações eletrónicas em Portugal’ da ANACOM, que inclui as respostas às principais questões relativas aos preços das comunicações eletrónicas.

No que se refere à afirmação da APRITEL sobre a “*responsabilidade de a ANACOM contribuir para a clara e correta informação dos utilizadores e do público em geral*”, faz-se notar que a ANACOM publica periodicamente relatórios sobre a evolução do sector e dos principais serviços de comunicações eletrónicas, com base em informação enviada pelos prestadores. Destaca-se a publicação da ANACOM, o ‘Sector das Comunicações’, que inclui informação fornecida pelos prestadores e ainda informação de estudos internacionais e sobre o comportamento do consumidor de comunicações eletrónicas, recolhido através de inquéritos amostrais, em Portugal e na Europa. Este relatório inclui ainda a “*evolução de receitas, níveis de penetração, padrões de consumo, qualidade dos serviços e características socioeconómicas dos utilizadores finais*”, informação que a APRITEL recomenda que a ANACOM considere. O ‘Sector das Comunicações’ é um dos vários relatórios da ANACOM que pretende retratar a situação do sector em Portugal, de forma independente e factual.

Esclarece-se ainda a APRITEL que, ao contrário do mencionado na sua resposta a esta consulta pública, em que refere ‘*a ausência de qualquer referência ao mais recente estudo da Comissão Europeia que conclui que Portugal é o terceiro país europeu onde os clientes mais mudaram de fornecedor de serviços em pacote, sendo o segundo país com o maior aumento deste indicador no período de 2017-2021 (+ 29 p.p.)*’, poderá encontrar essa mesma informação no ‘Sector das comunicações 2022’ da ANACOM, mais especificamente na página 171, Figura 49.

A respeito do comentário do Sr. Jair Alves sobre a comercialização de ofertas em pacote, e uma vez mais recordando que a ANACOM se encontra vinculada pelo princípio da legalidade, cumpre referir que não se identifica, na LCE, qualquer norma que limite a

liberdade das empresas que prestam redes e serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público a esse respeito, desde logo impondo-lhes a obrigação de disponibilizar ofertas de serviços em formato *stand alone*. Acresce que, no artigo 114.º daquela Lei, com a epígrafe «*Pacotes de serviços*», se estabelece um conjunto de normas especialmente aplicáveis à oferta de serviços de comunicações eletrónicas em pacotes de serviços, daí resultando que as referidas empresas não se encontram proibidas de disponibilizar ofertas de serviços com tal configuração. Tal não prejudica, não obstante, a aplicação de outros diplomas legais que poderão ser relevantes para esta matéria, como por exemplo a Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.º 24/96, de 31 de julho, na redação em vigor), não cabendo, no entanto, à ANACOM a fiscalização do seu cumprimento.

No que respeita à duração do período de fidelização, remete-se para o acima referido em resposta a comentário de conteúdo semelhante apresentado pela Câmara Municipal de Oleiros.

Finalmente, no que se refere à renovação automática de contratos, cumpre assinalar que, nos termos do n.º 1 do artigo 132.º da LCE, nos casos em que um contrato com período de fidelização para a prestação de serviços de comunicações eletrónicas, com exceção dos serviços de comunicações interpessoais independentes de números e dos serviços de transmissão utilizados para a prestação de serviços máquina a máquina, preveja a respetiva prorrogação automática, após essa prorrogação, os utilizadores finais têm o direito de denunciar o contrato em qualquer momento, com um pré-aviso máximo de um mês, sem incorrer em quaisquer custos, exceto os relativos à utilização do serviço durante o período de pré-aviso. O n.º 2 do mesmo artigo acrescenta que, antes da prorrogação automática do contrato, as empresas informam os utilizadores finais, de forma clara, atempada e num suporte duradouro, sobre a data de fim do período de fidelização, os meios disponíveis para denunciar o contrato e os melhores preços aplicáveis aos seus serviços.

A **AR Telecom** tem vindo a dar contribuições sobre os planos de atividade bem como partilhado a sua posição sobre alguns dos temas regulatórios em que considera relevantes a ANACOM intervir, remetendo para o exposto nas últimas comunicações ou reuniões com o Regulador, e que passa a relembrar:

a) Necessidade de mecanismo de fiscalização para proteção da concorrência no sector, de natureza preventiva (*ex-ante*), através da fiscalização de práticas comerciais dos operadores do sector e em sectores de atividade conexos às comunicações eletrónicas, propensos à distorção do direito de livre escolha. É importante que a ANACOM renove o seu interesse e legitimidade em perceber e intervir sempre que detete abusos e distorções concorrenciais. Na realidade, entende a AR Telecom que é fundamental que a ANACOM não se limite às análises tradicionais de existência de Poder de Mercado Significativo (PMS), [IIC]

[REDACTED]

[FIC];

b) Desenvolvimento de uma metodologia de identificação e implementação de fatores de discriminação positiva que garantam a diversidade e sustentabilidade de agentes económicos sem poder de mercado, como garante da inovação e da concorrência sustentável no sector e da promoção do crescimento do ecossistema tecnológico português. [IIC]

[REDACTED]

[FIC];

c) Desenvolver um método sistemático de mediação entre agentes económicos como garante do livre acesso e sustentabilidade das condições económicas oferecidas em sede grossista por operadores dominantes. [IIC]

[REDACTED]

[REDACTED]

d) Custos de Originação de Chamadas. **[IIC]** [REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED] **[FIC]**.

- e) No que respeita ao acesso a infraestruturas e autarquias, a AR Telecom considera urgente a ANACOM intervir por forma a facilitar e agilizar estes processos, não colocando em causa o investimento que o sector privado pretende efetuar no país. O Plano de Atividades não prevê qualquer ação que vise promover a implementação de ações de cooperação com autarquias e que possam contribuir para o desenvolvimento do sector das comunicações, designadamente ao nível da instalação e gestão de infraestruturas. Neste contexto, entende que compete à ANACOM sensibilizar as autarquias para a necessidade de serem adotados procedimentos e condições uniformes de acesso e utilização de infraestruturas aptas em todo o país, incluindo a nível de preços. Mais considera fundamental que o regulador sensibilize as autarquias para a adoção de procedimentos conformes com a legislação em vigor, no que diz respeito ao acesso ao domínio público municipal para construção de novas infraestruturas pelos operadores de comunicações eletrónicas. A este nível, destaca como aspeto de significativa importância operacional os acompanhamentos policiais na via pública, os quais constituem um fator de bloqueio ou atraso do trabalho dos operadores (dada a limitação de recursos das forças policiais). Sugere, por isso, que o regulador intervenha junto das autarquias, para que, sem colocar em risco a segurança rodoviária, as limitações à atividade dos operadores, decorrentes da necessidade de acompanhamento policial das suas intervenções, sejam ultrapassadas.
- f) Relativamente à necessidade de revisão do modelo de taxas regulatórias, não parece ser aceitável, do ponto de vista da AR Telecom, que os operadores de menor dimensão estejam sujeitos à mesma taxa percentual que operadores de dimensão e músculo financeiro substancialmente superior e com quotas de mercado incomparavelmente maiores, que conseguem diluir muito mais facilmente estes custos na sua estrutura de receitas. Desta forma, entende ser crucial a implementação, por parte do regulador, de uma ação no plano de atividades que vise a revisão dos escalões previstos de modo que a progressividade desta taxa se ajuste às dimensões relativas dos operadores no mercado. Os escalões de taxas não refletem as dimensões relativas dos *players* no mercado uma vez que, para proveitos acima de 1,5 milhões de euros, todos os operadores pagam a mesma

taxa percentual. O escalão 2 [proveitos acima de 1,5 milhões de euros] aplica-se, de igual forma, a operadores de pequena dimensão, como a AR Telecom, ou de muito grande dimensão, como a MEO, a NOS ou a Vodafone (com quotas de mercado a variar entre 25% e 42%). [IIC]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED] [FIC].

Posição da ANACOM:

A propósito do comentário da AR Telecom, e sem prejuízo das suas atribuições de supervisão e fiscalização das obrigações dos operadores no âmbito da regulação sectorial, a ANACOM, sempre que deteta abusos de posição dominante ou outras práticas anti concorrenciais, reporta-os à Autoridade da Concorrência. Quanto às análises de mercado, [IIC]

[REDACTED]

[FIC] a ANACOM poderá intervir ao abrigo da resolução de litígios no âmbito da LCE e do Decreto-Lei n.º 123/2009, de 21 de maio.

Quanto às observações relativas aos mercados de originação fixa para viabilização de serviços telefónicos retalhistas e para serviços especiais suportados em numeração não geográfica, importa salientar que são mercados que já não se encontram regulados, decorrente das decisões de 2017 e 2018, respetivamente. Estas decisões concluíram que esses mercados já não eram suscetíveis de regulação, por se considerar que as barreiras à entrada eram reduzidas e prospectivamente tendiam para a concorrência efetiva, sendo que a aplicação do direito da concorrência seria suficiente para a resolução de eventuais problemas que pudessem surgir.

[IIC]

[REDACTED]

[FIC].

Por fim, relativamente à promoção da implementação de ações de cooperação com autarquias remete-se para comentários anteriores, nomeadamente no que respeita à PA2. Importa em todo o caso salientar, a título de exemplo, que alguns municípios têm procurado a cooperação desta Autoridade em iniciativas de remoção de cabos (como é o caso do Município de Lisboa- programa Lisboa sem fios).

Quanto aos **CTT**, estes reiteraram a proposta de inclusão no plano de atividades da realização de um estudo sobre as necessidades dos utilizadores em Portugal, de modo a atualizar os dados do Estudo sobre as necessidades dos consumidores de serviços postais, realizado pelo *Instituto de Marketing Research* (IMR) em 2017. Sendo os últimos dados de 2016 e dada a dinâmica do mercado e queda acentuada do tráfego, se já em

2019 parecia fundamental atualizar os dados disponíveis, esta necessidade é agora ainda mais premente. Tal exercício deveria também incluir uma análise mais aprofundada da valorização dos serviços postais pelos utilizadores do serviço ocasional, para aferir de forma mais exata as efetivas necessidades que as obrigações do SU devem suprir. Uma melhor compreensão da evolução da procura e das necessidades dos utilizadores, permitiria uma regulação assente em factos objetivos, obtidos com rigor científico, através de estudos especializados, trazendo uma legitimidade acrescida à ação do regulador, bem como uma maior aderência das medidas regulatórias à realidade do mercado quer do lado da procura quer do lado da oferta.

Posição da ANACOM:

A ANACOM toma em boa nota a proposta dos CTT, relevando que a obtenção de informação sobre o sector e os seus intervenientes, incluindo as suas necessidades, é sempre útil para a intervenção do regulador, a par de toda a restante fonte de informação ao dispor do regulador, como seja também a obtida no âmbito de procedimentos regulamentares ou decisórios.

A este respeito, e tal como explicitado no âmbito dos comentários remetidos pelos CTT em relação à PA 15, a ANACOM nota ainda que, no âmbito das suas atribuições, procura envolver os vários *stakeholders* nas tomadas de decisões, o mesmo fazendo no quadro da sua atuação de coadjuvação ao Governo ou representação do Estado Português.

Do ponto de vista da **DECO**, a ANACOM pode e deve ser mais interventiva em matéria da regulação da contratação, nomeadamente nos casos em que a contratação/ativação de serviços é realizada através de meios não convencionais (nomeadamente a ativação nas áreas de cliente e diretamente através da *TV Box*, etc.). Trata-se de alterações de natureza contratual, mas que podem ser realizadas por qualquer utilizador, mesmo não sendo o titular do serviço (sobretudo quando o processo acontece diretamente na *TV Box*) e este problema deve ser objeto de estudo e consequente ação pelo regulador no sentido de estabelecer regras. Esta situação tem de ser enquadrada, e devidamente acautelada. Há práticas que terão que ser expressamente proibidas, designadamente: (i) a recolha de assinaturas onde não está visível todo o texto e sem que o consumidor fique com um comprovativo exatamente do que assinou no momento em que o faz; e (ii) a possibilidade

de aplicar novos períodos de fidelização quando existe apenas uma intervenção técnica para substituir um equipamento que avariou e não foi solicitado qualquer alteração ao serviço mas apenas a correção da avaria; entre outras más práticas cujo levantamento deverá ser efetuado com a conseqüente avaliação do que é possível ou não fazer para minimizar informação errada ou omitida. A possibilidade de contratação de canais e serviços através dos equipamentos (box) também deverá ser regulada, bem como a informação que é transmitida ao consumidor no ecrã sem que o mesmo tenha qualquer comprovativo.

Posição da ANACOM:

Sobre a alegada necessidade de regulação da contratação, e sem deixar de recordar que a definição do enquadramento legal aplicável é competência do legislador e não da ANACOM, refira-se que a atual LCE veio, em larga medida, reforçar a proteção dos utilizadores finais e, em particular, dos consumidores nesta sede. Concretamente, o n.º 2 do artigo 120.º da LCE obriga à disponibilização da informação pré-contratual obrigatória em suporte duradouro, acrescentando o n.º 6 uma obrigação de disponibilização pela empresa que presta o serviço, ainda em momento prévio ao da celebração do contrato, de um resumo das condições essenciais do contrato, também ele em suporte duradouro. Nos termos do n.º 10 do mesmo artigo 120.º, estas informações tornam-se parte integrante do contrato e não podem ser alteradas sem o acordo expresso das Partes, sendo ainda de assinalar que, conforme dispõe o respetivo n.º 9, o contrato só entrará em vigor, em qualquer caso, quando o consumidor tiver confirmado o seu acordo, após a receção do resumo.

Serão ainda de considerar, nesta matéria, as regras gerais aplicáveis à celebração e alteração de contratos que resultam da lei civil, desde logo que no que se refere à legitimidade de terceiros para assumir obrigações contratuais em nome e representação do titular do contrato.

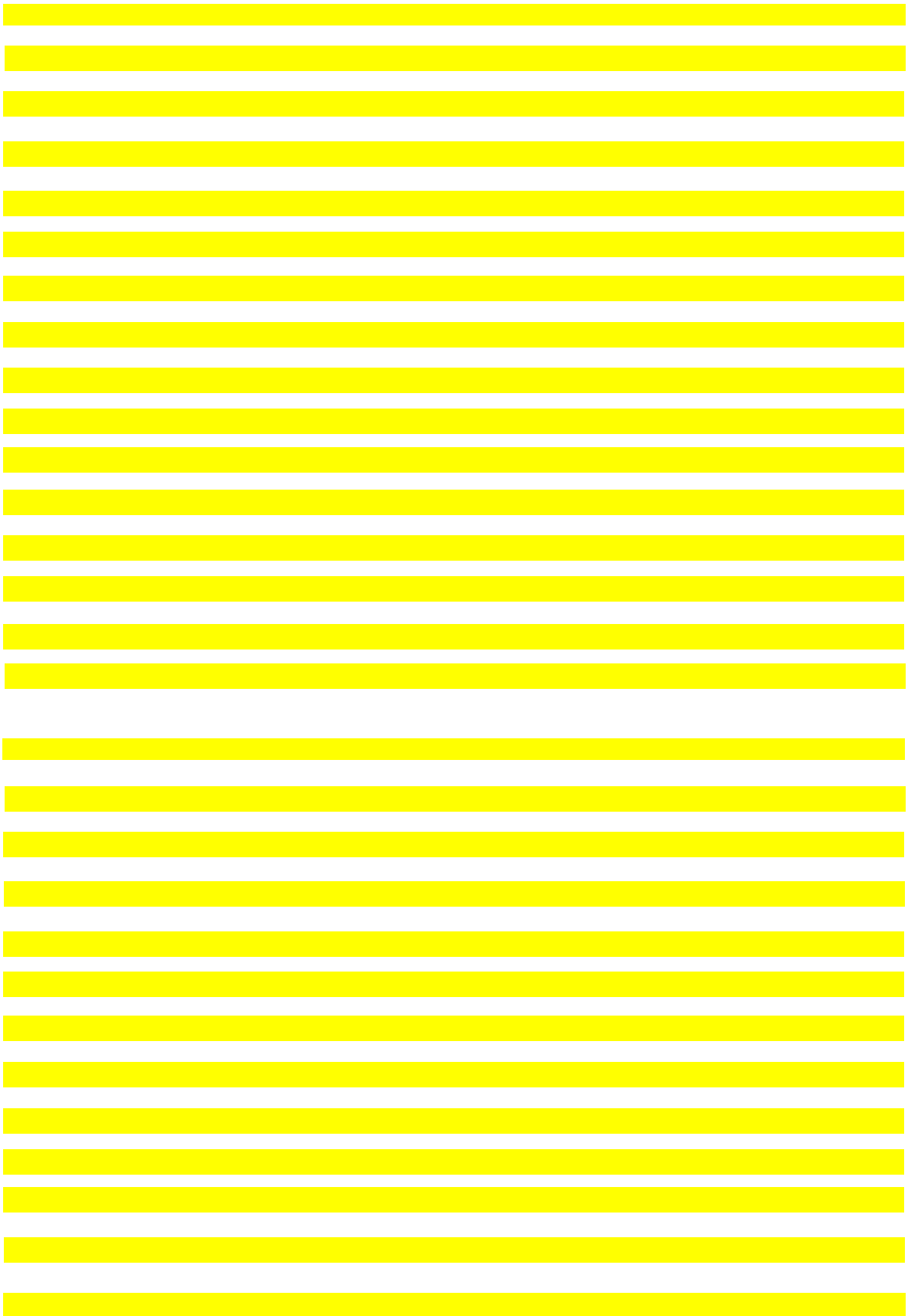
Sem prejuízo, e em linha com o já assinalado acima a propósito dos comentários recebidos quanto à PA 1, admite-se que, com a experiência reunida ao longo do tempo no que se refere à aplicação das regras da LCE, poderá justificar-se a adoção de medidas regulamentares necessárias à execução de algumas disposições daquela lei, ao abrigo do disposto no n.º 1 do artigo 10.º da Lei n.º 16/2022, de 16 de agosto.

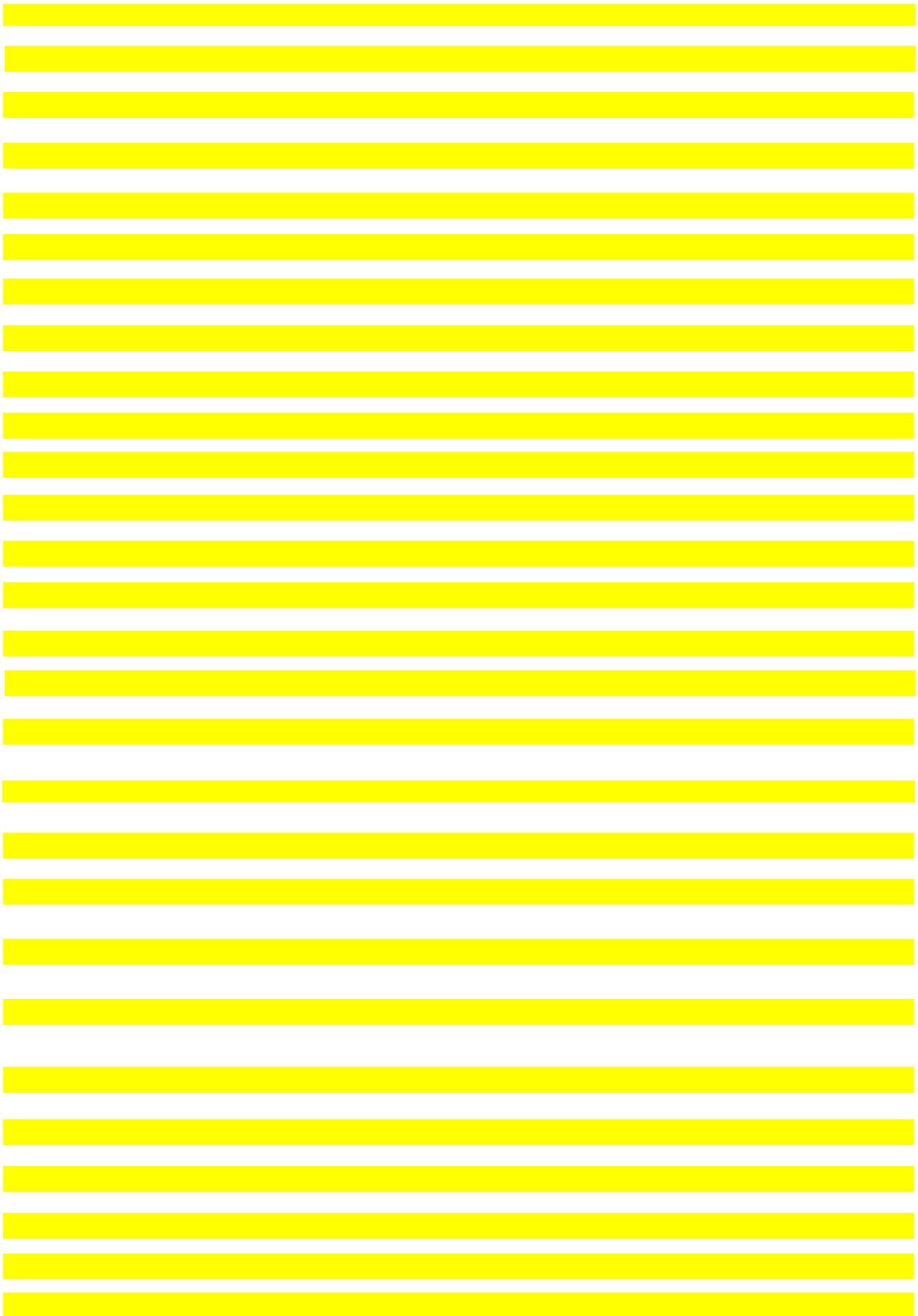
Quanto às condições de aplicação de novos períodos de fidelização, também referida pela DECO, e reforçando que se trata de matéria na esfera de intervenção do legislador, refira-se que o n.º 4 do artigo 131.º da LCE já limita a possibilidade de se estabelecerem períodos de fidelização mediante a atribuição aos consumidores de contrapartidas, devidamente identificadas e quantificadas no contrato, associadas à subsídio de equipamentos terminais, à instalação do serviço, quando aplicável, à ativação do serviço ou a outras condições promocionais. Também a este respeito, recordam-se as iniciativas já adotadas pela ANACOM, concretamente as propostas de intervenção legislativa, quer no âmbito do processo de transposição do CECE, quer posteriormente, já referidas acima em resposta aos comentários da Câmara Municipal de Oleiros.

A ANACOM não deixará de acompanhar o cumprimento destas regras, atuando sempre que identifique situações de incumprimento.

Ao nível das recomendações adicionais e em concreto sobre ações para impulsionar a conectividade e o 5G, a **Ericsson [IIC]**



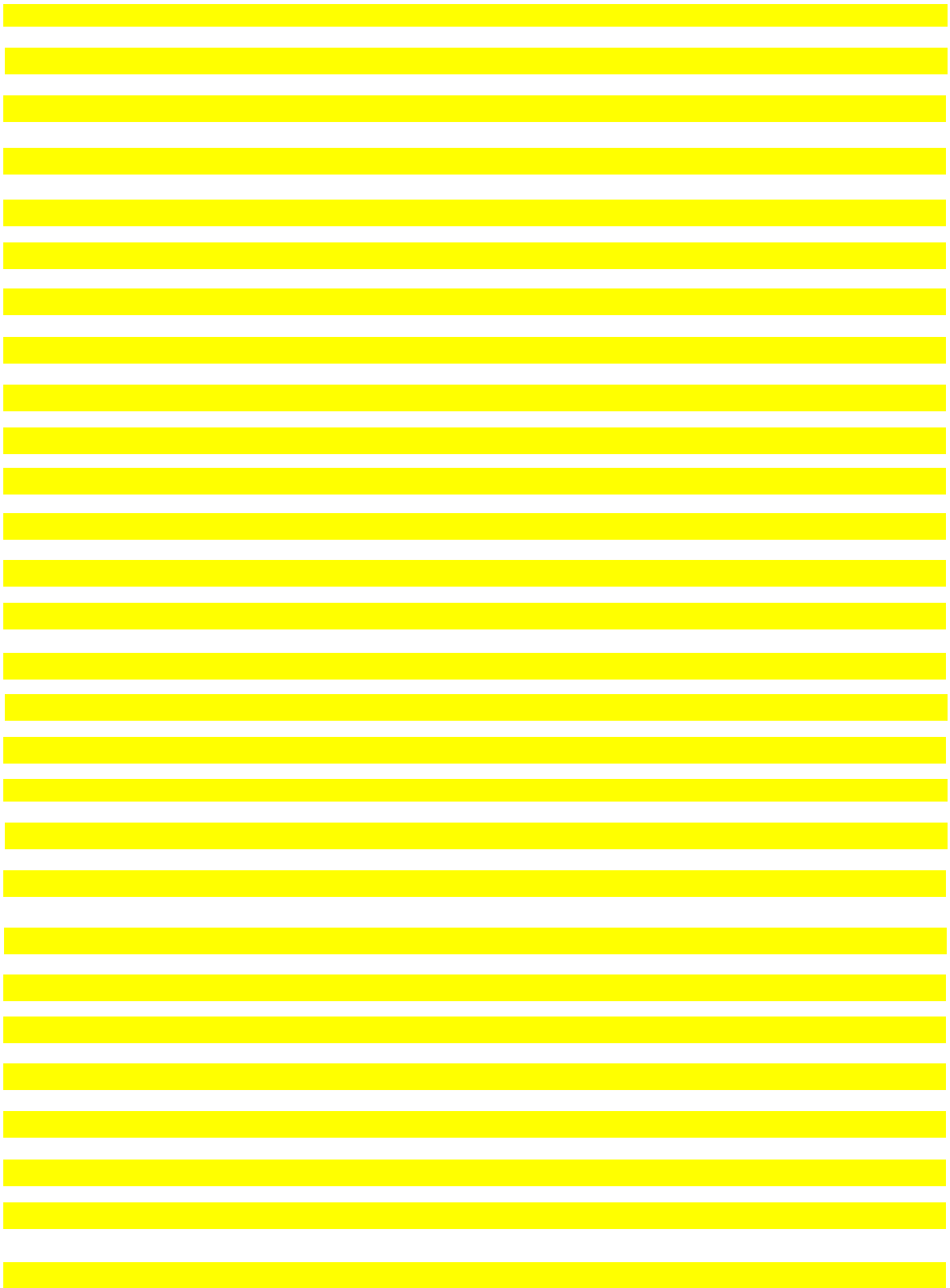


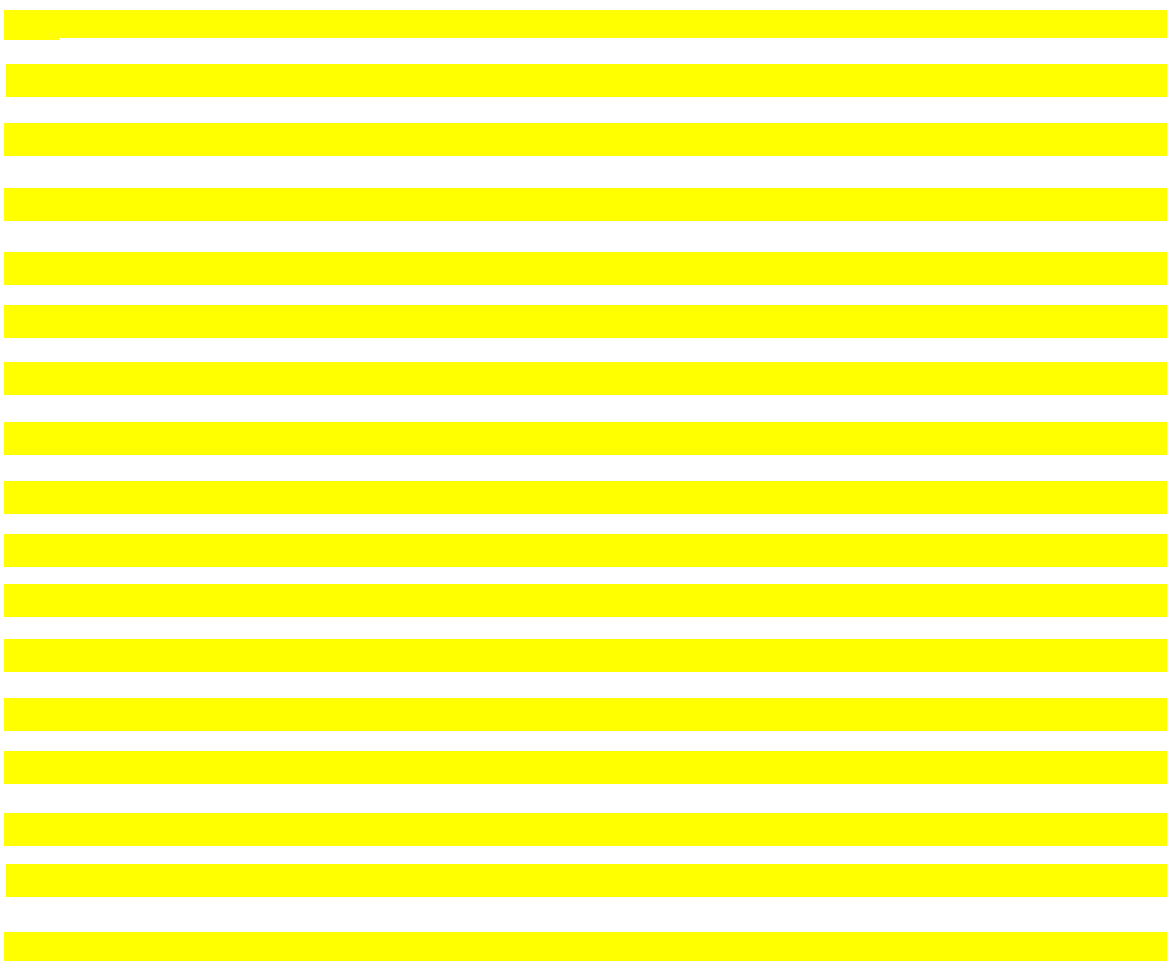


[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]





[FIC].

Posição da ANACOM:

A ANACOM nota as sugestões da Ericsson, realçando que os temas identificados já se encontram a ser acompanhados, em fóruns nacionais e internacionais, visando antecipar as necessidades de intervenção técnica e/ou regulamentar.

A **MEO** considera oportuno retomar o tema da AIR que, desde há cerca de uma década, tem recorrentemente trazido à atenção do Regulador, nomeadamente no âmbito das consultas sobre os planos plurianuais. A AIR adquiriu, entretanto, uma importância reforçada no enquadramento regulatório (cf. n.º 4 do artigo 5.º da LCE). Assim, atendendo à inexistência de uma prática estruturada e sistematizada de AIR por parte da ANACOM e

à importância de que esta questão se reveste para a qualidade da intervenção regulatória nos mercados, a MEO considera que as prioridades estratégicas do Regulador para o próximo triénio devem abranger o desenvolvimento de um processo estruturado de avaliação de impactos regulatórios e a alteração cultural necessária para que esta boa prática se sistematize no normal exercício de funções da ANACOM. Tratando-se de uma matéria complexa e exigente, que requer da parte da ANACOM um compromisso firme de estimular a adaptação cultural necessária à adoção desta boa prática, a MEO propõe que se defina um plano de ação a longo prazo, e de implementação gradual, para que, no final do período considerado, este procedimento esteja totalmente implementado. Neste sentido, sugerem-se as seguintes ações estratégicas:

- a) Macro definição do processo regulatório e respetivo plano de implementação (2024);
- b) Definição da política de AIR e respetivo plano de implementação (2024);
- c) Implementação da política de AIR (2025);
- d) Implementação de medidas de avaliação e controlo da *performance* regulatória (2026).

Para cada uma destas ações estratégicas, a MEO sugere as seguintes medidas concretas:

a) Macro definição do processo regulatório e respetivo plano de implementação (2024)

- Estudo e análise comparativa de processos e boas práticas regulatórias, incluindo metodologias de AIR;
- Consulta pública sobre a adoção de um processo que estruture de forma lógica as etapas da atividade regulatória e sua interdependência, com destaque para a AIR (quer *ex-ante*, quer *ex-post*);
- Decisão final definindo o processo regulatório, o plano da sua adoção e a estrutura/área da ANACOM responsável.

b) Definição da política de AIR e respetivo plano de implementação (2024)

- Consulta pública sobre as possíveis metodologias de AIR a adotar e os princípios a seguir nestas análises;
- Decisão final estabelecendo os princípios, procedimentos e protocolos de AIR a instituir no processo regulatório, bem como a estrutura/área da ANACOM responsável e o plano de adoção.

c) Implementação da política de AIR (2025)

- Formação e sensibilização dos colaboradores da ANACOM para a política de AIR;
- Desenvolvimento de ferramentas que facilitem a quantificação dos custos regulatórios;
- Definição de um processo de verificação periódica do cumprimento dos princípios, procedimentos e protocolos de AIR pela ANACOM.

d) Implementação de medidas de avaliação e controlo da performance regulatória (2026)

- Criação e publicação de um quadro de indicadores de desempenho regulatório;
- Elaboração de *checklists*/questionários sobre a atuação do Regulador, cabendo o preenchimento dos mesmos aos agentes económicos do sector;
- Desenvolvimento de testes de conformidade e performance regulatória, de forma a verificar o cumprimento e qualidade das etapas de regulação.

Posição da ANACOM:

Quanto à referência a uma metodologia de avaliação de impacto regulatório, nota-se que os objetivos alcançados pela referida avaliação são atualmente tidos em conta nas decisões desta Autoridade, as quais são alvo de uma análise detalhada que tem em consideração, a diferentes níveis, os seus efeitos sobre todos os intervenientes no mercado, bem como avaliar a sua adequação face aos objetivos que se pretendem atingir. Sem prejuízo do exposto, esta Autoridade continuará a acompanhar as melhores práticas europeias e internacionais no tocante aos processos e metodologias relacionadas com a AIR e, sempre que relevante, procurará adaptá-las aos seus processos de análise e decisão.

A **NOS** identifica quatro ações adicionais cuja inclusão entende como necessárias e prioritárias para assegurar o cumprimento dos objetivos estratégicos propostos pela ANACOM. Refere ainda que a identificação de ações adicionais tem sido recorrentemente efetuada pela NOS, sem prejuízo de nos últimos cinco anos nenhuma destas sugestões ter sido acolhida pela ANACOM.

A primeira dessas ações adicionais é a realização de um diagnóstico sobre o sector das comunicações eletrónicas em Portugal. A NOS considera que a ANACOM tem certamente interesse em promover a divulgação de informação atualizada e fidedigna sobre o sector

das comunicações eletrónicas, que permita uma correta caracterização e avaliação do desenvolvimento do sector das comunicações em Portugal. No entanto, persiste a ausência de ações tangíveis destinadas a este propósito. No entender da NOS, a ANACOM tem-se limitado a destacar indicadores de preços que não são ajustados à realidade do mercado em Portugal, como o caso dos estudos de preços internacionais padronizados, que têm como foco uma análise da variação nominal de preços, algo que não é a métrica mais adequada para refletir a realidade do mercado num dado momento. Esta constatação justifica-se pelo facto de que este tipo de estudo não captar as variações de consumo, nem a alteração da tipologia das ofertas, que agregam cada vez mais serviços e com *plafonds* de consumo cada vez maiores. Por conseguinte, estes estudos devem ser devidamente acompanhados e contextualizados, de forma que seja feita uma análise informada sobre a sua comparação com o mercado nacional.

Mais refere a NOS que, atenta a responsabilidade da ANACOM contribuir para a clara e correta informação dos utilizadores e do público em geral, o regulador deve promover a realização de estudos que tenham em consideração as especificidades do mercado nacional, incluindo as preferências, evolução de receitas, níveis de penetração, padrões de consumo, qualidade dos serviços e características socioeconómicas dos utilizadores finais.

Outro aspeto relevante a considerar para a apresentação deste diagnóstico está relacionado com o nível de concorrência no sector. Se por um lado, a ANACOM faz ampla divulgação e confere destaque aos indicadores respeitantes a preços, por outro parece fazer reduzido eco de outros estudos que ilustram a dinâmica característica de um mercado onde a concorrência entre empresas é agressiva e se faz sentir em múltiplas variáveis, entre as quais ao nível do investimento, inovação e mobilidade.

Para além da importância em assegurar a publicação abrangente de indicadores, a ANACOM deve, no entender da NOS, assumir a responsabilidade expressa por assegurar a revisão, devida atualização e fidedigna dos dados que são divulgados sobre o sector das comunicações eletrónicas português, nomeadamente os que são divulgados em estudos nacionais e internacionais promovidos por entidades públicas e privadas. Entende ainda a NOS que urge a divulgação e destaque a índices de variação nominal de preços, mas também de outros indicadores e estudos que contextualizem de forma abrangente a realidade do sector em Portugal, incluindo a sua comparação com outros Estados-Membros.

Por outro lado, no que toca ao *level playing field* no sector das comunicações eletrónicas, a NOS recorda que, no âmbito da consulta pública correspondente ao plano plurianual para o triénio 2023-2025, sugeriu a inclusão de ações concretas do regulador para promover um enquadramento regulatório verdadeiramente justo e equilibrado para todos os agentes económicos, nomeadamente entre operadores de comunicações eletrónicas e OTT. Nessa altura, a NOS apelou a que a ANACOM apresentasse ações com vista ao acompanhamento da matéria, que está devidamente enquadrada pelo Objetivo 1 a que se propõe, nomeadamente à prossecução de uma atividade regulatória que promova o investimento eficiente e que assegure condições para uma concorrência leal e dinâmica. A este título, considerando que, no 1.º semestre de 2023, decorreu uma consulta pública ao nível comunitário sobre o Futuro da Conetividade, que, entre outras matérias, solicitava a contribuição do mercado quanto a uma contribuição justa, a NOS entende que a ANACOM deveria rever o seu posicionamento e incluir ações concretas tendentes ao acompanhamento desta matéria. Mais refere que era sua expectativa que o regulador realizasse uma auscultação ao mercado, de forma a formular um posicionamento informado, enquanto órgão consultivo do Governo, e que poderá permitir que mais rapidamente sejam cumpridas as metas de conetividade e acesso a redes de elevada capacidade. Este processo de consulta deve contemplar a realização de workshops participativos com os diferentes *stakeholders*, fomentando desta forma um ambiente de comunicação aberta e colaborativa. Acresce que a NOS entende que a ANACOM deve promover uma supervisão efetiva e que englobe todos os operadores presentes no mercado, independentemente da sua dimensão e segmentos em que operam. Somente através dessa abordagem da sua dimensão e segmentos em que operam. Somente através dessa abordagem inclusiva e abrangente é possível garantir uma regulação transparente, não discriminatória, que promova uma concorrência saudável e a proteção de todos os utilizadores finais: daqueles que escolheram um prestador de serviços de grande dimensão, mas também a proteção dos utilizadores que optaram por um prestador de menor dimensão.

Relativamente à revisão das taxas aplicáveis ao sector das comunicações eletrónicas, a NOS considera imperioso que a ANACOM atue no sentido de resolver o diferendo que há longos anos se arrasta nos tribunais. A NOS entende que a ANACOM, na sua função de assessoria ao Governo, deverá aconselhar a alteração da portaria das taxas no sentido da total eliminação das provisões (e eventuais indemnizações) do montante de custos a cobrar ao sector através da taxa de atividade. Mais alerta que a inclusão das provisões na LCE

não constitui solução, designadamente porque a inclusão das provisões nos custos a recuperar através da taxa de atividade é inconstitucional.

Sobre o primeiro ponto, a NOS reconhece que foram desenvolvidos esforços por parte da ANACOM, nomeadamente com a promoção de discussões com os operadores. Contudo, importa garantir que o regulador considera efetivamente este tema como uma das suas prioridades de atuação, incluindo na assessoria ao governo.

No que respeita às taxas de utilização de espectro, a NOS reitera a pertinência de uma revisão das taxas aplicáveis ao espectro ao Serviço Fixo – Ligações ponto-a-ponto (SF-LPP). Estando ciente de que a fixação das taxas constitui decisão do Governo, é do conhecimento geral que tal alteração está sempre dependente de um parecer prévio do regulador sectorial a recomendar tal alteração. Urge por isso que a ANACOM, mesmo que não sendo responsável pela decisão final, assuma perante o Governo a adequação da revisão da taxa do espectro SF-LPP. Pois, este espectro desempenha um papel fundamental e crescente no cumprimento dos objetivos europeus e nacionais ao nível da conectividade, em particular para levar as redes móveis às zonas mais remotas, incluindo para o cumprimento das obrigações 5G. Ocorre que a utilização do espectro SF-LPP tem-se intensificado (e assim deverá continuar) devido ao alargamento da rede móvel às zonas remotas, nomeadamente tendo em vista o cumprimento das obrigações de cobertura 5G, algo que se traduziu no aumento do valor pago pelos operadores por este espectro, anulando já o efeito de descida que esteve na base da última decisão de taxa do este espectro. Esta redução justifica-se ainda pela comparação internacional, que permite concluir que o valor das taxas de utilização deste espectro em Portugal é consideravelmente superior ao valor aplicado noutros países. Por outro lado, a NOS considera que o atual modelo de taxa da utilização SF-LPP deve ser melhorado, nomeadamente introduzindo mecanismos que promovam a eficiência da utilização e uma melhor adequação do modelo de taxa ao valor criado pela utilização do espectro SF-LPP. Neste contexto, a NOS entende que a ANACOM deve defender junto do Governo a necessidade de rever ao nível e o modelo de taxas de utilização do espectro SF-LPP, nos seguintes termos:

- A utilização de espectro SF-LPP nas freguesias alvo de obrigações de cobertura na sequência do leilão 5G deve ser isenta de taxas de utilização de espectro;

- O modelo de taxação do espectro SF-LPP deverá incluir mecanismos de “amortecimento” do valor a pagar em função da distância e da capacidade dos *links*, de modo que o custo marginal da capacidade e distância seja decrescente;
- Deverá ser eliminada a cobrança do valor adicional, atualmente de 50%, quando é usado o mecanismo de co-canal.

Por último, quanto ao plano de supervisão da execução dos contratos para cobertura das zonas brancas e embora seja antecipado que o concurso relativo às zonas brancas ocorra ainda este ano, a NOS entende ser essencial reconhecer que a matéria não se esgotará simplesmente com a realização desse concurso. Com efeito, resulta que o mesmo envolve uma dimensão de supervisão contínua, que é expectável que permaneça sob a responsabilidade da ANACOM. Assim, apesar de os detalhes de execução dos contratos não serem ainda plenamente conhecidos, não deixa de ser necessária a definição de um plano de supervisão, que deve incluir a implementação de medidas de controlo e/ou fiscalização no âmbito da execução dos contratos que possam ser atribuídas ao regulador pelo Estado.

Mais concretamente, o papel de supervisão a ser desempenhado pela ANACOM deve implicar a verificação do cumprimento dos contratos a serem celebrados, nomeadamente a garantia de que as metas e os objetivos estipulados estão a ser alcançados de forma eficaz. De resto, é imperativo que este plano esteja preparado para lidar com diferentes cenários, na medida que a constante evolução das tecnologias de comunicações eletrónicas requer flexibilidade no processo de supervisão. O regulador deve estar apto a responder a possíveis desafios que possam surgir ao longo da implementação dos contratos, assegurando que os serviços e a concorrência cheguem efetivamente às áreas designadas como zonas brancas.

O plano deve ainda prever mecanismos claros de coordenação e comunicação entre as partes envolvidas, garantindo uma colaboração fluída na execução das ações de controlo e/ou fiscalização. Esta colaboração é essencial para maximizar o impacto positivo destes contratos e para assegurar que os benefícios chegam aos cidadãos e empresas instalados nessas áreas. Em suma, enquanto o concurso sobre zonas brancas pode ser um marco significativo, é vital, no entender da NOS, reconhecer que a supervisão contínua é igualmente crucial. O regulador desempenha um papel fundamental nesse processo, e o processo estabelecido deve ser flexível o suficiente para acomodar as ações de controlo e/ou fiscalização que podem ser atribuídas pelo Estado. Por último, não devem existir

dúvidas de que a cooperação entre todas as partes envolvidas é a chave para o sucesso na garantia de comunicações eficazes e acessíveis nas zonas brancas.

Posição da ANACOM:

No que concerne ao pedido de revisão do modelo de taxas de utilização do espectro SF-LPP, questão que como a NOS refere compete ao Governo, importa relevar que as taxas de utilização do espectro de radiofrequências devem refletir a necessidade de garantir a utilização ótima daquele bem do domínio público, pelo que qualquer determinação de atribuição de uma isenção ou redução de taxa constitui uma situação excepcional que poderá colidir com aquele propósito e, assim sendo, com o próprio interesse público, carecendo, assim, de ser justificada por um objetivo de interesse geral, adequada à prossecução desse objetivo e rodeada da maior precaução.

Sem prejuízo do referido, entende a ANACOM que a análise de todas as questões relativas às taxas de utilização do espectro de radiofrequências suscitadas pela NOS neste âmbito e que possam eventualmente ter cabimento deverá ser objeto de ponderação a ser realizada em sede própria, designadamente no contexto de uma análise mais abrangente das taxas de utilização do espectro de radiofrequências.

No que se refere ao suscitado quanto à supervisão da execução dos contratos a celebrar para a instalação, gestão e exploração de redes de comunicações eletrónicas de muito elevada capacidade nas designadas “áreas brancas”, importa relevar que compete ao Governo aprovar as peças do concurso público a realizar, em particular o respetivo Caderno de Encargos, no qual se estabelecerão as matérias que o contraente público incumbirá a ANACOM de monitorizar, tendo em conta, nomeadamente, o estabelecido no ponto VII da Resolução do Conselho de Ministros n.º 139/2022, de 28 de dezembro.

4. Consideração das propostas feitas na consulta

A ANACOM agradece os contributos remetidos no âmbito da consulta pública por todos os interessados, os quais foram objeto de detalhada análise e ponderação. Esta Autoridade informa que, em resultado dessa ponderação, as sugestões feitas pelos respondentes,

embora possam não ter sido vertidas nas designações das ações do Plano, serão certamente relevantes para a sua execução. Além disso, os comentários recebidos, pela sua abrangência e relevância, serão tidos igualmente em conta na atividade da ANACOM em vertentes que não decorrem especificamente do Plano.

Fruto dos comentários recebidos e da ponderação feita por esta Autoridade, algumas das Ações, face às prioridades que foram colocadas em consulta pública, foram alteradas ou mesmo eliminadas.

Apresenta-se de seguida a listagem completa das prioridades de atuação (numeradas) do plano 2024-2026 com as alterações referidas:

Objetivo Estratégico 1 - Contribuir para que todo o País obtenha o máximo benefício em termos de escolha, preço, qualidade e segurança dos serviços postais e de comunicações eletrónicas, através de uma regulação ativa e exigente que promova o investimento eficiente, facilite a partilha de infraestruturas e assegure uma concorrência leal e dinâmica		
#	Ação	Prazo proposto para Execução
1	Adotar medidas regulatórias nomeadamente em matéria de defesa dos direitos dos utilizadores, no contexto da Lei das Comunicações Eletrónicas e de Regulamentos aplicáveis ao sector.	2024, 2025, 2026
2	Promover medidas, de natureza legislativa e outras, destinadas a reduzir o custo da implantação de redes de comunicações eletrónicas de elevado débito	2024, 2025
3 (nova ação)	Rever o Regulamento n.º 303/2019, de 1 de abril, relativo à segurança e à integridade das redes e serviços de comunicações eletrónicas	2024
4	Rever os preços e condições das ofertas grossistas, no contexto da designação de empresas com Poder de Mercado Significativo	2024, 2025, 2026

5	Planear e disponibilizar espectro para diversas aplicações e serviços, incluindo nas faixas de frequência dos 700 MHz, 1500 MHz e 26 GHz	2024, 2025, 2026
6	Atualizar o quadro regulamentar aplicável ao licenciamento radioelétrico	2024
7 (nova ação)	Rever o Regulamento da Portabilidade	2024
8	Rever as linhas orientadoras e os princípios e critérios para a gestão e atribuição de recursos de numeração	2026
9 (nova ação)	Aprovar o Regulamento que visa a fixação de regras de utilização de números geográficos e móveis em situação de nomadismo	2024
10	Elaborar o quadro regulamentar sobre os procedimentos de notificação de satélites via Administração Portuguesa	2025
11	Contribuir para a regulação e supervisão dos serviços e mercados digitais no quadro das responsabilidades que sejam atribuídas à ANACOM	2024, 2025, 2026
12 (nova ação)	Apoio à atividade da CPEC no que respeita à elaboração das políticas de planeamento civil de emergência do sector	2026
13	Elaboração de lista das infraestruturas do sector das comunicações com potencial para serem designadas como infraestruturas críticas nacionais	2026

Objetivo Estratégico 2 - Assegurar uma proteção máxima dos direitos dos utilizadores das comunicações, em todo o território e, em especial, junto das populações mais vulneráveis, através da promoção de um enquadramento regulatório que dê prioridade à informação e transparência e que desincentive e sancione más práticas.

#	Ação	Prazo proposto para Execução
14	Monitorizar/supervisionar o cumprimento das novas regras de proteção do utilizador final que resultam da nova Lei das Comunicações Eletrónicas	2024
15	Adotar as medidas regulatórias (designadamente a nível dos preços, da qualidade do serviço e da densidade da rede postal) para assegurar a prestação do Serviço Postal Universal	2024, 2025, 2026
16	Adotar medidas relacionadas com o acesso de banda larga à Internet, no âmbito do Serviço Universal de Comunicações Eletrónicas, incluindo a TSI	2024, 2025, 2026
17 (nova ação)	Identificar os diferentes cenários possíveis (com vantagens e desvantagens) que assegurem o acesso gratuito aos serviços de programas atualmente distribuídos através da TDT após 2030.	2026
18	Disponibilizar aos utilizadores finais ferramenta acreditada (NET.mede) para aferição da qualidade de serviço da Internet ao nível individual	2024
19	Aprofundar a articulação entre as entidades vinculadas à cibersegurança e a ANACOM, no âmbito da partilha de informação sobre ameaças e incidentes de (ciber)segurança	2026
20	Apoiar ativamente a promoção da literacia digital, em cooperação com outras entidades nacionais	2024, 2025, 2026
21	Garantir o cumprimento de todas as regras e obrigações do regulamento de segurança relacionadas com a segurança e a integridade das redes e serviços de comunicações eletrónicas, com base na revisão prevista do Regulamento n.º 303/2019, de 1 de abril, relativo à segurança e à integridade das redes e serviços de comunicações eletrónicas	2024

22	Promover as medidas necessárias para assegurar a existência em Portugal de um comparador de tarifários, conforme as regras da Lei das Comunicações Eletrónicas	2024
23	Monitorizar/supervisionar o cumprimento das novas regras de transparência previstas no novo Regulamento relativo à itinerância nas redes de comunicações móveis públicas da UE	2024
24	Implementar uma plataforma de conhecimento objetivando o suporte a uma maior literacia dos utilizadores dos serviços prestados, no âmbito do acesso ao mercado	2024, 2025
25	Ampliar os modelos de intervenção no contexto de defesa do consumidor, num contexto de colaboração o sector, a academia e demais partes interessadas	2025
26	Favorecer a utilização do serviço de itinerância (<i>roaming</i>) nacional particularmente relevante nas áreas rurais e nas situações de emergência.	2024

Objetivo Estratégico 3 - Fortalecer e responsabilizar a regulação em Portugal, através do respeito integral pela sua autonomia, isenção e independência e da exigência de um cumprimento rigoroso da sua missão, nomeadamente através da partilha de informação e conhecimento e da promoção da eficiência e da economia de meios e recursos indispensáveis à assunção plena das suas responsabilidades.

#	Ação	Prazo proposto para Execução
27 (nova ação)	Desenvolver as ações necessárias na sua esfera de competências relacionadas com as comunicações de emergência, nomeadamente definir critérios de localização do chamador para o 112.	2024, 2025, 2026
28 (nova ação)	Criação do CSIRT-ANACOM-Centro de Resposta a incidentes de segurança ANACOM	2026

29 (nova ação)	Analisar metodologia e desenvolver ações de supervisão no âmbito n.º 6 do artigo 62.º da LCE, em resultado das determinações da Comissão de Avaliação de Segurança	2024, 2025
30 (nova ação)	Efetuar ações de Supervisão nas <i>Cable Landing Station</i> - CLS (focada na resiliência das Estações)	2024, 2025, 2026
31	Promover a estratégia de conectividade internacional, no âmbito das organizações internacionais	2024, 2025
32	Assegurar a verificação das obrigações de cobertura das redes móveis	2024, 2025, 2026
33	Desenvolver novas abordagens com vista à supervisão das redes e serviços, nomeadamente através de novos sistemas de sensorização	2024, 2025, 2026
34	Assegurar a implementação e a promoção, enquanto Autoridade Espacial (AE), do quadro regulamentar nacional das atividades espaciais, que permita a atribuição das primeiras licenças de atividades espaciais em Portugal	2024
35	Desenvolver e implementar plano de supervisão que promova e garanta o cumprimento das obrigações relativas à construção e ampliação de infraestruturas aptas	2024, 2025, 2026
36	Assegurar a participação da ANACOM na vice-presidência do BEREC	2024
37	Aferir a qualidade de serviço (QoS) das redes móveis, tendo em vista a divulgação de informação aos consumidores e demais utilizadores	2024, 2025, 2026

38	Progredir nas medidas de transformação digital, implementando o novo sistema de gestão de processos de trabalho (fluxos de trabalho e gestão documental) com a integração de mecanismos de I.A (Inteligência Artificial) e RPA (robotização de processos de trabalho)	2024, 2025
39	Disponibilizar uma Plataforma de Informação para o mercado, com representação dinâmica de dados estatísticos, inquéritos e estudos ao sector	2024, 2025
40	Implementar os meios de suporte, nomeadamente tecnológicos, à materialização digital da matriz de observação estratégica de inovação transectorial	2024
41	Proceder à atualização e expansão do Centro Laboratorial e de Normalização da ANACOM a fim de estabelecer novas capacidades	2024, 2025
42	Transformação das plataformas de relacionamento com as partes interessadas no sentido da sua total digitalização, aumento de eficiência e ampliação de canais para o efeito (<i>Single Digital Gateway</i>)	2024
43	Implementar, ao nível da ANACOM, um programa alargado de capacitação de competências digitais	2024, 2025, 2026
44	Promover e executar atividades relacionadas com a realização de exercícios de segurança.	2026
45 (nova ação)	Assegurar a participação ativa na definição do futuro quadro regulamentar europeu dos serviços postais.	2024 2025, 2026
46 (nova ação)	Implementação do Plano para a Igualdade de Género e da diversidade	2024

ANACOM



AUTORIDADE
NACIONAL
DE COMUNICAÇÕES



Lisboa (Sede)

Rua Ramalho Ortigão, 51
1099 - 099 Lisboa
Portugal
Tel: (+351) 217211000
Fax: (+351) 217211001

Açores

Rua dos Valados, 18 - Relva
9500 - 652 Ponta Delgada
Portugal
Tel: (+351) 296302040

Madeira

Rua Vale das Neves, 19
9060 - 325 S. Gonçalo - Funchal
Portugal
Tel: (+351) 291790200



Atendimento ao Público

800206665
info@anacom.pt

Porto

Rua Direita do Viso, 59
4250 - 198 Porto
Portugal
Tel: (+351) 226198000

www.anacom.pt

Novembro de 2023