



Edição
ICP - Autoridade Nacional de Comunicação

ISBN: 972-786-013-3

Design e Produção
Foote Cone & Belding

Pre-press
RPO

Impressão
Fernandes e Terceiro

Tiragem
500 exemplares

Depósito Legal

Data de Publicação
Novembro 2004

ÍNDICE



NOTA DE ABERTURA	VII
INTRODUÇÃO	XV
SUMÁRIO	XVII
Organograma do ICP-ANACOM	XXIX
PARTE I – Actividade do ICP-ANACOM em 2003	
1. REGULAÇÃO DAS COMUNICAÇÕES ELECTRÓNICAS	3
1.1 Promoção de novas tecnologias e serviços	5
1.1.1 Serviços móveis de 3ª geração: sistema UMTS	5
1.1.2 Serviços móveis de 3ª geração: Serviço Móvel com Recursos Partilhados (SMRP) – Sistema CDMA	7
1.1.3 Acesso Rádio de Banda Larga	8
1.1.4 Sistemas de transmissão por cabo: <i>Power Line Telecommunications (PLT)</i> , <i>Digital Subscriber Lines (xDSL)</i> e outros	9
1.1.5 Oferta de <i>Short Messaging Services (SMS)</i> na rede fixa: <i>Mobile Network Codes</i>	10
1.1.6 Voz sobre Internet Protocol (VoIP)	10
1.1.7 Televisão Digital Terrestre (TDT)	10
1.1.8 <i>Terrestrial Digital Audio Broadcasting (T-DAB)</i>	12
1.2 Consolidação de medidas de liberalização do sector e protecção do consumidor/utilizador	13
1.2.1 Portabilidade	13
1.2.2 Pré-Seleção e selecção chamada a chamada	15
1.2.3 Oferta de realuguer da linha de assinante (ORLA)	17
1.2.4 Acesso Fixo Via Rádio (FWA – <i>Fixed Wireless Access</i>)	17
1.2.5 Regras aplicáveis às gamas de numeração "707", "708" e "809"	18
1.3 Serviço Universal e serviço fixo de telefone	19
1.3.1 A acessibilidade dos preços: o tarifário do SFT	20
1.3.2 Listas de Assinantes e Serviço Informativo	21
1.3.3 Custos líquidos do serviço universal	22
1.3.4 Novas ofertas do SFT	22
1.4 Mercados dos circuitos alugados	23
1.5 Mercado da Interligação	25
1.6 Serviços grossistas de acesso à Internet em Banda Larga	27
1.6.1 Oferta "Rede ADSL PT"	28
1.6.2 Oferta desagregada do lacete local (OLL)	29
1.7 Serviço de transmissão e distribuição do sinal de televisão terrestre	30
1.8 Numeração: Atribuição de Números	31
1.9 Elaboração do novo quadro regulamentar	33
1.10 Definição e análise de mercados relevantes e imposição de obrigações	34
1.10.1 Mercados dos serviços fixos comutados de baixo débito	35
1.10.2 Outros mercados	43



2. REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS POSTAIS	45
2.1 O serviço universal	47
2.2 Área liberalizada	51
3. PLANEAMENTO, GESTÃO E SUPERVISÃO DO ESPECTRO	53
3.1 Planeamento e estudos de compatibilidade	55
3.2 Gestão e Supervisão	59
3.2.1 Licenciamentos radioeléctricos	59
3.2.2 Tarifário	62
3.2.3 Sistemas de informação relativos à gestão do espectro	63
3.2.4 Protecção de estações e redes de radiocomunicações	64
3.2.5 Monitorização e controlo do espectro (MCE)	66
3.3 Radiações não-ionizantes	69
4. FISCALIZAÇÃO E CONTENCIOSO	73
4.1 Fiscalização	75
4.1.1 Comunicações electrónicas	75
4.1.2 Serviços postais	78
4.1.3 Equipamentos	79
4.2 Contencioso	84
4.2.1 Multas contratuais	84
4.2.2 Processos de contra-ordenação	84
4.2.3 Contencioso administrativo	88
4.2.4 Impugnações Judiciais de taxas aplicadas pelo ICP-ANACOM	89
4.2.5 Jurisdição cível	89
4.2.6 Processos judiciais especiais de recuperação de empresas e de falências	90
4.2.7 Execuções fiscais	90
5. ACTIVIDADE INTERNACIONAL	91
5.1 Representação	93
5.1.1 União Europeia (UE)	93
5.1.2 Grupo de Reguladores Independentes (IRG)	99
5.1.3 Organização para a Cooperação e o Desenvolvimento Económico (OCDE)	101
5.1.4 União Internacional das Telecomunicações (UIT)	103
5.1.5 Conferência Europeia das Administrações de Correios e Telecomunicações (CEPT)	108
5.1.6 Organização do Tratado do Atlântico Norte (OTAN/NATO)	112
5.1.7 Organização Internacional de Telecomunicações por Satélites (ITSO)	113
5.1.8 Organização Internacional de Satélites Móveis (IMSO)	114
5.1.9 Organização Europeia de Telecomunicações por Satélite (EUTELSAT)	114
5.1.10 Agência Espacial Europeia (ESA)	115
5.1.11 Instituto Europeu de Normas de Telecomunicações (ETSI)	116
5.1.12 União Postal Universal (UPU)	117
5.1.13 União Postal das Américas, Espanha e Portugal (UPAEP)	120
5.1.14 Cimeira Mundial para a Sociedade de Informação	121
5.1.15 Grupo de Acção Televisão Digital Terrestre (DigTAG)	124
5.2 Cooperação	124
5.2.1 Cooperação institucional	125
5.2.2 Cooperação técnica	126
5.2.3 Outras acções	126

6. COMUNICAÇÃO, IMAGEM E SERVIÇO AO CLIENTE	127
6.1 Comunicação externa	129
6.1.1 Internet	129
6.1.2 <i>Spectru</i>	133
6.1.3 Atendimento ao público	134
6.1.4 Acções diversas	137
6.2 Comunicação interna	138
6.2.1 Núcleo de Documentação e Informação Técnica (NDIT)	138
6.2.2 <i>Intranet</i>	140
6.3 Reclamações	140
7. OUTRAS ACTIVIDADES	143
7.1 Comércio electrónico	145
7.2 O papel das comunicações no desenvolvimento da Sociedade de informação	149
7.3 Normalização no âmbito do protocolo com o IPQ	154
7.4 Instalação de Infra-estruturas de Telecomunicações em Edifícios (ITED)	154
7.5 Plano Nacional de Emergência	156
7.6 Actividade Laboratorial	156
PARTE II – A SITUAÇÃO DAS COMUNICAÇÕES	
1. A SITUAÇÃO ECONÓMICA GLOBAL	165
1.1 Enquadramento internacional	167
1.2 Enquadramento nacional	173
2. A SITUAÇÃO DAS COMUNICAÇÕES EM PORTUGAL	177
2.1 As comunicações e a economia nacional	179
2.2 O sector das comunicações electrónicas	186
2.2.1 Enquadramento internacional	186
2.2.2 Serviços de comunicações electrónicas	195
2.2.2.1 Serviço fixo de telefone	195
2.2.2.2 Serviço de circuitos alugados	206
2.2.2.3 Serviços de Telecomunicações Móveis	215
2.2.2.3.1 Serviço móvel terrestre	215
2.2.2.3.2 Serviço móvel de recursos partilhados (<i>Trunking</i>)	229
2.2.2.4 Serviços de Transmissão de Dados	232
2.2.2.4.1 Serviço de Acesso à Internet	233
2.2.2.4.2 Outros serviços de transmissão de dados	246
2.2.2.5 Serviço de distribuição de televisão por cabo	251
2.3 O Sector Postal	265
2.3.1 Enquadramento internacional	265
2.3.2 Serviços postais	271





ÍNDICE DE QUADROS

Parte I

1. Comparação entre os preços da PRI 2003 com a média da UE	26
2. Números Geográficos – Evolução da Situação Nacional	32
3. Números Não Geográficos– Evolução da Situação Nacional	32
4. Programa de Análise de Mercado do ICP-ANACOM	43
5. Comunicações dos CTT em 2003	51
6. Novos licenciamentos (2003)	59
7. Alteração e renovação de licenças radioelétricas (2003)	60
8. Alteração de parâmetros técnicos das estações (2003)	60
9. Sistema Informático (PLAGE) - Alterações diversas	61
10. Não conformidades documentais e técnicas detectadas	80
11. Incorreções mais frequentes	82
12. Tipo de não conformidade	83
13. Acessos e páginas visitadas do sítio do ICP-ANACOM em 2003	132
14. Número total de solicitações recebidas	134
15. Repartição das solicitações recebidas por modo de recepção	134
16. Repartição das solicitações recebidas por assunto	135
17. Solicitações do balcão virtual	136
18. Serviços ao cliente – ITED, CB e exame de amador	137
19. Conjunto de Serviços Prestados pelo NDIT	139
20. Assuntos mais solicitados	139
21. Solicitações recebidas no NDIT em 2002 e 2003	140
22. Distribuição das reclamações por serviço/área	141

Parte II

1. Indicadores de actividade económica - Portugal e a área do euro	176
2. Crescimento do PIB vs. Crescimento do sector das comunicações	179
3. Proveitos Operacionais	181
4. Emprego no sector das comunicações	182
5. Investimentos no sector	183
6. Indicadores de natureza Económico-Financeira - Comunicações electrónicas	185
7. Indicadores de natureza Económico-Financeira - Serviços Postais	185
8. Prestadores de serviço fixo de telefone – 2003	196
9. Prestadores de serviços de postos públicos – 2003	198
10. Produtos e serviços oferecidos pelos prestadores do SFT	199
11. Evolução do parque de acessos telefónicos principais	200
12. Evolução do número de postos públicos	201
13. Taxas de penetração	202
14. Tráfego originado na rede fixa – Chamadas	203
15. Tráfego originado na rede fixa – Minutas	203
16. Concentração em termos de tráfego cursado	204
17. Receitas do Serviço Fixo de Telefone (SFT)	205
18. Evolução dos operadores de redes públicas de telecomunicações em 2003	207
19. Evolução do número de assinantes do SMT	217
20. Tráfego de voz originado no SMT, por tipo de destino	220
21. SMS	223
22. MMS	223
23. Índice de <i>Herfindahl-Hirshman</i>	224
24. Receitas do serviço móvel terrestre	227
25. Receita média mensal por cliente (ARPU)	228
26. Indicadores de Actividade do SMRP	230
27. Indicadores relevantes do SMRP	232
28. Evolução dos prestadores de serviço de acesso à Internet em 2003	233
29. Operadores de RDC a prestar o serviço de acesso à Internet	236
30. Prestadores do serviço de acesso à Internet com oferta de acesso ADSL	237
31. Evolução do número de clientes do serviço de acesso à Internet	237
32. Concentração de mercado do serviço de acesso à Internet	242
33. Evolução das receitas do serviço de acesso à Internet	244
34. Evolução da receita média por assinante	245
35. Prestadores de outros serviços de transmissão de dados em 2003	246
36. Evolução dos acessos <i>Frame Relay</i>	247
37. Outros serviços de transmissão de dados por pacotes	248
38. Transmissão de dados por pacotes - Concentração de mercado em termos de acessos instalados	249
39. Evolução das receitas de STD	251
40. Evolução dos operadores de redes de distribuição por cabo em 2003	252
41. Operadores de redes de distribuição por cabo autorizados a operar, por NUTS II, no final de 2003	254

42. Alojamentos Cablados - taxas de crescimento anuais	257
43. Alojamentos Cablados - taxa de crescimento médio anual (1999/2003) por regiões	257
44. Penetração - N° de alojamentos cablados / N° total de alojamentos	257
45. Assinantes do serviço de distribuição de televisão por cabo	261
46. Taxas de penetração em termos de assinantes do serviço de distribuição de televisão por cabo	262
47. Índice de Concentração calculado em termos dos assinantes do serviço de distribuição de televisão por cabo	264
48. Serviços Postais reservados e não reservados	273
49. Prestadores de serviços postais	275
50. Emprego nos serviços postais	276
51. Meios materiais nos serviços postais	276
52. Cobertura Postal	276
53. Tráfego Postal	276
54. Tráfego Postal - Serviços Correio Expresso vs. Outros Serviços	277
55. Serviços Postais reservados vs. Serviços Postais explorados em concorrência	277
56. Taxa de penetração	278
57. Índice de concentração - Serviços de Correio Expresso	278
58. Índice de concentração - Serviços não enquadrados na categoria de Correio Expresso	279
59. Investimento	280
60. Investimento em publicidade	280
61. Receitas dos serviços postais	280

>>V

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Parte I

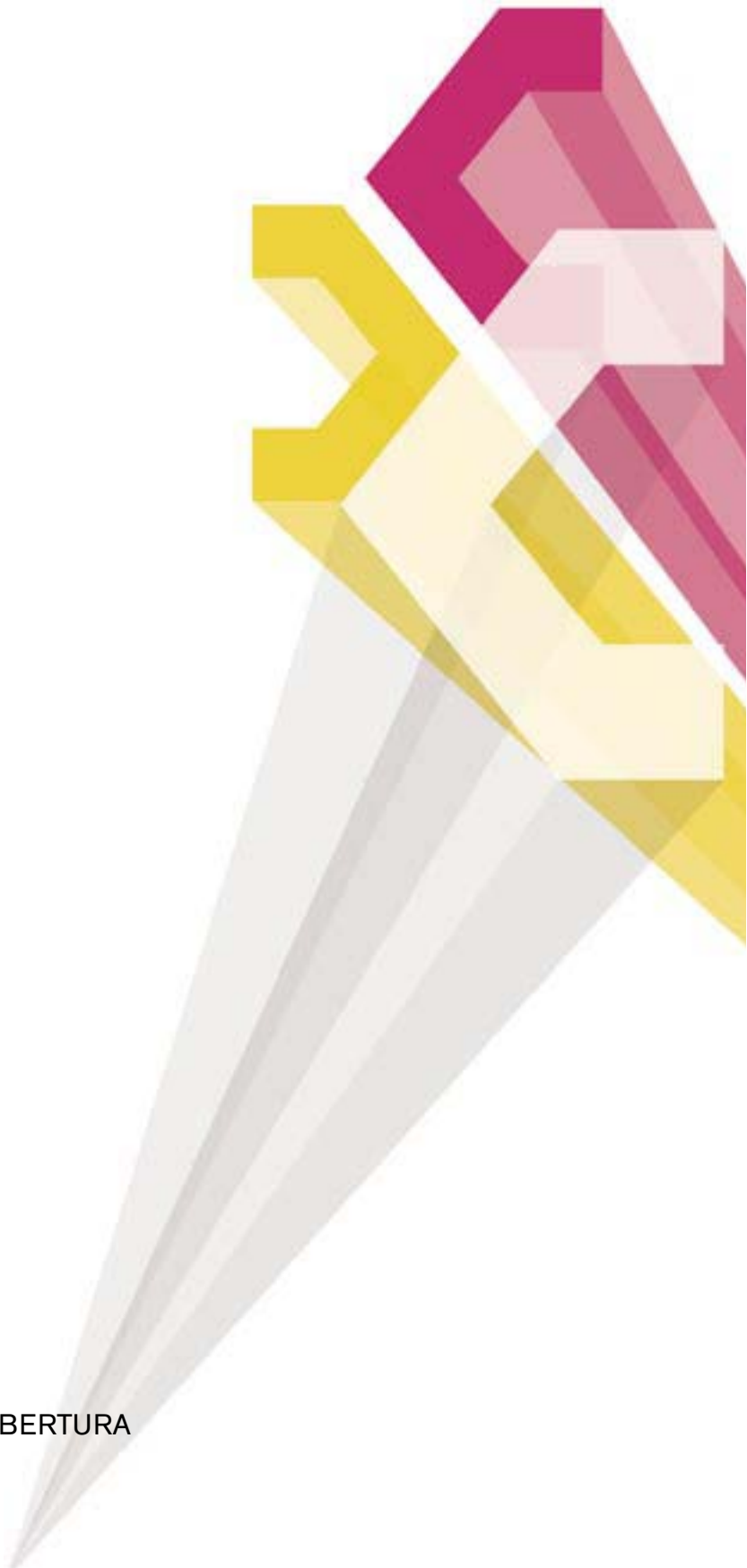
1. Evolução real do índice de preços do SFT (<i>Standard</i>)	21
2. Taxa de Penetração de Mercado	28
3. Taxa de Penetração da Banda Larga na UE (% da população)	28
4. Números Geográficos- Evolução da Situação Nacional	32
5. Números Não Geográficos- Evolução da Situação Nacional	33
6. Solicitações Balcão Virtual - 2003	131
7. Acessos ao sítio em 2003	132
8. Páginas do sítio visitadas em 2003	132
9. LCEM - Processos Iniciados 2003	157
10. LCEM - Processos Concluídos 2003	157
11. LCEM - Posição relativa de clientes	158
12. LMR - Processos Iniciados 2003	159
13. LMR - Processos Calibração ICP-ANACOM/Indústria	160
14. LMR - Processos Concluídos 2003	160
15. LMR - Posição Relativa de Clientes	161
16. RÁDIO - Processos Iniciados 2003	162
17. RÁDIO - Processos Concluídos 2003	162

Parte II

1. Crescimento do PIB vs. Crescimento do sector das comunicações	179
2. Peso do Sector das Comunicações no PIB	180
3. Proveitos Operacionais do sector das comunicações	181
4. Emprego no sector das comunicações	182
5. Peso do sector das comunicações no emprego nacional	183
6. Investimento no sector das comunicações	184
7. Peso do sector das comunicações na FBCF	184
8. Acessos principais	201
9. Taxas de penetração de mercado na UE	202
10. Evolução, em valores reais, do preço do SFT do operador histórico	205
11. Rebalanceamento do preço do serviço fixo de telefone	206
12. Evolução do mercado de circuitos alugados - volume	209
13. Evolução da estrutura do mercado de circuitos alugados - por tipo de circuito	209
14. Evolução do mercado de circuitos alugados - valor	210
15. Evolução global de preços - valor	211
16. Comparação Internacional dos Preços dos Circuitos Digitais de 64 Kbps (distâncias de 50 Km)	212
17. Comparação Internacional dos Preços dos Circuitos Digitais de 64 Kbps em 2003 (distâncias de 50 Km)	212
18. Comparação Internacional do Preço dos Circuitos Digitais de 2 Mbps (distâncias de 50 Km)	213
19. Comparação Internacional do Preço dos Circuitos Digitais de 2 Mbps em 2003 (distâncias de 50 Km)	213
20. Comparação Internacional do Preço dos Circuitos Digitais de 34 Mbps (distâncias de 50 Km)	214



21. Comparação Internacional do Preço dos Circuitos Digitais de 34 Mbps em 2003(distâncias de 50 Km)	214
22. Assinantes do SMT	217
23. Distribuição dos assinantes por tipo de subscrição	218
24. Evolução da taxa de penetração do SMT em Portugal	218
25. Penetração do SMT na Europa	219
26. Distribuição dos minutos de conversação por destino	221
27. Distribuição do tráfego de saída por tipo de destino em 2003	222
28. Tráfego de dados curtos – SMS	223
29. Índice de concentração - número de assinantes	224
30. Índice de concentração - tráfego originado	225
31. Índice de concentração – receitas	225
32. Receitas do SMT	227
33. Receita média mensal por cliente (ARPU)	228
34. Assinantes do SMRP	231
35. Evolução das receitas do SMRP	232
36. Clientes do serviço de acesso à Internet	238
37. Taxa de penetração do serviço de acesso à Internet	238
38. Clientes com acesso ADSL e <i>modem por cabo</i>	239
39. Taxa de penetração do serviço de acesso à Internet de banda larga (Nº de clientes de banda larga (ADSL+Cabo)/ 100 Hab.)	240
40. Taxa de penetração do serviço de acesso à Internet nos países da UE	241
41. Taxa de penetração de Banda Larga nos países da UE	241
42. Índice de concentração - clientes de acesso <i>dial-up</i>	243
43. Índice de concentração - clientes de acesso dedicado	243
44. Índice de concentração - clientes de acesso <i>modem por cabo</i>	243
45. Índice de concentração - clientes de acesso ADSL	244
46. Evolução das receitas do serviço de acesso à Internet	245
47. Evolução da receita média por assinante	245
48. Número de acessos <i>Frame Relay</i>	247
49. Outros serviços de transmissão de dados por pacotes (Nº de acessos dedicados)	248
50. Outros serviços de transmissão de dados por pacotes (Nº de acessos comutados)	248
51. Transmissão de dados por pacotes em <i>Frame Relay</i> - Índice de concentração - Número de acessos	249
52. Outros serviços de transmissão de dados por pacotes - Índice de concentração - Número de acessos dedicados	250
53. Outros serviços de transmissão de dados por pacotes - Índice de concentração - Número de acessos comutados	250
54. Evolução das receitas de STD	251
55. Número de alojamentos cablados	256
56. Taxa de penetração - alojamentos cablados/total de alojamentos com TV	258
57. Número de assinantes de TV por Cabo	259
58. Número de assinantes DTH	259
59. Distribuição dos assinantes de TV por cabo NUTS II – 2003	260
60. Distribuição dos assinantes de TV por DTH por NUTS II – 2003	260
61. Evolução da taxa de penetração do serviço de distribuição de televisão por cabo	262
62. Taxa de penetração de mercado - Assinantes de TV cabo / Alojamentos com TV	263
63. Índice de concentração em termos de assinantes do serviço de distribuição de televisão por cabo	265
64. Serviço Postais reservados vs. Serviços Postais explorados em concorrência	277
65. Índice de concentração - Serviços de Correio Expresso	278
66. Índice de concentração - Serviços não enquadrados na categoria de Correio Expresso	279
67. Nº de estabelecimentos postais por 1.000 Km ²	281
68. Nº de estabelecimentos postais por 10.000 habitantes	282
69. Evolução real das tarifas globais - correio normal - Evolução Real (1989=100)	283
70. Evolução real das tarifas globais - correio azul - Evolução Real (1993=100)	283
71. Desvios percentuais dos preços dos serviços de correio em Portugal (2003) face à média da UE	284
72. Comparações internacionais - níveis de preços - serviço nacional (2003)	285
73. Indicador global de qualidade de serviço (IGQS)	286
74. Demora de encaminhamento do correio normal (D+3)	287
75. Demora de encaminhamento do correio azul (D+1)	287
76. Correio normal não entregue até 15 dias úteis	288
77. Correio azul não entregue até 10 dias úteis	288
78. Demora de encaminhamento de jornais, livros e publicações periódicas (D+3)	289
79. Demora de encaminhamento de encomendas normais (D+3)	289
80. Tempo em fila de espera – média	290
81. Tempo em fila de espera - hora mais carregada	290



>> NOTA DE ABERTURA



NOTA DE ABERTURA

>>IX

Ao ICP-ANACOM incumbe assegurar, no âmbito da sua área de intervenção, que os consumidores, incluindo os utilizadores com deficiência, obtenham o máximo benefício em termos de escolha, preço e qualidade.

[al. a), nº2, artº 5º, Lei nº5/2004 de 20 de Fevereiro]

I COMPETÊNCIA

O ICP-ANACOM, criado em 1981, e cujo primeiro estatuto orgânico só nove anos depois seria aprovado, foi vendo, ao longo do tempo, as suas funções e enquadramento institucional serem decisivamente influenciados pela evolução do sector e do direito comunitário, no sentido da liberalização e da promoção da concorrência. É, hoje, o regulador das comunicações electrónicas e postais em Portugal com uma vasta área de responsabilidades: (i) normalização técnica, compatibilidade electromagnética, certificação; (ii) gestão do espectro radioeléctrico e atribuição dos recursos espectrais; (iii) gestão do plano de numeração; (iv) cumprimento de obrigações inerentes ao serviço universal postal e de telecomunicações; (v) emissão de títulos de exercício da actividade postal e das comunicações electrónicas (autorização geral); (vi) promoção da concorrência na oferta de redes e serviços de comunicações electrónicas; (vii) entidade de supervisão central do comércio electrónico; (viii) produção de estatísticas do sector; (ix) fiscalização do cumprimento da legislação aplicável, da qualidade de serviços e de redes; (xi) resolução de conflitos e aplicação de sanções. Todo esse universo que ainda não é tudo, nos termos dos seus actuais Estatutos aprovados pelo Dec-Lei nº309/2001, de 7 de Dezembro, nas definições e previsões da Lei nº 5/2004 de 10 de Fevereiro, como na atinente injunção do Dec-Lei nº 7/2004 de 7 de Janeiro e nas determinações de avulsa legislação sobre as suas atribuições em sede de regulação técnica.

II CONTROLO

O ICP-ANACOM é, no modelo constitucionalmente admitido de entidade administrativa independente, uma autoridade reguladora orgânica, financeira e funcionalmente separada do Governo como das empresas reguladas, dotada dos meios necessários ao desempenho das suas funções. Mas não é um "Estado" dentro doutro Estado. Isto é, a sua necessária autonomia não configura uma situação de independência em termos absolutos: os seus actos de autoridade estão sujeitos ao controlo jurisdicional, dos tribunais comuns, administrativos e o acompanhamento da



sua actividade financeira ao julgamento do tribunal de contas; os titulares do conselho de administração respondem civil e criminalmente pela sua actuação; embora não tenha de observar as regras da contabilidade pública, os respectivos orçamento, plano e relatório de actividades estão sujeitos à aprovação pelo Governo, que pode extinguir ou fundir esta autoridade com outra; a prática de graves irregularidades e os desvios orçamentais não justificados constituem fundamento de dissolução do conselho de administração. Por fim, o ICP-ANACOM deve elaborar anualmente um relatório sobre as suas actividades de regulação e enviá-lo ao Governo para que seja também presente à Assembleia da República. É mais uma forma de demonstração da *accountability* do regulador.

É precisamente esse relatório de regulação que agora se apresenta ao Governo e se torna público. Respeita ao passado ano de 2003, descreve a actividade e evidencia as medidas de regulação desenvolvidas e tomadas pelo ICP-ANACOM; refere indicadores que permitem caracterizar o estado das comunicações electrónicas e postais naquele mesmo ano e, de algum modo, perspectivar a sua evolução no próximo futuro.

III TRANSIÇÃO

O ano de 2003 foi o último período de aplicação do anterior não muito antigo e rapidamente desadequado quadro regulamentar do sector das telecomunicações, mas também o ano de ultimate dos trabalhos preparatórios do novo regime jurídico das telecomunicações ou das comunicações electrónicas, na sua designação actual. Para trás fica, assim, um quadro rígido, no âmbito do qual poderia ser aplicado aos operadores um conjunto limitado e nem sempre coerente de obrigações estereotipadas, de muito difícil modulação, o que impossibilitava uma regulação específica. Para a frente o sector poderá contar com um quadro regulamentar estável, construído sobre os princípios do direito da concorrência e tomador dos seus métodos, assim como respeitador da imparável convergência de redes e serviços de telecomunicações. A regulação é agora previsível para os operadores, flexível, responsável e faz-se sentir onde deve ser e é mais eficaz: obrigatória e preferencialmente nos mercados grossistas previamente identificados, onde operem empresas declaradas com poder de mercado significativo, as quais ficam sujeitas a obrigações proporcionais de concessão de acesso e controlo de custos, como de não discriminação e transparência. Nos mercados onde a concorrência é efectiva ou se tenha tornado efectiva apenas se aplica a lei da concorrência. O velho sistema de autorizações individuais, casuístico e restritivo, é substituído pelo regime de autorização geral, o qual garante maior liberdade e favorece a concorrência no interesse dos consumidores. Trata-se de uma transformação profunda do direito das comunicações electrónicas em Portugal, aprovada pela Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro, da qual se esperam efeitos relevantes para o desenvolvimento do sector das comunicações electrónicas na Europa e em Portugal.

IV MERCADO

>>XI

Em ambiente de arrefecimento generalizado da actividade económica e com expressiva diminuição de ritmo, o ano de 2003 foi, apesar de tudo, um período de crescimento positivo para o sector das comunicações – 1,7% no caso das comunicações electrónicas e 5,4% no sector postal, depois de contabilizados os serviços postais em concorrência. A produtividade do sector também cresceu. No entanto, e preocupantemente pelas consequências que poderão derivar para a qualidade dos serviços prestados, no ano em referência observou-se um decréscimo relevante do investimento, que se quedou por menos de metade do registado no ano anterior. Acentuou-se a tendência da substituição do serviço fixo de telefone, que decresceu, pelo móvel o qual voltou a crescer em minutos, chamadas e assinantes, enquanto a receita média mensal por cliente se reduziu. Muito positiva foi a evolução do serviço de acesso à Internet onde a taxa de penetração se encontra agora acima da média europeia. Também a evolução da banda larga (CABO e ADSL) evidencia um salto de mais de 90% face ao ano anterior. A taxa de penetração da banda larga estará hoje a aproximar-se da média europeia. Aprecia-se a evolução pelo seu ritmo veloz, mas também pela sua importância para a diversidade de serviços e a inovação, e pode ser interpretada como um sinal positivo da receptividade aos novos desenvolvimentos tecnológicos, em cuja vanguarda já se podem ver o UMTS, TDT, FWA, WI-FI, VOIP. São os novos desafios da regulação concretizável em benefício do consumidor final e dos agentes económicos.

A promoção da concorrência que o regulador sectorial tem como objectivo essencial na sua actuação *ex ante* visa apenas sustentar um modelo de mercado entendido como o que proporciona ao consumidor final melhor qualidade e melhores preços, razão última da regulação.

Julho de 2004

O Conselho de Administração

Álvaro Dâmaso

José Saraiva Mendes

Maria do Carmo Seabra