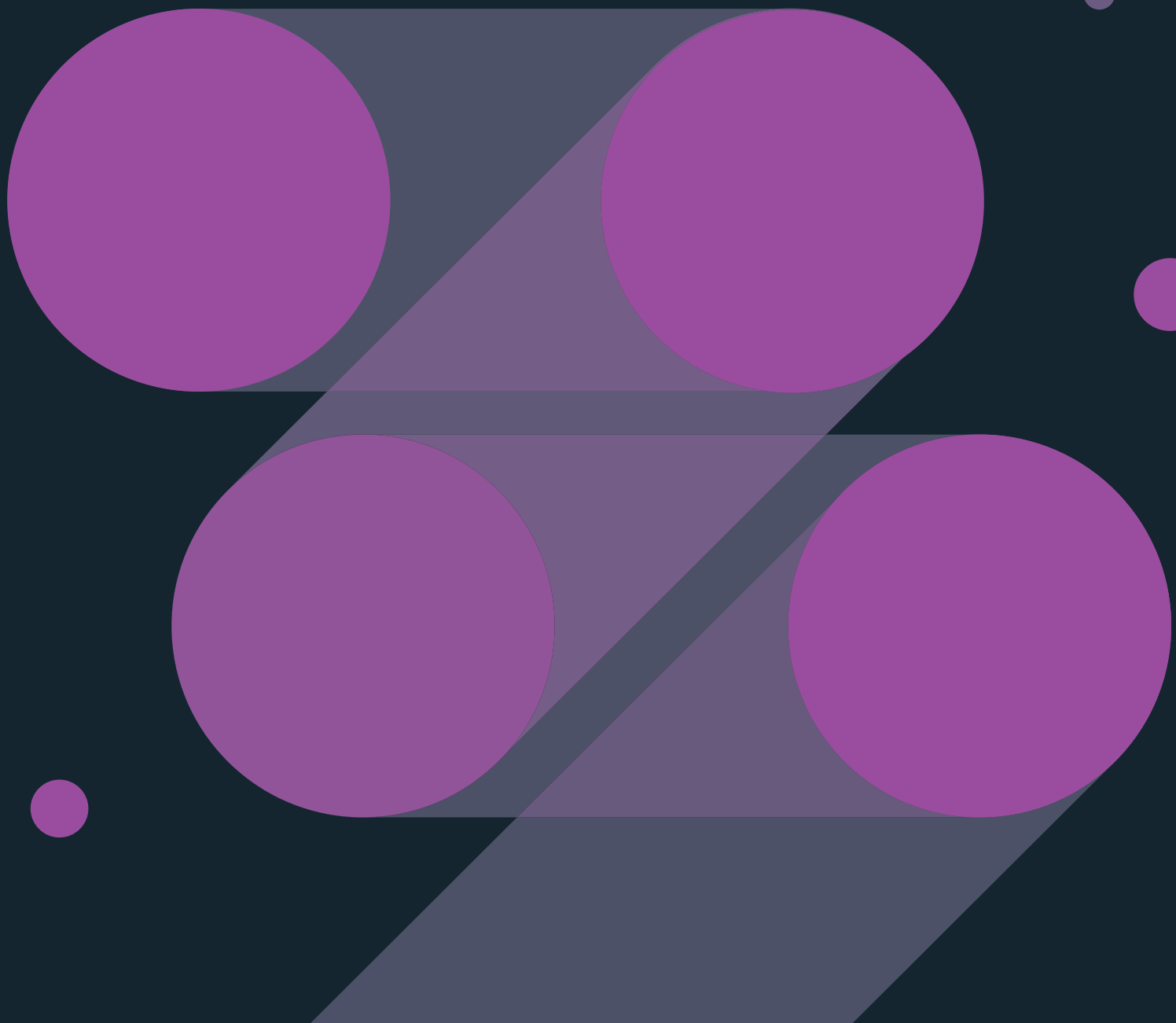


SUPERVISÃO E
ACOMPANHAMENTO
DE MERCADO



7. MELHORAR A EFICIÊNCIA E A CAPACIDADE DE ACTUAÇÃO DO REGULADOR (OBJECTIVO 3), PROMOVER MERCADOS ABERTOS E CONCORRENCIAIS E DEFESA DOS INTERESSES DOS CONSUMIDORES E DOS CIDADÃOS EM GERAL

Esta secção do relatório apresenta informação detalhada sobre várias acções levadas a cabo pelo ICP-ANACOM no âmbito da prossecução da sua função de supervisão e acompanhamento do mercado, bem como das medidas adoptadas para corrigir as irregularidades verificadas, com o objectivo de melhorar o funcionamento do mercado, tanto ao nível do relacionamento entre operadores, garantindo a existência de mercados abertos e concorrenciais, como do ponto de vista da salvaguarda dos interesses dos consumidores e dos cidadãos em geral.

Com a actividade de supervisão que prossegue e o acompanhamento que faz do mercado, o Regulador cria ainda condições para melhorar a sua capacidade de actuação e, por consequência, os seus níveis de eficiência.

São apresentadas nesta secção as diversas medidas realizadas na área da supervisão e que englobam as matérias relativas: (i) a reclamações; (ii) a acções de fiscalização de operadores e serviços prestados, de infra-estruturas e de equipamentos; (iii) a acções de monitorização e controlo do espectro, bem como de monitorização da informação prestada pelos prestadores nos seus sítios e sobre os níveis de qualidade que oferecem; (iv) aos processos de contra-ordenação; (v) a resolução de conflitos entre operadores/prestadores; (vi) ao acompanhamento do mercado, designadamente a realização de estudos, incluindo estudos de qualidade de serviço (não sendo aqui tratada a relativa ao serviço universal, já abordada no objectivo 2), estudos sobre os factores que influenciam a mudança de operador, ou sobre as ofertas retalhistas, entre outros.

No que respeita às reclamações, as estatísticas relativas à utilização do livro de reclamações³⁸ mostram que o sector das comunicações electrónicas é um dos sectores com maior conflitualidade a nível nacional. Esta conflitualidade é influenciada por um mercado que regista (a) uma presença significativa de estabelecimentos dos prestadores de serviços junto da população; (b) a proliferação de ofertas retalhistas de produtos e serviços de comunicações electrónicas; (c) uma multiplicidade de tecnologias sobre as quais os serviços são prestados, bem como a evolução rápida a que se sucedem; e (d) uma crescente sensibilização dos utilizadores para os seus direitos e para os meios de reacção disponíveis.

Em muitos casos, os utilizadores reclamam para o ICP-ANACOM na perspectiva de que o regulador poderá solucionar o seu conflito com o

prestador de serviços, quando, por lei, esta Autoridade não pode intervir directamente nestes conflitos, nem impor ao prestador de serviços quaisquer obrigações para com os utilizadores. A função do ICP-ANACOM é, na maioria dos casos, informativa, esclarecendo os utilizadores sobre as suas competências, sobre a contratação e a utilização dos serviços, bem como sobre as vias disponíveis para a resolução de conflitos. Todavia, sempre que na análise de uma reclamação são detectados indícios de irregularidades, pode esta Autoridade fiscalizar e sancionar os comportamentos em causa e, justificando-se, adoptar medidas regulatórias para prevenir a sua ocorrência.

Neste contexto, as reclamações que dão entrada no ICP-ANACOM são a via que permite detectar necessidades de informação no mercado, bem como indícios de que podem estar a ocorrer irregularidades. Se for esse o caso, são despoletadas acções de fiscalização que permitem verificar se as situações descritas nas reclamações são irregulares, avançando, em conformidade, para contencioso, com a instauração de processos de contra-ordenação.

Mas a acção do regulador nesta matéria não se esgota aqui, nem o contencioso é a forma exclusiva de resolver este tipo de situações. Muitas vezes, ao invés de realizar acções de fiscalização, o regulador opta por fazer acções de monitorização à distância, verificando a informação disponibilizada pelos operadores nos seus sítios, por exemplo, ou enviando inquéritos ou solicitando informação aos operadores, que depois é analisada.

O conjunto de acções referido é feito de forma directa nos casos de fiscalizações presenciais ou com recurso a clientes mistério, e de forma indirecta quando se analisa informação recebida dos operadores ou constante dos seus sítios na Internet.

De referir ainda que a fiscalização efectuada pelo ICP-ANACOM abrange um vasto domínio, que vai desde o sector das comunicações electrónicas aos serviços para a sociedade da informação, passando pelo sector postal, pelo espectro, pelos equipamentos, e pela instalação de infra-estruturas de telecomunicações em edifícios e em urbanizações.

No conjunto destas áreas, foram realizadas pelo ICP-ANACOM mais de mil acções de fiscalização em 2010.

³⁸ Informação disponível em:
http://www.portugal.gov.pt/pt/GC17/Governo/Ministerios/MEI/Documentos/Pages/20090312_MEI_Doc_Livro_Reclamacoes.aspx
e em: http://www.anacom-consumidor.com/assets_live/1582/relatorio_anual_2010.pdf.

7.1 Evolução das reclamações

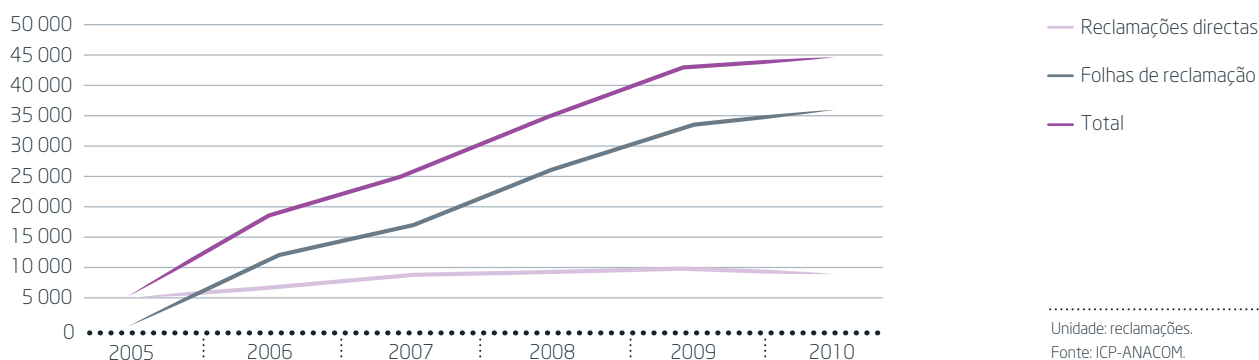
Em 2010, entraram no ICP-ANACOM 44 108 reclamações, mais 5 por cento do que no ano anterior. Neste contexto, o número médio mensal de reclamações passou de 3500, em 2009, para 3675, em 2010.

Este acréscimo continua a dever-se, em grande medida, à generalização da utilização do livro de reclamações, cujo regime³⁹

entrou em vigor a 1 de Janeiro de 2006, registando-se, face a 2009, um aumento de 9,7 por cento na recepção de folhas de reclamação. De assinalar, no entanto, que o crescimento das reclamações apresentadas por esta via abrandou significativamente em 2010, já que tinha registado um aumento de 31 por cento em 2009.

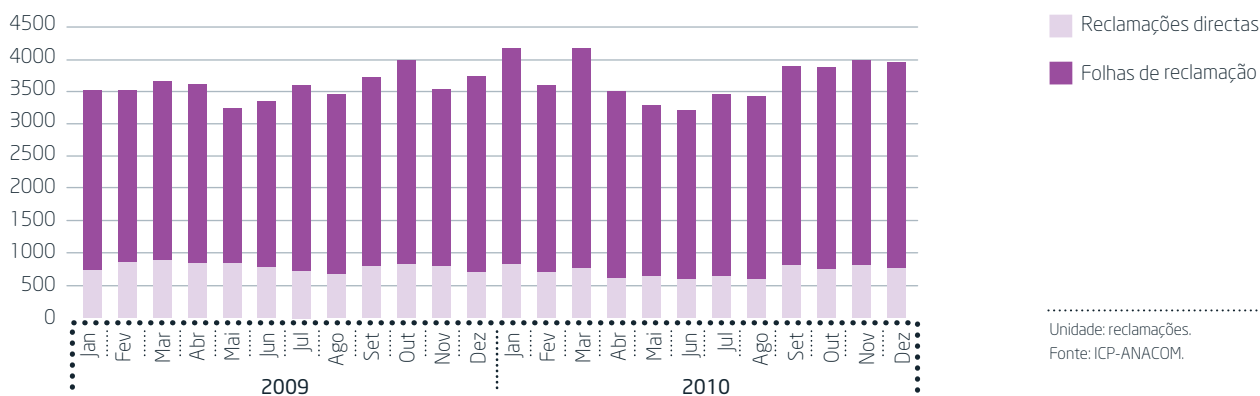
Evolução do volume anual de reclamações, por tipo de entrada (2005-2010)

Gráfico 41



Evolução do volume mensal de reclamações, por tipo de entrada (2009-2010)

Gráfico 42



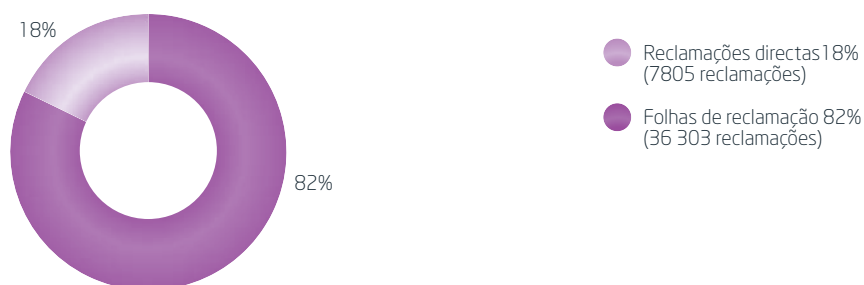
³⁹ Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 371/2007, de 6 de Novembro, pelo Decreto-Lei n.º 118/2009, de 19 de Maio.

Comefeito, em 2010, as folhas do livro de reclamações representaram cerca de 82 por cento do valor total de reclamações recebidas por

esta Autoridade, tendo aumentado a representatividade registada no ano anterior em 3,5 por cento.

Reclamações por tipo de entrada

Gráfico 43

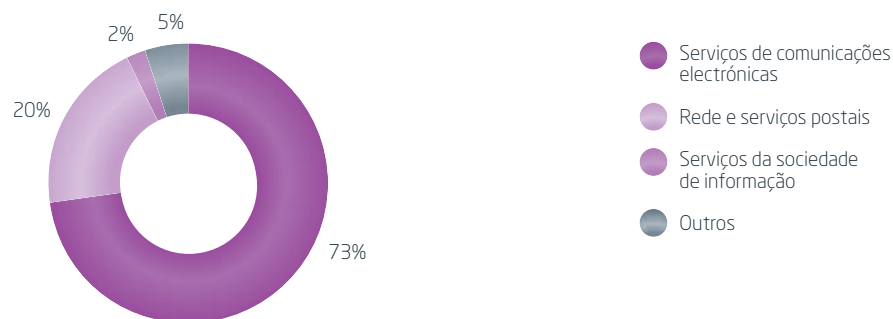


Fonte: ICP-ANACOM

No que se refere aos sectores visados, a maioria das reclamações incidiu, tal como nos anos anteriores, no sector das comunicações electrónicas.

Reclamações por sector

Gráfico 44



Fonte: ICP-ANACOM

7.1.1 Comunicações electrónicas

Em 2010, foram recebidas 32 224 reclamações sobre serviços de comunicações electrónicas, o que representa um acréscimo de 0,2 por cento face ao ano anterior. O serviço de acesso à Internet motivou o maior número de reclamações por cada mil clientes (2,40), registando, no entanto, um decréscimo de 0,87 face a 2009.

Seguem-se o serviço telefónico em local fixo (2,21), que também diminuiu cerca de 0,31, e o serviço de televisão por subscrição (2,14), que registou um ligeiro aumento de 0,4.

Serviços mais reclamados (comunicações electrónicas)

Tabela 30

	Serviço	2010	Clientes (média do período)	Reclamações por mil clientes
1.º	Serviço de acesso à Internet	10 593	4 409 356	2,40
2.º	Serviço telefónico em local fixo	7 649	3 465 907	2,21
3.º	Serviço de televisão por subscrição	5 673	2 652 899	2,14
4.º	Serviço de cartões virtuais de chamadas	15	9 221	1,63
5.º	Serviço de postos públicos	48	32 413	1,48
6.º	Serviço telefónico móvel	8 393	11 919 143	0,70
7.º	Serviços de voz através da Internet	42	106 778	0,39

Fonte: ICP-ANACOM.

No que diz respeito aos assuntos mais reclamados no sector das comunicações electrónicas, mantém-se uma preponderância das questões associadas a equipamento, facturação, atendimento ao cliente, contratos e avaria, tendo-se registado, não obstante, um decréscimo em todos estes assuntos, face a 2009, excepto quanto às reclamações sobre avarias que registaram um aumento de quatro por cento.

Salienta-se ainda que, nas reclamações sobre equipamento, assumiram elevada expressão, no segundo semestre de 2010, as questões sobre o desbloqueamento de equipamentos destinados ao acesso a serviços de comunicações electrónicas, matéria que é disciplinada pelo Decreto-Lei n.º 56/2010, de 1 de Junho.

Tabela 31. Total de reclamações por assunto (comunicações electrónicas)

Tabela 31

Assunto	2009	2010	Varição %
Equipamento	7 434	7 351	-1%
Facturação	7 507	7 234	-4%
Atendimento ao cliente	6 321	5 850	-7%
Contrato	5 391	4 960	-8%
Avaria	4 471	4 646	4%
Cancelamento do serviço	3 113	3 845	24%
Fornecimento de ligação inicial	4 019	3 523	-12%
Assistência técnica	6 221	3 137	-50%
Tarifários	2 245	2 893	29%
Suspensão do serviço	2 134	2 075	-3%
Portabilidade	1 487	1 154	-22%
Velocidade	1 004	931	-7%
Livro de reclamações	195	259	33%
Infra-estruturas	249	250	0%
Privacidade e dados pessoais	196	243	24%
<i>Roaming</i>	177	169	-5%
Seleção e pré-seleção	110	80	-27%
Listas e serviços informativos	30	40	33%
Numeração	41	28	-32%
Desagregação de lacete local	50	26	-48%
Taxa municipal de direitos de passagem	7	16	129%
Portabilidade geográfica	141	14	-90%

Fonte: ICP-ANACOM.

Quanto à posição relativa⁴⁰ de cada prestador de comunicações electrónicas visado nas reclamações face ao total de reclamações recebidas no ICP-ANACOM, *vide* tabelas seguintes. A preocupação com os consumidores levou o ICP-ANACOM a decidir divulgar, pela

primeira vez em 2010, os dados dos prestadores de serviços de comunicações electrónicas relativos a reclamações. Trata-se de uma informação relevante para o mercado já que pode ajudar os consumidores a fazerem escolhas mais esclarecidas.

40 Os escalões foram definidos por referência aos quartis do ano de 2010 em função do indicador de número de reclamações por mil clientes, classificando cada um dos prestadores com base no seu rácio.

Posição relativa dos prestadores do STF face ao total de reclamações recebidas pelo ICP-ANACOM

Tabela 32

Escalão	Prestadores do serviço telefónico em local fixo	Posição face a 2009
A	ZON - TV Cabo Madeirense, S. A.	↔
	CABOVISÃO - Televisão por Cabo, S. A.	↔
B	OPTIMUS - Comunicações, S. A.	↑
	AR Telecom - Acessos e Redes de Telecomunicações, S. A.	↓
	PTC, S. A.	↔
	ZON - TV Cabo Açoreana, S. A.	↓
C	VODAFONE PORTUGAL - Comunicações Pessoais, S. A.	↔
	ZON - TV Cabo Portugal, S. A.	↑
	UNITELDATA - Telecomunicações, S. A.	↑
	PT PRIME - Soluções Empresariais de Telecomunicações e Sistemas, S. A.	↔
D	G9SA - Telecomunicações, S. A.	↓
	TMN - Telecomunicações Móveis Nacionais, S. A.	↔
	REFER TELECOM - Serviços de Telecomunicações, S. A.	↓
		↓

Fonte: ICP-ANACOM.

Posição relativa dos prestadores do serviço de acesso fixo à Internet face ao total de reclamações recebidas pelo ICP-ANACOM

Tabela 33

Escalão	Prestadores do serviço de acesso fixo à Internet	Posição face a 2009
A	ZON - TV Cabo Madeirense, S. A.	↔
	NORTENET - Sistemas de Comunicação, S. A.	↑
	PT PRIME - Soluções Empresariais de Telecomunicações e Sistemas, S. A.	↔
B	UNITELDATA - Telecomunicações, S. A.	↓
	CLARA.NET PORTUGAL - Telecomunicações, S. A.	↓
	CABOVISÃO - Televisão por Cabo, S. A.	↑
C	AR Telecom - Acessos e Redes de Telecomunicações, S. A.	↔
	ZON - TV Cabo Portugal, S. A.	↔
	ZON - TV Cabo Açoreana, S. A.	↓
D	OPTIMUS - Comunicações, S. A.	↔
	PTC, S. A.	↔
	VODAFONE PORTUGAL - Comunicações Pessoais, S. A.	↔
	TMN - Telecomunicações Móveis Nacionais, S. A.	↔

Fonte: ICP-ANACOM.

Posição relativa dos prestadores do serviço de comunicações móveis face ao total de reclamações recebidas pelo ICP-ANACOM

Tabela 34

Escalão	Prestadores de serviços de comunicações móveis	Posição face a 2009
A	VODAFONE PORTUGAL – Comunicações Pessoais, S. A.	↔
	CTT – Correios de Portugal, S. A.	↔
	TMN – Telecomunicações Móveis Nacionais, S. A.	↑
	OPTIMUS – Comunicações, S. A.	↑
D	ZON – TV Cabo Portugal, S. A.	↔

Fonte: ICP-ANACOM.

Posição relativa dos prestadores do serviço de televisão por subscrição (STVS) face ao total de reclamações recebidas pelo ICP-ANACOM

Tabela 35

Escalão	Prestadores do STVS	Posição face a 2009
A	ZON – TV Cabo Madeirense, S. A.	↔
	ZON – TV Cabo Açoreana, S. A.	↔
B	UNITELDATA – Telecomunicações, S. A.	↑
	CABOVISÃO – Televisão por Cabo, S. A.	↔
	AR Telecom – Acessos e Redes de Telecomunicações, S. A.	↔
	ZON – TV Cabo Portugal, S. A.	↔
C	PTC, S. A.	↔
D	OPTIMUS – Comunicações, S. A.	↔
	VODAFONE PORTUGAL – Comunicações Pessoais, S. A.	↔

Fonte: ICP-ANACOM.

LEGENDA: gráficos 32, 33, 34 e 35

Escalões	Reclamações por 1000 clientes
A	$0 > e < 0,99$
B	$0,99 \geq e < 1,95$
C	$1,95 \geq e < 3,54$
D	$\geq 3,54$

Posição face a 2009
Manteve o escalão de 2009 ↔
Subiu de escalão face a 2009 ↑
Desceu na escala face a 2009 ↓

(as cores indicam o escalão de 2009)

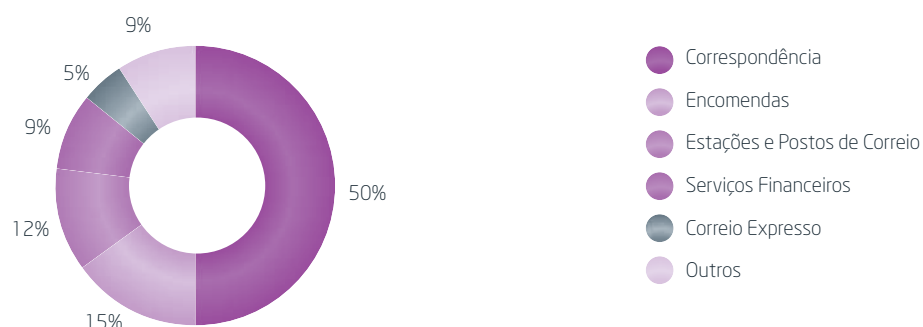
7.1.2 Rede e serviços postais

Em 2010, o sector postal registou um total de 8753 reclamações, o que representa um acréscimo de cerca de 20 por cento face a

2009, influenciado sobretudo pelo serviço de correspondência que apresentou 4270 reclamações, mais cerca de 54 por cento do que no ano anterior.

Reclamações do sector postal, por serviço

Gráfico 45



Fonte: ICP-ANACOM

O assunto mais reclamado foi o atendimento ao cliente, que registou 2911 reclamações, o que está tipicamente associado à deslocação dos utilizadores aos postos de atendimento dos prestadores de serviços, reflectindo o peso que as reclamações apresentadas através do livro de reclamações têm no total de reclamações apresentadas a esta Autoridade (cerca de 98 por cento). Outros assuntos mais reclamados neste período foram a falta de tentativa de entrega no domicílio (1455 reclamações), o extravio (1002 reclamações), a entrega na morada errada (865 reclamações) e o atraso na entrega (863 reclamações).

7.1.3 Serviços da sociedade da informação

Nos serviços da sociedade da informação, o maior número de reclamações respeita aos serviços de valor acrescentado baseados no envio de mensagem, que registaram 894 reclamações em 2010, representando cerca de 92 por cento do total das reclamações dirigidas a esta Autoridade sobre aqueles serviços. Os principais assuntos visados nestas reclamações foram a alegada falta de consentimento do assinante para a prestação do serviço e o não barramento dos serviços por parte do prestador de suporte ou a demora na sua concretização.

7.2 Resultado da análise das reclamações

Das 44 108 reclamações recebidas pelo ICP-ANACOM em 2010, cerca de quatro por cento eram ilegíveis ou sem conteúdo ou foram anuladas pelo próprio reclamante.

Por outro lado, cerca de 22 por cento respeitam a questões fora do domínio de intervenção desta Autoridade, sendo aqui consideradas

quer as reclamações cujo conteúdo não se insere nos sectores regulados pelo ICP-ANACOM, quer as reclamações que, embora inseridas nas áreas de regulação desta Autoridade, respeitam a questões que escapam ao seu âmbito de intervenção. Neste caso estão incluídas, entre outras, questões relativas a avarias e assistência técnica de equipamentos terminais de comunicações electrónicas, assim como a generalidade das questões relacionadas com incorrecções na facturação dos serviços. Em ambos os casos e sempre que possível, o ICP-ANACOM encaminhou os reclamantes para as entidades competentes.

Nas restantes reclamações, que se enquadram na esfera de intervenção do ICP-ANACOM, cerca de 74 por cento, foram desencadeados os respectivos processos de tratamento, tendo-se detectado indícios de incumprimento da legislação sectorial aplicável em 1 400 reclamações. Estas reclamações foram encaminhadas para fiscalização, incidindo sobre os seguintes principais assuntos:

- incumprimento das regras da prestação de serviços de valor acrescentado baseados no envio de SMS e MMS, decorrentes do Decreto-Lei n.º 63/2009, de 10 de Março;
- incumprimento das regras de funcionamento dos *call centers*, decorrentes do Decreto-Lei n.º 134/2009, de 2 de Junho;
- incumprimento das regras relativas à portabilidade de número, decorrentes do Regulamento n.º 87/2009, de 18 de Fevereiro, que altera o Regulamento n.º 58/2005, de 18 de Agosto;

- incumprimento das regras relativas ao livro de reclamações, decorrentes do Decreto-Lei n.º 371/2007, de 6 de Novembro, que altera o Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro;
- incumprimento das regras relativas ao desbloqueamento de equipamentos, decorrentes do Decreto-Lei n.º 56/2010, de 1 de Junho; e
- incumprimento das regras relativas à pré-selecção, decorrentes do Regulamento n.º 268/2007, de 15 de Outubro, que altera o Regulamento n.º 1/2006, de 9 de Janeiro.

Nas restantes reclamações, perante a inexistência dos referidos indícios e referindo-se na sua esmagadora maioria a situações estritamente contratuais (relativas a alguns aspectos da qualidade do serviço, a tarifários, ao cancelamento, à instalação do serviço, entre outras), o ICP-ANACOM assume um papel informativo, esclarecendo os consumidores e os demais utilizadores sobre os assuntos concretamente invocados, em particular sobre a legislação aplicável e as entidades às quais pode recorrer para resolver o seu conflito com o prestador.

No tratamento de todas as reclamações recebidas e sempre que se mostra necessário, o ICP-ANACOM colabora estreitamente quer com os prestadores de serviços quer com as entidades com competências no âmbito da defesa dos consumidores.

Esta Autoridade participa também, desde Agosto de 2009, na RTIC (Rede Telemática de Informação Comum), da responsabilidade da Direcção-Geral do Consumidor, através da qual o reclamante pode consultar o estado das reclamações apresentadas através do livro de reclamações.

O tratamento das reclamações que chegam ao ICP-ANACOM permite a esta Autoridade não só detectar indícios de incumprimento das regras sectorialmente aplicáveis (legislação e medidas regulatórias), mas também uma crescente recolha de informação útil quer à regulação sectorial quer ao esclarecimento dos utilizadores. Reconhecendo a importância de um tratamento célere e efectivo das reclamações recebidas para o cumprimento dos referidos objectivos, o ICP-ANACOM tem apostado no aumento da capacidade de resposta às solicitações dos utilizadores. Em 2010, essa aposta traduziu-se no aumento do número de solicitações tratadas e, simultaneamente, na melhoria do tempo de resposta às mesmas.

7.3 Informação ao consumidor

Em paralelo com o tratamento das reclamações e dos dados estatísticos associados, o ICP-ANACOM tem vindo a reforçar o seu papel no esclarecimento geral e preventivo dos utilizadores, procurando, por esta via, contribuir para um consumidor esclarecido.

Neste contexto, foi iniciado em 2010 (e concluído em 2011) o processo de revisão das respostas do ICP-ANACOM às reclamações que lhe são apresentadas, com vista a torná-las mais acessíveis, esclarecedoras e úteis para os utilizadores.

Em 2010, o ICP-ANACOM lançou a área de Apoio ao Consumidor no seu sítio na Internet, com informação geral sobre os vários aspectos relacionados com a experiência de utilização dos serviços de comunicações electrónicas. Esta área evoluiu, já em 2011, para um Portal do Consumidor, com mais informação actualizada e adaptada às necessidades identificadas, contemplando também os serviços postais e os serviços da sociedade da informação.

Também em 2010, foi lançado o Assistente Virtual no sítio do ICP-ANACOM na Internet, um sistema inteligente que visa facilitar a pesquisa de informação, fornecendo respostas imediatas e concretas sobre os conteúdos disponibilizados, na sequência de uma pergunta do utilizador realizada em linguagem natural. Esta ferramenta trouxe ao ICP-ANACOM um novo meio de identificar necessidades de informação por parte dos utilizadores.

O ICP-ANACOM publica esclarecimentos sempre que entende necessário divulgar o seu entendimento sobre uma determinada matéria que tenha suscitado dúvidas entre os prestadores ou entre os consumidores e utilizadores de serviços. Em Abril de 2010, foi publicado no sítio desta Autoridade um esclarecimento sobre o regime de compensações no âmbito do Regulamento da Portabilidade.

Outro instrumento utilizado para a divulgação de informação sobre temas que são identificados como particularmente sensíveis entre os utilizadores são as campanhas informativas. Em 2010 foi levada a cabo uma campanha informativa sobre serviços de valor acrescentado baseados no envio de mensagem e foi reactivada a campanha informativa sobre *roaming*.

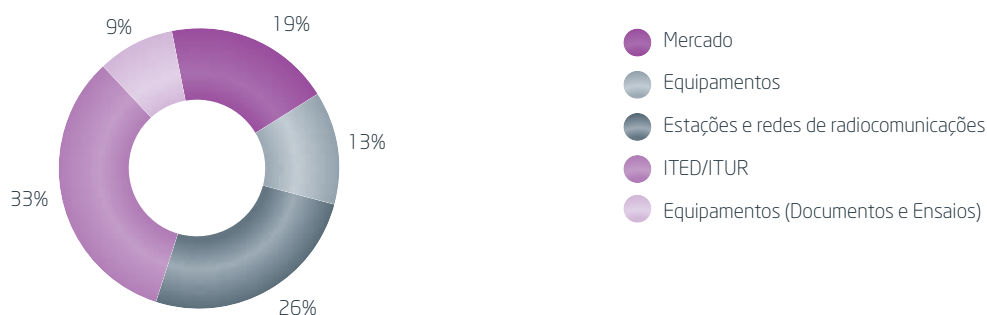
7.4 Fiscalização e actividades laboratoriais

Habitualmente, o ICP-ANACOM realiza acções de fiscalização sobre o mercado. Seja porque as reclamações recebidas por esta Autoridade revelam indícios de irregularidades que importa confirmar, seja por iniciativa própria. Em 2010 realizaram-se acções

de fiscalização sobre diversas áreas: comunicações electrónicas, sector postal, serviços de valor acrescentado baseados no envio de mensagens, gestão de espectro, equipamentos e outras. No total foram feitas durante o ano mais de mil acções de fiscalização.

Acções de fiscalização realizadas em 2010

Gráfico 46



Fonte: ICP-ANACOM

7.4.1 Comunicações electrónicas

As acções que incidiram sobre o sector das comunicações electrónicas foram desencadeadas com o intuito de verificar o cumprimento das obrigações derivadas dos títulos de exercício de actividade e da legislação aplicável por parte das entidades autorizadas, tendo sempre presente a preocupação de prevenir situações potencialmente geradoras de distorções no normal funcionamento dos mercados, bem como a procura de soluções para a eventual resolução de litígios entre operadores e/ou entre aqueles e os consumidores.

A par destas acções, prosseguiu o controlo ao exercício de actividade e oferta de serviços por entidades não detentoras de qualquer título habilitante para o efeito, devidamente emitido pelo ICP-ANACOM.

No que diz respeito ao mercado de comunicações, a actividade fiscalizadora do ICP-ANACOM concretizou 319 intervenções abrangendo um mercado de serviços relativamente massificados.

Do conjunto de acções concretizadas, destacam-se:

- as acções de fiscalização que incidiram sobre a prestação de serviços de valor acrescentado baseados no envio de SMS e MMS. No total foram realizadas 26 acções de fiscalização relacionadas com o cumprimento do Decreto-Lei n.º 177/99, de 21 de Maio (alterado pelo Decreto-Lei n.º 63/2009, de 10 de Março). Pretendeu-se verificar o cumprimento de obrigações por parte dos prestadores de serviços de valor acrescentado baseados no envio de SMS e MMS relativamente aos procedimentos de contratatação e aos respectivos operadores de suporte no que respeita ao cumprimento de pedidos de barramento do acesso àquele tipo de serviço. Precisamente os aspectos que com maior frequência são objecto de reclamação junto desta Autoridade. Constataram-se irregularidades, pelo que foi determinada a instauração de vários processos de contra-ordenação;

- quatro acções de fiscalização envolvendo 200 situações anómalas sobre a portabilidade do número. A existência de um tão elevado número de situações anómalas sobre a portabilidade levou mesmo o ICP-ANACOM a eleger esta área como prioritária para a sua actuação em 2010. Além da monitorização que foi feita sobre a portabilidade do número, para analisar as causas de um grande número de pedidos de portabilidade não ser atendido, realizaram-se também acções de fiscalização – 4. Estas acções abrangeram prestadores do STM e STF e visaram a detecção de anomalias nos respectivos processos de portabilidade, designadamente, as práticas de informação ao consumidor seguidas pelos operadores, cumprimento de prazos previstos no Regulamento n.º 58/2005, de 18 de Agosto (regulamento da portabilidade), e análise dos motivos de recusa invocados para a não concretização da portação do número. Também aqui os processos seguiram para contencioso e culminaram com a instauração de processos de contra-ordenação;
- 23 acções de fiscalização em centrais da PTC, no âmbito do acompanhamento da oferta de referência de acesso ao lacete local (ORALL), visando a melhoria das condições de partilha dessas centrais com outros operadores e que facilitaram o acesso efectivo às centrais por parte de outros operadores;
- 20 acções de fiscalização visando a oferta do serviço de postos públicos em estabelecimentos comerciais abertos ao público, que não detectaram quaisquer infracções ao disposto na Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro;
- 10 acções de fiscalização sobre ofertas de VoIP por entidades não autorizadas, susceptíveis de poderem configurar uma violação ao disposto no art.º 21.º da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro, que culminaram com a remessa de um auto de notícia;
- 1 acção de fiscalização sobre o cumprimento de obrigações derivadas do Regulamento (CE) n.º 717/2007, relativo à itinerância (*roaming*) nas redes telefónicas móveis públicas;
- 10 acções de fiscalização sobre o cumprimento de obrigações derivadas do Decreto-Lei n.º 134/2009, de 2 de Junho, relativas ao funcionamento dos *call centers*, designadamente sobre a demora de atendimento, disponibilização de menus e sobre

a informação a prestar ao utilizador. Face às irregularidades verificadas, foram remetidos oito processos para contencioso;

- 12 acções de fiscalização relacionadas com o Decreto-Lei n.º 56/2010, de 1 de Junho, relativo ao desbloqueamento de equipamentos terminais, que tiveram como resultado a remessa de autos para contencioso. O desbloqueamento de equipamentos terminais foi a principal matéria reclamada no âmbito das reclamações sobre equipamentos que chegaram ao ICP-ANACOM em 2010. Designadamente, a não aplicação do diploma a equipamentos adquiridos por empresas e a equipamentos não destinados ao suporte do STM. Outras reclamações sobre este ponto prendem-se com a incorrecção no valor do cálculo a pagar pelo desbloqueamento durante o período de fidelização e findo este período, a exigência de apresentação de comprovativo de compra e o fornecimento de códigos de desbloqueamento errados;
- 17 acções de fiscalização sobre o cumprimento de normas constantes do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 371/2007, de 6 de Novembro (Livro de Reclamações), em que as situações irregulares detectadas foram remetidas para contencioso.

7.4.2 Serviços postais

Tendo em conta o objectivo de zelar pelo cumprimento dos títulos de exercício de actividade dos prestadores de serviço e, na vertente operacional, dar resposta aos pedidos de intervenção que possam surgir na sequência de reclamações de consumidores, foram desenvolvidas 18 acções de fiscalização no mercado dos serviços postais. Tratou-se de acções que visaram a verificação da actividade dos prestadores de serviço postal no âmbito das suas competências de actuação limitadas aos termos contidos nos diversos títulos de autorização, concluindo-se pela inexistência de desconformidades e não deram lugar a autos de notícia.

7.4.3 Infra-estruturas de Telecomunicações em Edifícios (ITED) e Infra-estruturas de Telecomunicações em Urbanizações (ITUR)

Em matéria de infra-estruturas de telecomunicações em edifícios e em urbanizações, realizaram-se 568 acções de fiscalização em 2010, das quais 457 acções a infra-estruturas, que detectaram 114 situações com não conformidades (em relação ao projecto respectivo e às normas técnicas aplicáveis, ou do projecto face

às normas técnicas aplicáveis). Destas acções resultou o envio de 73 processos para contencioso. Foram ainda realizadas 111 acções de fiscalização a entidades formadoras de ITED/ITUR.

Procedeu-se também ao esclarecimento de dúvidas e à resposta a 366 pedidos de informação, implicando diversas análises técnicas e jurídicas.

Estas acções visaram verificar a conformidade da actuação dos agentes de mercado com o novo quadro legal que entrou em vigor a 1 de Janeiro de 2010. O novo regime engloba novas regras técnicas, Manual ITED – 2.ª edição e Manual ITUR – 1.ª edição, acarretando uma forte evolução tecnológica e um alargamento de âmbito relativamente ao anterior, implicando um significativo impacto para o sector e um nítido benefício para o consumidor, nomeadamente ao facilitar o acesso a serviços de RNG, em fibra óptica.

O novo diploma legal impõe ainda a obrigatoriedade de todos os técnicos ITED realizarem acções de formação, em entidades formadoras designadas pelo ICP-ANACOM, com objectivo de assegurar actualização de conhecimentos, cujo processo terminará a 15 de Maio de 2011. Para isso foi desenvolvido um conjunto de acções essenciais para salvaguarda da existência de condições para que esta formação se concretize, nomeadamente com a Agência Nacional para a Qualificação (ANQ) e com a Direcção-Geral do Emprego e Relações de Trabalho (DGERT), no sentido de determinar os requisitos formativos e conteúdos de formação. Para além disso, foram aprovados os procedimentos harmonizados de designação de entidades formadoras, bem como os requisitos técnicos e humanos aplicáveis⁴¹.

Na sequência deste trabalho foi realizada, e entretanto concluída, a formação de actualização de todos os técnicos inscritos no ICP-ANACOM. No âmbito de um protocolo assinado com a Ordem dos Engenheiros Técnicos sobre esta matéria continua a ser feita actualização da formação dada a engenheiros e estão a ser preparadas acções de formação habilitante a técnicos que pretendam ser técnicos instaladores e projectistas de ITUR e também de ITED.

Durante o ano 2010, o ICP-ANACOM procedeu ainda à monitorização dos operadores de redes públicas de telecomunicações que têm a obrigação de comunicar as suas especificações de interfaces, nos termos do Decreto-Lei n.º 192/2000, de 18 de Agosto. Estas estão

disponíveis e podem ser consultadas no sítio do ICP-ANACOM, na área temática Regime R&TTE.

7.4.4 Mercado de equipamentos

Ao ICP-ANACOM foram atribuídos poderes de fiscalização do cumprimento do Decreto-Lei n.º 192/2000, de 18 de Agosto, que estabelece o regime de livre circulação, colocação no mercado e colocação em serviço, no território nacional, dos equipamentos de rádio e equipamentos terminais de telecomunicações. Este regime legal resultou da transposição da Directiva 1999/5/CE, do Parlamento Europeu (PE) e do Conselho de 9 de Março, relativa a equipamentos R&TTE e abrange diversos tipos de equipamentos, nomeadamente: (i) os equipamentos de rádio que utilizem frequências do espectro radioelétrico, contendo um transmissor e/ou um receptor; e (ii) os equipamentos terminais de telecomunicações que através de um *interface* são ligados à rede pública de telecomunicações (redes públicas GSM, redes telefónicas analógicas ou digitais e as redes de dados).⁴³

Refira-se que a fiscalização do mercado de equipamentos envolve três procedimentos com vista à avaliação de conformidade dos equipamentos colocados no mercado, designadamente:

- procedimento 1 – acções de fiscalização directas (presenciais e também efectuadas por catálogo e na Internet) aos agentes económicos (distribuidores, importadores, comerciantes), para verificação dos requisitos e detecção de responsáveis por colocação em mercado;
- procedimento 2 – acções de acompanhamento de mercado, com recurso a ensaios laboratoriais (efectuados nos laboratórios do ICP-ANACOM), e análise de documentação técnica, para verificação da conformidade dos equipamentos;
- procedimento 3 – acções de acompanhamento de mercado, através da análise de documentação técnica, para verificação da conformidade dos equipamentos.

No que diz respeito a acções de fiscalização directas aos agentes económicos (distribuidores, importadores, comerciantes) – procedimento 1, foram realizadas, em 2010, 225 acções de

⁴¹ Em todo o país foram designadas 45 entidades formadoras sendo que destas 21 são centros do IEFP. Das entidades designadas, 14 estão, igualmente, habilitadas a ministrar cursos para engenheiros e engenheiros técnicos

⁴² É o caso, nomeadamente, dos telefones móveis (GSM), terminais de satélite, equipamentos da banda do cidadão, telefones da banda marítima, telefones sem fios, equipamentos de pequena potência e curto alcance (aplicações *bluetooth*, controlos remotos – alarmes sem fios, dispositivos para abertura de portões de garagem, redes sem fios e brinquedos de controlo remoto).

⁴³ São exemplos os telefones, aparelhos atendedores de chamada, *modems* e equipamento GSM (simultaneamente equipamento de rádio).

fiscalização, tendo sido fiscalizados 472 equipamentos, apreendidos 216 e enviados 67 processos para contencioso.

Ao nível dos procedimentos 2 e 3 foram iniciados 146 processos, concluídos 114 e foram ensaiados 91 equipamentos.

Em consequência destas acções de fiscalização, bem como das subsequentes análises laboratoriais e de documentação técnica, foram no total enviados 181 processos para contencioso, em consequência das não conformidades detectadas.

Por último, refira-se ainda o caso específico dos equipamentos de rádio que utilizam faixas de frequência cuja utilização não esteja harmonizada em toda a UE. O fabricante, seu representante legal ou importador, passou a ter que fazer uma comunicação ao ICP-ANACOM quatro semanas antes da colocação dos equipamentos no mercado, nos termos do artigo 9.º do Decreto-Lei n.º 192/2000, de 18 de Agosto. Esta comunicação é sempre alvo de uma análise por parte desta Autoridade. O não cumprimento de indicações do ICP-ANACOM relativas a estes equipamentos pode traduzir-se numa restrição à colocação em serviço. Para além disso, as restrições indicadas aos responsáveis por colocação em mercado deverão aparecer reflectidas nas informações ao utilizador. Em 2010 foram efectuadas 1146 notificações ao abrigo dos artigos 9.º e 6.º n.º 4 da Directiva 99/5 (R&TTE), sendo que 106 comunicações se encontravam incorrectas e foram recebidas respostas/análises a 27 notificações.

Ainda durante o ano 2010, no seguimento de vários pedidos de informação no âmbito de R&TTE, quer de representantes de fabricantes de equipamentos, quer de outros responsáveis pela colocação em mercado, foram concluídos 13 pedidos de informação que, na maior parte dos casos, implicaram uma análise técnica e jurídica das situações expostas.

7.4.4.1 Actividades laboratoriais

Relacionada com a actividade de fiscalização levada a cabo pelo ICP-ANACOM, existe nesta Autoridade uma importante actividade laboratorial, coadjuvante daquela no que respeita à fiscalização no mercado de equipamentos e às acções de controlo de mercado e da indústria.

Essa actividade laboratorial tem vindo a desenvolver competências nos últimos anos, algumas únicas no país e que importa preservar

e, dado o constante avanço tecnológico, torná-las mais vastas, adaptando-as às novas tecnologias e aos novos enquadramentos normativos. Factos que levaram a uma reorganização, feita em Dezembro, dos três laboratórios então existentes para um único laboratório de ensaios e calibração (abreviadamente designado por LEC), com valências distintas, mas com flexibilidade de actuação suficiente para dar a melhor resposta às solicitações provenientes dos diferentes serviços.

O laboratório único tem uma estrutura assente basicamente em áreas de carácter operacional, fundamentalmente voltada para a execução de «ensaios» e «calibração»: (i) ensaios de compatibilidade electromagnética e ensaios radioeléctricos; e (ii) calibração.

Apresentam-se de seguida as principais acções desenvolvidas no que respeita às técnicas de suporte no âmbito do mercado de equipamentos de rádio e equipamentos terminais de telecomunicações, bem como o trabalho efectuado nos referidos três laboratórios.

• Técnicas de suporte no âmbito do mercado de equipamentos de rádio e equipamentos terminais de telecomunicações

No decurso de 2010 procedeu-se à realização de ensaios em equipamentos de rádio e equipamentos terminais de telecomunicações abrangidos pelo Decreto-Lei n.º 192/2000, de 18 de Agosto, para efeitos de controlo de mercado, bem como à emissão de pareceres técnicos para processos em contencioso.

Foram igualmente realizadas acções de controlo de mercado e da indústria, através da verificação do requisito essencial de compatibilidade electromagnética, em equipamentos de comunicações electrónicas abrangidos pelo Decreto-Lei n.º 325/2007, de 28 de Setembro, tendo sido, também neste âmbito, emitidos pareceres técnicos para processos em contencioso.

Devido a reclamações relacionadas com a utilização da tecnologia *power line communication* (PLC), foram efectuadas acções de verificação técnica, em laboratório e no local de instalação de equipamentos, envolvendo aquela tecnologia.

No âmbito de uma solicitação externa de autoridade competente foi feita peritagem de equipamentos de recepção de televisão digital, para averiguação de tentativa de utilização de *cardsharing*.

- **Laboratório de ensaios radioelétricos**

No âmbito da fiscalização do mercado de equipamentos de rádio (Directiva R&TTE), foram ensaiados 167 equipamentos de radiocomunicações com distintas aplicações, sendo 126 no âmbito da fiscalização de mercado, 33 referentes a acções de fiscalização de utilização do espectro radioelétrico e oito acções de peritagem a equipamentos de radiocomunicações por solicitação de entidades judiciais/policiais.

Foi dada continuidade à realização de estudos e ensaios, tendentes a alargar o número de características passíveis de verificação laboratorial.

Todos os procedimentos técnicos e auxiliares que regem a actividade laboratorial foram alvo de revisão/actualização, numa perspectiva de melhoria e tendo em vista o seu enquadramento num sistema de laboratório único com acreditação flexível.

- **Laboratório de compatibilidade electromagnética (LCEM)**

O número de equipamentos ensaiados durante o ano ascendeu a 133, dos quais 97 para efeitos de fiscalização de mercado no âmbito da Directiva R&TTE e 36 por solicitação de entidades externas.

Esta área operacional participou também numa comparação inter-laboratorial a nível mundial organizada pela APLAC (Asia Pacific Laboratory Accreditation Cooperation), no programa T061 *Proficiency Testing Program on Electromagnetic Interference*, que em Portugal foi coordenada pelo Instituto Português de Acreditação (IPAC) e envolveu as grandezas campo eléctrico e frequência, cujos resultados só serão conhecidos em 2012.

Manteve-se a acreditação concedida pelo IPAC segundo a norma NP EN ISO/IEC 17025 para realização de ensaios.

- **Laboratório de metrologia radioelétrica (LMR)**

Em 2010, no cumprimento do plano de calibrações dos equipamentos do ICP-ANACOM que se encontra a cargo deste laboratório foram calibrados 218 equipamentos, o que corresponde a um aumento de 32 por cento face ao período homólogo.

No que diz respeito à calibração de equipamentos de clientes externos, foram efectuados 56 trabalhos de calibração, constatando-se nesta área de actuação um decréscimo de 17,6 por cento de unidades calibradas face a 2009.

Manteve-se a acreditação concedida pelo IPAC segundo a norma NP EN ISO/IEC 17025, para realização de calibrações no domínio da área eléctrica e da frequência.

7.4.5 Monitorização e controlo do espectro (MCE)

Ao nível do espectro, no âmbito da actividade de gestão de frequências, também são feitas acções de fiscalização, preventivas e reactivas.

A componente preventiva consiste numa actividade de verificação do cumprimento da regulamentação associada à gestão do espectro, que tem como principais objectivos:

- a verificação das condições de operação das redes e estações de radiocomunicações, de acordo com a legislação em vigor, nomeadamente o Decreto-Lei n.º 151 -A/2000, de 20 de Julho;
- a recolha de informação no terreno, para auxiliar as actividades de planeamento do espectro e de licenciamento das redes e estações de radiocomunicações.

Das fiscalizações feitas nesta área resultaram cerca de 75 por cento dos 111 processos que foram enviados para contencioso, com base nos quais serão instaurados processos de contra-ordenação.

Os restantes processos que seguiram para contencioso advêm da actividade reactiva, que se caracteriza por ter sempre como base uma solicitação externa, no âmbito da qual, no Continente, se teve que acorrer a 1650 solicitações.

Destas, 494 respeitam a interferências e culminaram com a emissão de determinações de alterações técnicas para repor a normalidade; das restantes, cerca de 40 por cento respeitam a acções de fiscalização directa sobre estações e redes de radiocomunicações, sendo que em grande número de casos foram detectadas irregularidades e os processos seguiram para contencioso.

A tabela seguinte apresenta a informação detalhada da actividade reactiva desenvolvida no território continental, relativa a 2010.

Actividade da monitorização e controlo do espectro em 2010

Tabela 36

Interferências 494 (30%)	256 Interf. serv. radiodifusão televisiva – recepção televisão (52%)		
	64 Interf. serv. móvel aeronáutico (13%)		
Processos 1650 (100%)	46 Interf. serv. móvel terrestre público e recursos partilhados – operadores públicos (9%)		
	32 Interf. serviço amador e amador por satélite (7%)		
	29 Interf. serviço redes privadas e CB (6%)		
	26 Interf. isentos licença (5%)		
	25 Interf. serviço radiodifusão sonora (5%)		
	16 Interf. restantes serviços (3%)		
	447 Acções de fiscalização directa sobre estações e redes de radiocomunicações (39%)		
	158 Pedidos de colaboração de outras entidades nacionais e internacionais (14%)	114 Pedidos de colaboração internacionais – autoridades congéneres (72%)	
	Restantes Solicitações 1156 (70%)	44 Pedidos de colaboração de entidades nacionais (PSP, GNR, ERC, ...) (28%)	
		215 Pedidos de elaboração de estudos e análises de níveis de cobertura de redes de radiocomunicações (18%)	
118 Queixas/reclamações sobre radiações não-ionizantes (10%)			
37 Acções de fiscalização em eventos especiais (desportivos, lúdicos, nacionais e internacionais) de curta-duração (3%)			
181 Acções em resposta a outro tipo de solicitações relacionadas com a actividade (16%)			

Fonte: ICP-ANACOM.

De realçar as 494 situações de interferências que o ICP-ANACOM foi chamado a solucionar durante o ano 2010, sendo 13 por cento relativas ao serviço móvel aeronáutico. Também importantes, devido ao impacto na actividade económica e na vida do cidadão comum (dada a alta taxa de penetração em toda a sociedade portuguesa), destaca-se a resolução de cerca de meia centena de situações de interferência que afectavam as redes dos operadores públicos do SMT e recursos partilhados.

Quanto a processos relativos a representação internacional do país e institucional (todos eles, nas matérias relacionadas com a utilização do espectro radioelétrico), são ainda de destacar: (i) 114 processos de cooperação internacional com as entidades congéneres; e (ii) 44 processos de cooperação com instituições nacionais de que são exemplo a PSP, a GNR e a ERC.

Com um impacto significativo na imagem internacional do ICP-ANACOM é de relevar a monitorização feita, com carácter regular, em eventos lúdicos, desportivos e/ou oficiais de curta duração. Este ano, merecem nota de destaque a visita de Estado a Portugal de Sua Santidade o Papa Bento XVI e, mais no final do ano, a Cimeira da NATO Lisboa 2010. Para além do principal objectivo de garantir que as comunicações dos utentes licenciados ocorram sem problemas de interferências (o que diminui, sobremaneira, a actividade reactiva do ICP-ANACOM nesta matéria), este tipo de actividade tem-se traduzido num aumento bastante significativo do número de licenciamentos de «temporárias» efectuados pelo ICP-ANACOM.

A área de MCE recebeu ainda 1464 solicitações relacionadas com radiações não ionizantes, para análise de situações concretas, tendo sido terminados 1452 processos (que envolveram a análise de

235 estabelecimentos de ensino), muitos dos quais na sequência de medições no local.

Os resultados apurados apontam para valores pelo menos 50 vezes inferiores aos níveis de referência de densidade de potência fixados na Portaria n.º 1421/2004, de 23 de Novembro. Verificaram-se 54 situações que não garantiam à partida o patamar 50 vezes inferior, sendo, contudo, garantido em todas elas o cumprimento dos níveis de referência. As conclusões das acções realizadas foram levadas ao conhecimento das pessoas ou entidades que solicitaram as avaliações.

7.5 Actividade de monitorização

O ICP-ANACOM efectua ainda acções de monitorização sobre diversas áreas. Neste caso, não se trata de acções directas ou presenciais, mas de uma actividade de supervisão do mercado feita de forma indirecta, em que se procede à verificação do cumprimento do normativo em vigor ou das obrigações a que os operadores estão sujeitos, a partir da análise da informação que eles disponibilizam nos respectivos sítios na Internet ou que consta dos contratos, de inquéritos que lhes são dirigidos ou de informação estatística que lhes é solicitada. Em 2010 realizaram-se várias acções de monitorização deste tipo, das quais as mais relevantes foram as que se referem a seguir.

7.5.1 Monitorização do cumprimento das obrigações no âmbito da portabilidade

Em 2010 e no que respeita à monitorização do cumprimento das obrigações no âmbito da portabilidade, o ICP-ANACOM promoveu em particular quatro tipos de acções:

- (i) desenvolvimento de um plano de acompanhamento e de monitorização da portabilidade com a análise das causas inerentes à existência de um grande número de pedidos de portabilidade sem sucesso – entre 17 por cento e 30 por cento em termos globais, de Janeiro a Dezembro, embora com acentuada melhoria a partir de Agosto;
- (ii) análise do tempo associado à portabilidade de números no STM, especificado no respectivo regulamento em no máximo três dias úteis, e o pagamento de compensações monetárias ao assinante em caso de não cumprimento daquele prazo e sem carecer de pedido prévio daquele;

(iii) clarificação do regime de compensações aplicável;

(iv) monitorização das obrigações de transparência tarifária.

Deste modo, e no que se refere a (i), o ICP-ANACOM analisou em pormenor dois aspectos específicos. O primeiro prende-se com a existência de um muito elevado número de pedidos electrónicos de portabilidade sem resposta por parte do prestador detentor do número (*time outs*). Foi feita uma análise exaustiva e detalhada a esses pedidos, de todos os prestadores envolvidos, tendo sido apurado o número de respostas não dadas e a respectiva percentagem em função dos pedidos recebidos para cada empresa. Tratando-se de um incumprimento do Regulamento da Portabilidade, o qual prevê que a resposta a pedidos electrónicos de portabilidade tenha lugar no prazo de 24 horas, foram instaurados processos de contra-ordenações contra 16 empresas.

O segundo aspecto que foi investigado relaciona-se com o elevado número de recusas por indicação de um número do cartão SIM do assinante sem correspondência com o seu número de telefone móvel. Trata-se de uma forma de validar os números móveis para os quais é pretendida a portabilidade, necessária para evitar portabilidades indevidas, em particular nos assinantes não identificados. Neste sentido procedeu-se à identificação de diversas formas de ultrapassar esta dificuldade, que é tanto maior quanto mais elevada é a dispersão na forma de apresentar o número SIM nos cartões, por parte de cada operador móvel.

Como resultado das diligências desenvolvidas, e ainda em curso, com os operadores móveis, existem razões para acreditar que os pedidos de portabilidade de números móveis serão apresentados de forma mais correcta no que respeita à identificação do cartão SIM, contribuindo assim para o aumento da taxa de sucesso da portabilidade e, conseqüentemente, para a redução do tempo em que esta funcionalidade é assegurada ao assinante. Durante 2011, o sítio do ICP-ANACOM disponibilizará informação sobre este assunto.

Relativamente a (ii) – o tempo associado à portabilidade de números no STM –, tendo-se constatado que em termos de processo electrónico o tempo médio para a portabilidade de números móveis ultrapassava três dias úteis, foi efectuada uma acção de fiscalização abrangendo o cumprimento desta obrigação, bem como a verificação do pagamento de 2,50 euros por cada dia de atraso no

prazo máximo de 30 dias, como está estabelecido no Regulamento da Portabilidade.

Tendo o ICP-ANACOM entendido que o desconhecimento por parte dos utilizadores dos seus direitos em matéria de portabilidade de números móveis contribuía para os referidos incumprimentos, recomendou através de comunicado de 1 de Setembro, que os operadores procedessem à disponibilização de informação nas suas páginas na Internet, lojas e outros pontos de venda, sobre o prazo estabelecido para a execução da portabilidade de números móveis e sobre o direito dos utilizadores a compensação, quando esse prazo fosse excedido.

Em relação a (iii) – clarificação do regime de compensações aplicável – e na sequência de várias queixas dos operadores e de reuniões com estes relativamente aos desentendimentos existentes entre prestadores doadores e receptores na aplicação do regime de compensações previsto no artigo 26.º do Regulamento da Portabilidade, foi publicado no sítio do ICP-ANACOM, a 16 de Abril de 2010, um esclarecimento sobre a matéria.

Foi igualmente disponibilizada, no sítio do ICP-ANACOM, informação fornecida pelos operadores sobre os documentos exigidos para a denúncia nos contratos com portabilidade.

Por fim, e no que se refere a (iv) – monitorização das obrigações de transparência tarifária –, é de salientar que em 2010 foi recolhida informação reportada ao final de 2009 e ao final do primeiro e segundo semestres de 2010, incluindo informação relativa aos números de acesso ao serviço informativo de preços de chamadas para números portados, e informação relativa aos procedimentos indicados pelos prestadores do STM para desactivação/reactivação do anúncio de portabilidade, a qual foi também utilizada para a actualização da informação disponibilizada ao público em geral no sítio do ICP-ANACOM. Refira-se que esta informação é recolhida na sequência da realização do questionário semestral de portabilidade (aprovado por decisão de 11 de Novembro de 2009), que congrega e sistematiza a informação que as empresas, com obrigações de portabilidade, devem remeter ao ICP-ANACOM para efeitos do acompanhamento da evolução daquela funcionalidade, e da verificação do cumprimento das obrigações no âmbito da portabilidade decorrentes do Regulamento da Portabilidade e da LCE.

Tendo por base a informação recolhida no âmbito do questionário de portabilidade, em Abril de 2010 foram levadas a cabo diversas acções de fiscalização para confirmar/verificar o efectivo cumprimento, nos casos aplicáveis, das obrigações de informação ao consumidor constantes do Regulamento da Portabilidade, e para verificar se a informação disponibilizada ao ICP-ANACOM nos termos do artigo 22.º do mesmo Regulamento se encontrava devidamente actualizada.

Da análise dos resultados das acções de fiscalização concluiu-se que a generalidade das empresas prestadoras estava a cumprir com as obrigações de informação aos consumidores previstas no mesmo regulamento, mas existiam excepções. Entre as excepções contam-se, no caso do STM: (i) uma situação em que não foi possível realizar a desactivação do aviso *online* de portabilidade através dos números indicados pela empresa na resposta ao questionário semestral de portabilidade, tendo-se ainda constatado que a informação prestada sobre os procedimentos a adoptar pelo cliente chamador para a activação ou inibição da audição do aviso *online* não estava correcta nem de acordo com a informação que foi disponibilizada pela empresa ao ICP-ANACOM; (ii) noutra situação, verificou-se que, nas chamadas realizadas especificamente para números portados para um determinado prestador, foi escutado um aviso *online* não totalmente conforme com o definido no regulamento.

No entanto, após o envio de ofícios dando conta das irregularidades detectadas, as empresas em questão informaram o ICP-ANACOM de que tinham, entretanto, corrigido as situações verificadas, o que foi posteriormente confirmado através de nova acção de fiscalização.

7.5.2 Monitorização da qualidade de serviço

7.5.2.1 Monitorização da informação sobre qualidade de serviço fixada no Regulamento sobre Qualidade de Serviço (RQS)

O ICP-ANACOM procedeu ao acompanhamento da informação sobre qualidade de serviço que, no âmbito do RQS (Regulamento n.º 46/2005, de 14 de Junho, com a redacção que lhe foi conferida pelo Regulamento n.º 372/2009, de 28 de Agosto), é reportada trimestralmente a esta Autoridade pelas empresas prestadoras do STF.

Tal como no ano transacto, em 2010 o ICP-ANACOM disponibilizou no seu sítio na Internet relatórios trimestrais contendo a principal informação sobre qualidade de serviço que aquelas empresas lhe

remeteram, bem como a indicação dos *links* de acesso à informação que cada uma delas disponibiliza no seu próprio sítio.

7.5.2.2 Modelo de divulgação da informação sobre qualidade de serviço aos utilizadores finais

No âmbito do RQS, foi efectuada, em Dezembro de 2010, uma pesquisa aos sítios dos prestadores do STF, para averiguar em que moldes estavam os operadores a divulgar nas respectivas páginas da Internet a informação de qualidade de serviço definida naquele regulamento, bem como o grau de adesão ao modelo de divulgação dessa informação a utilizadores finais definido pelo ICP-ANACOM (modelo aprovado por esta Autoridade, a título de recomendação, por deliberação de 11 de Novembro de 2009).

A referida verificação efectuou-se em relação à informação divulgada sobre os objectivos de desempenho que as empresas se propunham oferecer em 2010, tendo-se concluído existir um razoável grau de adesão das empresas a grande parte das regras recomendadas no modelo de divulgação do ICP-ANACOM. No entanto, verificou-se que a informação sobre qualidade de serviço incluída no sítio na Internet de uma das empresas prestadoras não se encontrava a ser divulgada de acordo com o disposto no n.º 6 do artigo 7.º do RQS, pelo que a empresa foi oficiada, já no início de 2011, no sentido de regularizar a situação.

7.5.2.3 Monitorização dos moldes de divulgação da informação sobre qualidade de serviço nos contratos de adesão do prestador do serviço de acesso à Internet (ISP)

Entre 1 de Outubro e 10 de Novembro de 2010 foi efectuado um levantamento relativamente aos moldes em que a informação sobre qualidade de serviço é disponibilizada nos contratos dos ISP, tendo por referência a deliberação do ICP-ANACOM, aprovada a 1 de Setembro de 2005 e alterada em Dezembro de 2008, referente às «Linhas de orientação sobre o conteúdo mínimo a incluir nos contratos para a prestação dos serviços de comunicações electrónicas».

A análise da informação recolhida abrangeu os elementos relacionados com qualidade de serviço que, nos termos daquelas «Linhas de orientação», são de apresentação obrigatória nos contratos para a prestação de serviço de acesso à Internet (SAI) bem como os elementos cuja inclusão nos mesmos é apenas recomendada.

A principal conclusão que se retirou do levantamento efectuado foi a de que, para além dos elementos obrigatórios, de um modo geral há uma adesão pouco significativa dos ISP quanto a incluírem e vincularem-se, através dos respectivos contratos, a aspectos relacionados com qualidade de serviço.

Assim, verifica-se que todos os prestadores consideram pelo menos um parâmetro para o qual fixam níveis de qualidade que se comprometem a assegurar aos clientes e cujo incumprimento, por motivos que comprovadamente lhes sejam imputáveis, poderá dar lugar a indemnização ou reembolso dos clientes. Em muitos casos esse parâmetro é o tempo máximo em que o prestador do serviço fará a ligação inicial do serviço, o qual é de inclusão obrigatória, nos termos da legislação em vigor.

Verifica-se ainda que nos contratos existem também parâmetros em que são fixados níveis mínimos de qualidade que os ISP se comprometem a assegurar aos clientes relativamente aos quais não são explicitamente previstas quaisquer consequências em caso de incumprimento, sendo neste âmbito de referir, como mais frequente, o prazo máximo para resposta a reclamações.

Esta matéria irá continuar a ser acompanhada em 2011.

7.5.3 Monitorização de vários aspectos associados às ofertas retalhistas

Neste ponto apresentam-se as acções desenvolvidas visando a monitorização de vários aspectos associados às ofertas retalhistas. Neste sentido, no final de cada trimestre, o ICP-ANACOM procedeu à recolha, tratamento, análise e publicação de informação estatística sobre o STF, serviços móveis, SAI, serviço de TV por subscrição (SVTS), serviços postais e RNG (a partir do terceiro trimestre).

Em paralelo, procedeu-se ao levantamento e análise de ofertas e tarifários destes serviços e à produção e análise de comparações internacionais, onde se destacam nos sub-pontos seguintes as acções mais relevantes.

7.5.3.1 Cumprimento da obrigação de divulgação dos contratos de adesão dos ISP nos respectivos sítios

Procedeu-se, no final de 2010, à verificação de quais os ISP que divulgavam nos respectivos sítios na Internet os seus contratos de adesão.

No âmbito dessa pesquisa verificou-se que alguns ISP não tinham os contratos disponíveis nos seus sítios, o que indicava incumprimento do estabelecido sobre a matéria na deliberação do ICP-ANACOM de 21 de Abril de 2006, relativa ao objecto e forma de disponibilização ao público das condições de oferta e de utilização de serviços de comunicações electrónicas. Assim, no início de 2011 foram enviados ofícios para as referidas empresas solicitando a correcção da situação verificada.

Este assunto irá continuar a ser acompanhado em 2011.

7.5.3.2 Moldes de divulgação de tarifários nos sítios dos prestadores de serviços *multiple play* e dos prestadores de serviços VoIP nómada

No âmbito de pesquisas efectuadas durante o ano 2010 aos sítios dos prestadores com oferta de serviços *multiple play* e aos dos prestadores com oferta de serviços VoIP de uso nómada, foram detectadas algumas irregularidades relacionadas com a divulgação dos respectivos tarifários, que se considerou não ser conforme com o definido na deliberação do ICP-ANACOM, de 21 de Abril de 2006, relativa ao objecto e forma de disponibilização ao público das condições de oferta e de utilização de serviços de comunicações electrónicas. Essas situações foram comunicadas às empresas visadas, para efeito de regularização.

Este assunto irá continuar a ser acompanhado em 2011.

7.5.3.3 Moldes de divulgação pelas empresas prestadoras de informação sobre as ofertas tipo *Homezoning*

No âmbito das pesquisas efectuadas em 2010 aos sítios das empresas prestadoras que disponibilizam ofertas tipo *Homezoning*⁴⁴, concluiu-se não existirem situações de incumprimento das obrigações específicas de informação aos consumidores, definidas pelo ICP-ANACOM no âmbito das deliberações referentes a tais ofertas.

7.5.3.4 Disponibilização pelas empresas prestadoras de serviços telefónicos, de tarifários com facturação ao segundo e monitorização dos moldes de divulgação dos mesmos

De acordo com o entendimento do ICP-ANACOM, de 7 de Maio de 2008, sobre a aplicação às comunicações electrónicas da alínea q) do artigo 8.º do Decreto-Lei n.º 57/2008, de 26 de Março (diploma sobre práticas comerciais desleais), todas as empresas prestadoras

de serviços telefónicos devem disponibilizar um tarifário com um único período inicial seguido de facturação ao segundo – que pode constituir uma lógica de *opt-in* face a todos os tarifários existentes.

Por outro lado, a deliberação do ICP-ANACOM, de 21 de Abril de 2006, relativa ao objecto e forma de disponibilização, ao público, das condições de oferta e de utilização de serviços de comunicações electrónicas fixa, entre outras, às empresas prestadoras a obrigação de disponibilização dos seus tarifários nos respectivos sítios na Internet, quando existentes, devendo a informação ser publicitada de forma clara, visível e facilmente acessível.

Neste contexto, procedeu-se entre Outubro e Novembro de 2010 a pesquisas aos sítios das empresas que disponibilizam ofertas dirigidas a consumidores (segmento residencial) no âmbito dos seguintes serviços: STF, STM, serviço VoIP de utilização nómada (com taxação temporal) e ISP *dial-up* (com taxação temporal).

Em relação a certas empresas foram detectadas, no âmbito de alguns serviços, situações de não disponibilização de qualquer oferta conforme entendimento do ICP-ANACOM atrás referido. Foi também constatada, em alguns casos, a existência de incumprimentos relacionados com a divulgação dos tarifários nos sítios das empresas prestadoras. As diversas situações de irregularidade verificadas foram, através de ofícios expedidos no final de 2010, comunicadas às empresas prestadoras responsáveis, para efeito de correcção.

Esta matéria irá continuar a ser acompanhada em 2011.

7.5.4 Monitorização do cumprimento das regras sobre inclusão de publicidade e informações de carácter utilitário nas listas no âmbito do serviço universal (SU)

Proseguiu-se em 2010 com a verificação do cumprimento, por parte da PTC, da deliberação do ICP-ANACOM relativa à inclusão de publicidade e informações de carácter utilitário nas listas telefónicas a disponibilizar no âmbito do SU.

Com esta deliberação, de 8 de Novembro de 2005 (alterada a 14 de Junho de 2007), procurou-se assegurar que a PTC não tire partido da obrigação de SU de disponibilizar as listas para incluir referências publicitárias que desvirtuem os objectivos de

⁴⁴ As ofertas tipo *Homezoning* consistem na oferta do STF prestado através das redes móveis GSM/UMTS ou seja, possibilitam a utilização das frequências GSM e UMTS da rede móvel terrestre na rede de acesso local para a prestação do STF.

informação visados com aquela obrigação ou utilizem aqueles suportes para adoptar comportamentos que, de algum modo, sejam passíveis de lesar a concorrência.

Como prevê aquela deliberação, as páginas iniciais das listas telefónicas devem ser usadas para veicular informação de carácter utilitário para os seus utilizadores, através da indicação dos números de acesso para os serviços de emergência, números de utilidade pública e números de telefone do serviço de apoio ao cliente e de informações de cada um dos prestadores de serviços de comunicações electrónicas acessíveis ao público que o solicitem, com informação dos custos das comunicações para esses serviços, bem como indicação dos sítios na Internet.

Assim, no quadro desta actividade de supervisão procedeu-se à verificação das seguintes listas telefónicas: «Algarve»; «Alentejo e Setúbal»; «Ribatejo e Estremadura» (edições 67); «Baixo Minho e Douro Litoral»; «Minho»; «Aveiro e Viseu»; «Trás-os-Montes e Alto Douro»; «Beira Interior»; «Lisboa Classificada (edição 129)»; «Açores» (edição 67), «Zona Norte de Lisboa»; «Margem Sul do Tejo»; «Sintra e Cascais»; «Porto»; «Coimbra e Leiria (edição 68)»; «Alentejo/Algarve (edição 68)»; e «Madeira (edição 68)».

7.6 Ordens, recomendações e esclarecimentos

Ao nível da supervisão e da fiscalização do sector, cabe ao ICP-ANACOM assegurar o cumprimento das obrigações inerentes ao SU, bem como velar pela aplicação e fiscalização do cumprimento das leis, regulamentos e requisitos técnicos aplicáveis no âmbito das suas atribuições, competindo-lhe também acautelar o cumprimento, por parte dos operadores de comunicações, das disposições dos respectivos títulos de exercício da actividade ou dos contratos de concessão, e assegurar a observância do regime de autorização geral (no caso das comunicações electrónicas).

Nos termos da lei, o ICP-ANACOM pode proceder a averiguações e exames em qualquer entidade ou local, no quadro do desempenho das suas atribuições.

De acordo com o artigo 9.º dos seus Estatutos, o ICP-ANACOM pode adoptar diversos procedimentos no âmbito das suas competências de regulação e supervisão - designadamente emitindo ordens ou determinações, o que faz com regularidade -, formulando recomendações e difundindo informação sobre o seu próprio entendimento quanto a determinadas matérias.

No caso das ordens ou determinações, o ICP-ANACOM impõe aos prestadores que alterem o seu comportamento, corrigindo-o. Em regra, os serviços desta Autoridade, tendo constatado a existência de irregularidades, notificam os visados, dando-lhes um prazo para corrigirem a situação, após o que são feitas novas acções de fiscalização para verificar se a situação foi corrigida. A título de exemplo, refiram-se duas deliberações do ICP-ANACOM adoptadas em 2010, uma de Fevereiro, pela qual determinou à PTC a melhoria da ORALL no sentido de a adaptar às necessidades e evolução do mercado, designadamente introduzindo níveis de serviço *Premium*, aumentando o valor das compensações por incumprimento, disponibilizando informação mais detalhada a nível dos pontos de atendimento a disponibilizar aos OPS e aumentando a antecedência com que é feito o aviso prévio sobre alterações na rede.

A outra, de Outubro, determinou que a PTC introduzisse alterações na ORAC, no sentido de aumentar a eficácia e reduzir os incumprimentos desta oferta de referência.

As recomendações são formuladas nas situações em que o regulador entende justificar-se uma orientação aos prestadores sobre a forma como deverão pautar o seu comportamento. A título de exemplo, refira-se a recomendação dirigida a 1 de Setembro aos operadores móveis para que disponibilizassem informação nos seus sítios na Internet, lojas e outros pontos de venda, sobre o prazo estabelecido para a execução da portabilidade dos números móveis e sobre o direito dos utilizadores a serem compensados quando o prazo é excedido.

Os esclarecimentos/entendimentos comunicados ao mercado são a via utilizada pelo regulador quando considera que é importante clarificar a sua posição sobre determinadas matérias, expressar o seu entendimento e dá-lo a conhecer ao mercado, aumentando a previsibilidade da acção regulatória. Foi o que aconteceu em Abril, quando o regulador emitiu um comunicado a clarificar a sua posição relativamente ao regime de compensações existente na portabilidade.

7.7 Contencioso e contra-ordenações

O ICP-ANACOM pode praticar diferentes tipos de actos sancionatórios: aplicar multas contratuais (nos termos do Contrato de Concessão do serviço público de telecomunicações e do Contrato de Concessão do serviço postal universal); aplicar sanções no âmbito de processos contra-ordenacionais; aplicar outras sanções, de natureza administrativa (de que são exemplo a suspensão de utilização de indicativos e o cancelamento de registos); e aplicar sanções pecuniárias compulsórias.

Relativamente às contra-ordenações, na decorrência das competências de fiscalização que se encontram cometidas ao ICP-ANACOM, diversos diplomas aplicáveis ao sector prevêem que cabe a esta entidade instaurar, instruir e decidir processos de contra-ordenação, sempre que seja constatada a prática de ilícitos de mera ordenação social neles tipificados.

Com as excepções previstas no n.º 4 do artigo 1.º da Lei n.º 99/2009, de 4 de Setembro, aos processos de contra-ordenação acima referidos é aplicável o regime estabelecido na citada Lei e, supletivamente, as disposições do Regime Geral das Contra-Ordenações, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 433/82, de 27 de Outubro e posteriormente alterado pelos Decretos Lei n.ºs 356/89, de 17 de Outubro e 244/95, de 14 de Setembro e pela Lei n.º 109/2001, de 24 de Dezembro (e, portanto, também subsidiariamente, as normas constantes do Código de Processo Penal, por força do disposto no artigo 41.º daquele Regime).

No caso dos ilícitos excepcionados na norma referida no parágrafo que antecede, é directamente aplicável o Regime Geral das Contra-Ordenações.

A Lei n.º 99/2009, de 4 de Setembro estabelece o regime-quadro das contra-ordenações para o sector das comunicações, que atende às particularidades e exigências do sector e permite uma intervenção mais homogénea e mais célere do Regulador sectorial.

Para além de prever a classificação dos ilícitos e de estabelecer que a moldura contra ordenacional varia em função quer da referida classificação das contra ordenações, quer de se tratar de uma pessoa singular ou colectiva (e, neste último caso, da dimensão da empresa), o diploma procede a uma actualização dos montantes das coimas e cria novos meios processuais (como a advertência e o processo sumaríssimo).

Prevê também a possibilidade de sujeição dos infractores a injunções (no caso de a contra-ordenação praticada consistir na omissão de um dever, cujo cumprimento é ainda possível), seguida da possibilidade de aplicação de sanção pecuniária compulsória.

A plena aplicação do regime descrito, que permitirá a simplificação e agilização de procedimentos, sem ofensa das garantias dos arguidos – possibilitando, assim, uma maior eficiência no processamento e punição das infracções por parte do ICP-ANACOM –, depende, porém,

da adaptação de diversos diplomas relativos às comunicações, designadamente pela necessidade de classificar a gravidade das contra-ordenações neles previstas. Foi enviado ao Governo, no 1.º semestre de 2010, um anteprojecto que visava proceder a essa adaptação, até ao momento sem sequência.

7.7.1 Processos de contra-ordenação

Os processos de contra-ordenação instaurados em matéria de comunicações podem ser despoletados com base em denúncias de operadores ou de utilizadores dos serviços, nos resultados da actividade fiscalizadora do próprio ICP-ANACOM ou de outras entidades, podendo ainda ter origem em participações que lhe sejam dirigidas por outras entidades ou autoridades.

Em 2010, foram enviados para contencioso, na sequência das múltiplas acções de fiscalização efectuadas, mas também das reclamações apresentadas, mais de duas centenas de processos, tendo sido instaurados 145 processos por violação da Lei das Comunicações Electrónicas e de outros diplomas. Note-se que em cada processo pode haver, e normalmente há, mais do que um ilícito, havendo até alguns que têm milhares de ilícitos (o caso típico é o dos processos relativos a infracções em matéria de portabilidade).

Do total de processos em análise em 2010, foram decididos 92, sendo que 29 eram processos entrados no próprio ano. Em 27 processos houve lugar à aplicação de coimas, que totalizaram cerca de 1,3 milhões de euros.

Entre os processos instaurados em 2010 assumem particular relevância os que se prendem com o incumprimento de regras da portabilidade, área a que se deu especial atenção, como aliás tinha sucedido já em 2009. Na sequência do acompanhamento que foi feito desta matéria, quer através de acções de monitorização, quer através de acções de fiscalização realizadas, concluiu-se que, nalguns casos, existiram de facto situações de incumprimento, o que levou à instauração de processos de contra-ordenação. No total, foram instaurados 26 novos processos a diversos operadores, dos quais, mesmo atendendo à respectiva complexidade, já se concluíram dois.

Ainda no âmbito das violações à Lei 5/2004, de 10 de Fevereiro, há que referir os 14 processos instaurados por incumprimento da obrigação de prestar informação a esta Autoridade e de incumprimento de ordens ou mandados legítimos do ICP-ANACOM.

Em 2010, destacam-se também, pela sua relevância, os processos relativos ao incumprimento de obrigações das licenças dos operadores. Num dos processos em causa foi arguida a Vodafone Portugal e estava em causa o incumprimento de obrigação de cobertura constante da licença que lhe foi atribuída para operar a 3G móvel - UMTS. O processo culminou com a aplicação de uma coima de 750 000 euros.

Ainda dentro deste tipo de ilícito, foi instaurado um processo contra a Radiomóvel⁴⁵, por incumprimento da licença que lhe está atribuída para o serviço móvel com recursos partilhados, ao utilizar as frequências para prestar serviço distinto. O processo culminou com a aplicação de uma coima de 200 000 euros, cuja impugnação ainda está pendente.

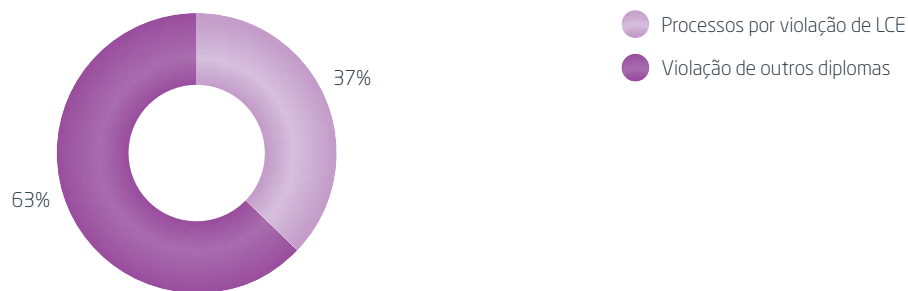
Nos processos instaurados por violação de outros diplomas, merecem ainda menção, desde logo por estarem enquadrados no objectivo estratégico do ICP-ANACOM de garantir e proteger

os direitos dos utilizadores de serviços de comunicações, os 10 processos instaurados por violação do regime aplicável aos serviços de valor acrescentado baseados no envio de mensagem, quer devido à violação das obrigações de barramento que recaem sobre os prestadores de serviços de suporte, quer por incumprimento dos deveres de informação dos próprios prestadores desses serviços aos utilizadores. Dois desses processos foram concluídos em 2010, tendo culminado com a aplicação de coimas.

Pelo respectivo número, merecem menção os processos de radiocomunicações, que no total são 56 – com relevo para os 32 do serviço de rádio pessoal - banda do cidadão e os 22 do serviço móvel terrestre de uso privativo, instaurados ou por falta de licença de utilização ou por utilização de redes ou estações fora dos parâmetros técnicos aplicáveis – e os processos instaurados por falta de envio de informações periódicas ao Regulador, tanto por parte de prestadores de serviços postais (19) como por parte de prestadores de serviços de comunicações electrónicas (12).

Processos instaurados em 2010

Gráfico 47



Fonte: ICP-ANACOM

⁴⁵ Actualmente MobiZAPP - Comunicações Electrónicas, S. A.

7.8 Resolução de conflitos entre operadores/prestadores

O ICP-ANACOM é muitas vezes chamado a mediar conflitos entre operadores. No quadro da resolução de litígios, esta Autoridade interveio em 2010 em diversas resoluções de conflitos entre operadores, designadamente:

- **Resolução administrativa do litígio requerida pela Radiomóvel (actualmente MobiZAPP) com o objecto de obter acesso e interligação da sua rede afecta ao SMRP com as redes fixas móveis e nómadas da Optimus, PTC, TMN e Vodafone Portugal**
Na sequência do pedido de intervenção apresentado pela Radiomóvel – Telecomunicações, S. A. (Radiomóvel), com o objectivo de «usufruir do seu direito de negociar a interligação e obter o acesso ou a interligação de outras empresas que oferecem redes e serviços de comunicações electrónicas acessíveis ao público», que lhe vem sendo recusado pela PTC, pela Sonaecom, pela TMN e pela Vodafone Portugal, o ICP-ANACOM, por deliberação de 30 de Julho de 2010, determinou que em cumprimento das obrigações que legal e regulamentarmente lhes são impostas, nos termos dos artigos 64.º n.º 2 e 66.º da LCE, a PTC, a TMN, a Sonaecom e a Vodafone Portugal estão obrigadas a satisfazer os pedidos razoáveis de interligação da rede móvel da Radiomóvel com as redes fixas, móveis e nómadas que lhes pertencem, observando, na íntegra, as obrigações que lhes foram impostas no âmbito dos procedimentos de análise de mercado e, em particular, as obrigações de dar resposta aos pedidos razoáveis de acesso e de não discriminação.

Nesta deliberação, o ICP-ANACOM determinou ainda que, no prazo máximo de 90 dias seguidos, contado a partir da data da decisão final proferida no âmbito do presente processo, fosse comunicada a esta Autoridade a celebração dos acordos de interligação necessários a assegurar o direito da Radiomóvel de obter o acesso ou a interligação. Apenas a Vodafone Portugal cumpriu tempestivamente com o que foi determinado.

Decorrido o prazo de 90 dias fixado, foram desenvolvidos contactos destinados a supervisionar o cumprimento da obrigação fixada na referida decisão, constatando-se que todas as empresas envolvidas desenvolviam esforços para alcançar um acordo de interligação nos termos fixados. A celebração destes acordos veio a ocorrer em 2011.

Porém, a Vodafone Portugal tentou uma acção administrativa especial impugnando a referida deliberação de 30 de Julho de 2010, que foi oportunamente contestada, estando o processo pendente.

- **Resolução administrativa de um litígio entre a Vodafone Portugal e a PT Prime, a TMN e a Optimus relativo a preços de portabilidade**
A 28 de Dezembro de 2010, a Vodafone, solicitou, ao abrigo do artigo 10.º da LCE, a intervenção do ICP-ANACOM para a resolução de um litígio que a opõe à PT Prime, à TMN e à Optimus em resultado da aplicação retroactiva, por parte destes prestadores, de novos preços de activação da portabilidade.

Verificados os requisitos de intervenção do Regulador, foram notificadas as contra-partes para que se pronunciassem sobre o pedido da Vodafone Portugal.

Este litígio encontra-se em análise.

- **Pedido de intervenção apresentado pela Nortenet – Sistemas de Comunicação S. A., por facturação indevida de migração de lacetes ADSL, efectuada pela PTC**

Prosseguiu durante o ano 2010 a análise do pedido de intervenção apresentado pela Nortenet a 28 de Setembro de 2009 no litígio que a opõe à PTC, em consequência da facturação alegadamente indevida na migração de lacetes ADSL, nos períodos que especifica. Entende a Nortenet que tal procedimento constitui uma violação das deliberações do ICP-ANACOM de 21 de Abril de 2006, 3 de Outubro de 2007 e 26 de Junho de 2008, relativas à oferta Rede ADSL PT. Neste contexto, solicitou a intervenção desta Autoridade para que notificasse a PTC no sentido de proceder à emissão de créditos sobre as quantias indevidamente facturadas.

- **Litígio entre a PTC/TMN e a Sonaecom sobre preços de terminação do serviço VoIP nómada**

Prosseguiu, durante o ano de 2010, a análise deste litígio e, em Março de 2011, a PTC informou por carta o ICP-ANACOM de que as partes haviam entretanto chegado a acordo, inexistindo actualmente qualquer litígio entre elas.

- **Litígio entre a AR Telecom, a Vodafone Portugal e a Sonaecom sobre as condições de remuneração do serviço 760**

Prosseguiu, durante o ano 2010, a análise do litígio que opõe a AR Telecom à Vodafone Portugal e à Sonaecom.

- Litígio entre a PTC e a Sonaecom quanto à alteração unilateral da remuneração desta empresa no acesso dos seus clientes ao serviço 760 da PTC

A 27 de Setembro de 2010, a PTC apresentou ao ICP-ANACOM a desistência do pedido de intervenção que havia apresentado a 7 de Abril de 2009 relativamente ao litígio que a opunha à Sonaecom.

- Litígio entre a PTC e a Sonaecom sobre o tarifário e o encaminhamento do tráfego da ex-Telemilénio – Telecomunicações, Sociedade Unipessoal, Lda. (Tele2) Prosseguiu, durante o ano 2010, a análise deste litígio.

7.9 Acompanhamento do mercado

7.9.1 Estudos realizados

Visando dotar o ICP-ANACOM de um melhor e maior conhecimento em várias das matérias associadas ao sector das comunicações electrónicas, esta Autoridade realiza diversos estudos, através dos quais se procede à recolha de informação útil à regulação sectorial. Em 2010, há a destacar os seguintes estudos:

7.9.1.1 Estudos de qualidade de serviço

Numa vertente de natureza mais informativa para os consumidores e também para os operadores e prestadores de serviços envolvidos, foram realizados em 2010 estudos de qualidade de serviço (QoS), no âmbito do SMT, em que se procura aferir o nível de serviço efectivamente disponibilizado pelos operadores Optimus, Vodafone Portugal e TMN. Estes estudos incidiram sobre a QoS dos serviços de mensagens (texto e multimédia), e sobre o desempenho efectivo dos operadores em serviços de chamadas de voz e de vídeotelefonía, no território continental (principais aglomerados urbanos e principais eixos viários). Para além disso, e no âmbito de reclamações de autarquias, foram efectuados outros estudos sobre a QoS em matéria de voz, dados e cobertura em algumas das localidades⁴⁶. Estes estudos de avaliação são realizados através da análise de parâmetros técnicos, constituindo muito boa aproximação à percepção efectiva de qualidade por parte do consumidor.

Pelo quarto ano consecutivo, o ICP-ANACOM efectuou a aferição da qualidade dos ISP através de BLF e BLM em Portugal, na perspectiva do utilizador.

7.9.1.2 Estudo sobre a implementação das Novas Redes de Acesso (NRA)

As NRA permitirão o desenvolvimento da sociedade de informação e o crescimento do emprego, bem como satisfazer o aumento exponencial da procura de largura de banda pelos cidadãos e pelas empresas, decorrente da massificação e sofisticação de serviços, aplicações e «fenómenos» com interesse social e económico a diversos níveis, para além de contribuírem para um decréscimo das emissões de CO₂.

Tendo em conta a necessidade de desenvolver e manter permanentemente actualizado o conhecimento sobre estas redes, foi iniciado em 2010 e publicado em Fevereiro de 2011 um novo estudo sobre a evolução das NRA, incluindo nomeadamente o levantamento do quadro regulamentar aplicável, a análise do impacto socioeconómico, catorze casos de estudo internacionais, as soluções tecnológicas, as possibilidades de acesso grossista incluindo *unbundling* da fibra, as estratégias competitivas e ofertas existentes em Portugal⁴⁷.

O estudo concluiu que as áreas-chave na implementação das NRA têm a ver com o papel do Estado, com a intervenção das ARN, com a estratégia dos operadores e com as condições da procura.

Em Portugal existe uma forte dinâmica dos operadores, uma actuação regulatória determinada e coerente e vários estímulos estatais ao desenvolvimento das NRA.

Nos casos estudados, o papel do Estado desdobra-se na: (i) garantia de legislação transparente facilitadora do investimento em NRA em todo o território, salvaguardando em paralelo o retorno dos operadores e condições de concorrência sustentável; e (ii) participação activa na implementação das NRA com ajudas ao investimento e com investimentos directos, designadamente em regiões rurais e periféricas.

A intervenção das ARN, em especial na UE, garante por seu lado, e através de um ambiente regulatório transparente, estável e previsível, decorrente da aplicação do quadro comunitário e do processo de análise de mercado, um quadro apropriado para o investimento em todo o território nacional e para o desenvolvimento de uma sã concorrência.

⁴⁶ Designadamente pertencentes às freguesias de Escarigo, S. Pedro da Gafanhoeira, Nossa Sra. de Guadalupe, Piódão, Fajão, Pessegueiro e Pampilhosa da Serra.

⁴⁷ Este estudo encontra-se disponível no sítio do ICP-ANACOM.

As iniciativas governamentais e regulatórias repercutiram-se, em Portugal, no investimento dos operadores, sendo que o número de alojamentos cablados com acessos de alta velocidade ultrapassou os quatro milhões (70 por cento dos quais em EuroDOCSIS 3.0 ou equivalente e os restantes 30 por cento em fibra óptica).

Sem prejuízo de a maioria do investimento se ter vindo a focalizar, até agora, nas regiões do litoral mais densamente povoadas, é expectável que as concessões relativas às NRA nas zonas rurais contribuam proximamente para reforçar o esforço nacional de inclusão digital.

Espera-se que as NRA venham a contribuir, para a criação de um número significativo de postos de trabalho qualificados em Portugal, para além de postos de trabalho temporários associados à fase de implementação da infra-estrutura.

7.9.1.3 Estudo sobre a mudança de prestador

A capacidade de mudança de prestador de serviço de comunicações electrónicas, designadamente no tocante ao STM, STF, SAI, STVS e pacotes de serviços, por parte do consumidor residencial, dada a sua importância em termos de optimização dos benefícios para os utilizadores, também foi objecto de estudo.

De uma forma geral, e sem prejuízo das particularidades associadas a cada um dos serviços analisados, verifica-se uma tendência para os clientes numa faixa etária mais avançada terem taxas de mudança de prestador mais reduzidas *vis-à-vis* os clientes com idades mais baixas.

Identificou-se também uma tendência para os clientes com níveis educativos mais elevados mostrarem, em regra, maiores taxas de mudança de prestador (excepto quanto ao STM).

No que respeita ao comportamento do consumidor face à mudança, os portugueses não revelam conduta significativamente diferente dos restantes cidadãos europeus. De facto, qualquer que seja o serviço em análise, mais de 50 por cento dos inquiridos em Portugal e na UE não fez qualquer tentativa para mudar de prestador de serviço.

7.9.1.4 Estudo sobre a evolução da qualidade da Internet em Portugal

Este estudo teve como principal objectivo avaliar a evolução dos débitos e da latência médios dos acessos fixos residenciais e dos

acessos móveis em banda larga em Portugal entre 2007 e 2010. O estudo permite também comparar resultados dos débitos e a latência por distritos portugueses e nas regiões autónomas da Madeira e dos Açores, contribuindo também para uma reflexão interna sobre formas alternativas de medida de qualidade de serviço.

O estudo permitiu quantificar o crescimento, em média, dos débitos e da latência dos acessos em banda larga em Portugal e nas diferentes regiões⁴⁸ e concelhos do país, discriminando os resultados por acessos fixos residenciais e por acessos móveis.

Em termos genéricos, entre Maio de 2007 e meados de Julho de 2010, os débitos ascendente e descendente médios dos acessos fixos residenciais à Internet quase quadruplicaram e a latência média diminuiu para menos de metade.

No mesmo período, o débito descendente médio dos acessos móveis triplicou enquanto o débito ascendente médio aumentou de um factor de cinco. A latência média diminuiu.

Entre 2007 e 2010, apesar de ter ocorrido um aumento generalizado dos débitos em todas as regiões e concelhos do país, também aumentaram as diferenças ao nível territorial. Este resultado poderá ser explicado, em parte, pelo facto de alguns concelhos e regiões incluírem áreas competitivas e de essas áreas estarem associadas a uma maior concorrência e por conseguinte a débitos mais elevados.

No futuro, tendo em conta os investimentos já efectuados e os que estão em curso em termos de NRA, espera-se que o crescimento verificado nos débitos médios associados aos acessos fixos se continue a sentir. No que se refere aos acessos móveis, é também esperado um aumento dos débitos médios, em virtude do aumento da cobertura das redes móveis com a tecnologia *High speed packet Access* (HSPA+) e pela introdução do *Long term evolution* (LTE) no mercado.

7.9.1.5 Estudo sobre a oferta de serviços de comunicações electrónicas em pacotes de serviços

Dada a importância crescente dos pacotes de serviços, o ICP-ANACOM elaborou um estudo sobre o tema com o objectivo de verificar os factores de adesão, a forma de medir o fenómeno e o seu impacto no mercado. De facto, a oferta de serviços em pacote,

⁴⁸ As regiões correspondem aos distritos do continente português e às regiões autónomas, Açores e Madeira.

em conjunto com o aumento da concorrência e com a convergência de serviços, veio dinamizar os mercados das comunicações electrónicas, permitindo disponibilizar um vasto leque de novas opções. Actualmente, este tipo de ofertas destaca-se nas preferências dos consumidores, alcançando uma penetração significativa nos agregados familiares portugueses – no final de 2009, de acordo com várias fontes, cerca de um terço dos agregados familiares tinha um pacote de serviços –, tendo impulsionado o mercado da banda larga e contribuído para inverter a tendência de desligamento dos acessos telefónicos fixos, a qual, em Portugal, já se verificava há alguns anos. Em 2009, os *triple play* foram os pacotes mais comercializados.

É possível distinguir os consumidores em dois grupos, de acordo com as suas características: (i) aqueles que não têm um pacote de serviços ou que têm um pacote sem banda larga e; (ii) aqueles que têm um pacote de serviços com banda larga (*double ou triple play*). Face ao primeiro grupo, o segundo grupo parece ser mais jovem e instruído, de classes sociais mais elevadas e estão empregados.

Finalmente, discute-se a oportunidade de rever a definição de pacote de serviços adoptada pela CE bem como os indicadores utilizados na análise dos pacotes de serviços (as novas adesões e as taxas de desligamento associadas a cada pacote de serviços bem como a inclusão do SAI Móvel nas estatísticas), de forma a melhor exemplificar a actual realidade.

7.9.1.6 Estudos sobre o sector postal

O ICP-ANACOM desenvolveu um estudo intitulado «Comparações de preços dos prestadores do Serviço Postal Universal na União Europeia em 2010», disponível no sítio desta Autoridade. Este estudo, com carácter anual, permite comparar os preços com base em taxas de câmbio correntes e também com base em paridades de poder de compra (PPC), bem como as respectivas evoluções nos últimos três anos. Compreende uma comparação sistemática dos preços dos serviços postais mais utilizados e inseridos no âmbito do SU, assegurados pelos PSU em cada um dos Estados-Membros da UE.

Por fim é de referir ainda, em matéria do sector postal, que o ICP-ANACOM colaborou na realização de dois estudos promovidos pela CE: o já referido estudo «Main developments in the postal sector 2008-2010», desenvolvido pela Copenhagen Economics, e o estudo «External dimension of the EU postal acquis», realizado pela WIK Consult e por James I. Campbell.

7.9.1.7 Inquérito ao consumo dos serviços de comunicações electrónicas 2009

Foram tratados, analisados e publicados os resultados do inquérito ao consumo dos serviços de comunicações electrónicas 2009. Os aspectos analisados incluíram o acesso e as barreiras ao acesso dos vários serviços de comunicações electrónicas, o perfil do consumidor, a escolha de prestador e mudança de prestador, e a satisfação do consumidor.

Por outro lado, foi publicado no sítio do ICP-ANACOM o estudo ECSI Portugal 2009 – Índice Nacional de Satisfação do Cliente, que abrange o sector das comunicações, designadamente, os serviços da rede fixa e móvel, de acesso à Internet (fixa e móvel), de distribuição de televisão por subscrição e o serviço postal. Esta parte do estudo foi exclusivamente patrocinada pelo ICP-ANACOM.

7.9.1.8 Identificação e caracterização dos principais nós e vias de escoamento de tráfego internacional e entre o Continente e as Regiões Autónomas

Este estudo foi concluído no final do primeiro semestre de 2010. A primeira parte, relativa às comunicações entre o Continente e as Regiões Autónomas, incluindo as comunicações intra-regionais fora concluída no ano transacto. O estudo envolveu trabalho de campo em visitas aos locais principais, no Continente, Açores e Madeira, preparação de questionários e contactos directos com os responsáveis por estas infra-estruturas.

O estudo cumpriu o objectivo proposto de identificação e de caracterização dos principais nós e vias de escoamento do tráfego internacional e entre o Continente e as Regiões Autónomas.

As suas conclusões e recomendações permitem, juntamente com *outputs* de outras iniciativas do ICP-ANACOM, uma visão prospectiva quanto às acções estratégicas a desenvolver no âmbito da segurança das comunicações.

Associado a este estudo foi analisado o impacto de uma eventual falha dupla no cabo submarino de interligação entre estas Regiões e o Continente, ficando para análise posterior a implementação e teste de plano de contingência adequado.

Para além desta acção deu-se início a apoio a uma iniciativa do Governo Regional dos Açores, através da Secretaria Regional da Ciência Tecnologia e Equipamentos, de desenvolvimento de um

projecto-piloto na área das comunicações para recuperação de dados em situações de crise ou catástrofe.

7.9.1.9 Identificação e a caracterização das interdependências entre as infra-estruturas das redes privadas do Estado e das redes públicas de comunicações electrónicas

Relativamente a esta matéria o ICP-ANACOM elaborou um estudo que pretendeu, dando sequência ao despacho MOPTC n.º 16025/2009, de 2 de Junho, analisar os factores que, estando para além do domínio da entidade que superintende à gestão da rede e dos respectivos serviços, poderiam comprometer os objectivos de segurança da rede e dos serviços por ela prestados, designadamente em termos de disponibilidade, integridade e confidencialidade. Foram ainda objecto de análise factores que têm impacto ao nível das interdependências como a natureza organizacional, física, de interligação e operacional.

A metodologia definida e adoptada, considerou três fases principais, ao longo das quais se pretendeu averiguar em que medida a garantia da continuidade dos serviços prestados pelo Estado, no caso através das suas redes privadas, depende dos serviços das redes e dos serviços públicos de comunicações electrónicas. Foi recolhida por diversos meios informação relevante de diversa natureza que foi sendo sistematizada de acordo com a metodologia definida.

Na fase final, realizou-se a análise das principais conclusões, obtidas nas fases anteriores do estudo e definiu-se um conjunto de

recomendações, com vista a aumentar a capacidade do país e das entidades ao nível da segurança e resiliência das redes privadas de comunicações electrónicas, enquadradas com as boas práticas, normativos internacionais e estudos de referência.

7.9.1.10 Avaliação e caracterização da segurança de comunicações em redes públicas de comunicações electrónicas

No que respeita a esta temática, o ICP-ANACOM realizou um estudo de avaliação e caracterização da segurança nas comunicações electrónicas nacionais (SCEN).

O objectivo principal foi avaliar a infra-estrutura e os recursos de uma amostra significativa dos operadores e prestadores de serviços de comunicações electrónicas, em termos de segurança de redes e de informação, bem como das políticas, medidas, práticas, planos, meios e recursos por eles afectos.