

PLANO PLURIANUAL DE ATIVIDADES 2013-2015 E ORÇAMENTO 2013

FLUIDEZ NAS COMUNICAÇÕES

ANACOM

AUTORIDADE
NACIONAL
DE COMUNICAÇÕES

Índice

1. Sumário executivo	4
2. Enquadramento.....	9
3. Prioridades e áreas de intervenção no triénio 2013-2015	15
4. Atividades correntes do ICP-ANACOM	40
5. Indicadores globais	49
6. Plano de meios e plano financeiro	51
7. Anexos	60
Anexo I – Discriminação e calendarização das ações a desenvolver no triénio 2013-2015	60
Anexo II – Plano estratégico de pessoas (tabelas)	74
Anexo III – Plano de investimentos (tabela)	76
Anexo IV – Plano financeiro (tabelas)	77
Anexo V – Indicadores globais para o triénio 2013-2015	83
Lista de acrónimos e abreviaturas	84
Lista de operadores	86
Lista de outras entidades/organizações	87



SUMÁRIO EXECUTIVO

1. Sumário executivo

O Plano Plurianual do ICP - Autoridade Nacional de Comunicações (ICP-ANACOM) para o triénio 2013-2015 centra-se em dois eixos fundamentais:

- o cumprimento da missão desta Autoridade que visa desenvolver uma atividade reguladora e de supervisão que promova mercados mais concorrenciais e garanta a defesa dos interesses dos consumidores;
- a preocupação com a complexa situação económica e financeira que o país atravessa e as suas repercussões no sector e na atividade desta Autoridade.

Assim, a evolução recente do sector que exige a definição e aplicação de medidas regulatórias adequadas, a implementação do Memorando de Entendimento - *Memorandum of Understanding* (MoU) assinado entre o Governo e a Troika constituída pelo Fundo Monetário Internacional (FMI), Banco Central Europeu (BCE) e Comissão Europeia (CE) e o impacto da crise económica nos sectores das comunicações eletrónicas e postal, constituem elementos enquadramentos do Plano 2013-2015, através do qual o ICP-ANACOM posiciona a sua atuação para o próximo triénio.

A nível interno, a crise económica impõe um redobrado esforço ao ICP-ANACOM com vista à maximização da eficiência organizacional, da eficácia interna e da racionalização de custos e investimentos.

Esse esforço terá de ser desenvolvido a par de uma excelência na atividade regulatória, tendo em conta a maximização dos benefícios decorrentes para os cidadãos e para os utilizadores, sem deixar de atender ao necessário equilíbrio da economia do negócio dos operadores de redes e prestadores de serviços de comunicações. O ICP-ANACOM continuará a assegurar as suas funções de assessoria técnica ao Governo no sector das comunicações.

Para o triénio de 2013-2015, o ICP-ANACOM estabeleceu cinco prioridades estratégicas que orientarão a sua atividade de modo a assegurar o cumprimento da sua missão.

Estas prioridades estratégicas são as seguintes:

- promover mercados abertos e concorrenciais;

- garantir a eficiente gestão dos recursos públicos;
- garantir e proteger os direitos dos utilizadores;
- promover a cooperação institucional e técnica;
- promover a eficiência e a eficácia interna.

Adicionalmente, o ICP-ANACOM assegurará um conjunto de atividades mais estáveis e permanentes, as quais são evidenciadas neste documento de forma a proporcionar uma visão integral da atuação do regulador, uma vez que estas atividades são vitais para a sua missão e envolvem meios relevantes.

É crucial que o ICP-ANACOM continue a contar com os recursos humanos necessários para assegurar as suas competências, cada vez mais exigentes face aos novos desenvolvimentos sectoriais e regulatórios, pelo que a dotação das pessoas, em número e qualidade adequados, continuará a ser uma prioridade para o ICP-ANACOM.

O plano de investimento para o período 2013-2015 evidencia o compromisso do ICP-ANACOM para uma racionalização das despesas de capital e dá continuidade à política seguida por esta Autoridade, consolidando investimentos iniciados em anos precedentes e selecionando criteriosamente novos investimentos para o futuro, em áreas-chave desta entidade, criando as condições adequadas ao exercício das atividades de regulação e supervisão do sector das comunicações eletrónicas e postal.

A proposta de investimento para o ano de 2013 traduz-se em significativas reduções face aos valores de anos anteriores atingindo cerca de 1,2 milhões de euros face ao plano de 2012 (-36 por cento) e 200 mil euros face ao real de 2011 (-6 por cento). Refira-se ainda que, ao longo do plano (2013-2015) se espera reduzir ainda o esforço de investimento em 19 por cento (-608 mil euros).

Para 2013, prevê-se que os rendimentos atinjam cerca de 70 milhões de euros, um montante que se situa abaixo dos valores de anos anteriores, sendo inferior ao orçamento de 2012 (-8 por cento) e inferior ao realizado em 2011 (-11 por cento). Esta quebra dos rendimentos em 2013 é integralmente justificada pela redução dos custos operacionais (incluindo as provisões), uma vez que as taxas administrativas de regulação pagas pelos operadores estão indexadas aos custos administrativos do ICP-ANACOM.

Assim, é de assinalar o impacto muito positivo deste decréscimo no valor das taxas a pagar pelos operadores de redes de comunicação eletrónicas que passará em 2013 de 29 milhões para 24,5 milhões de euros. As principais fontes de rendimento decorrem, por um lado, essencialmente da aplicação de taxas específicas aprovadas pelo Governo destinadas a cobrir os custos das atividades regulatórias do ICP-ANACOM e, por outro, correspondem aos valores pagos pelos operadores pela ocupação/utilização de recursos públicos escassos, essenciais para o exercício da respetiva atividade, entre os quais se destaca o espectro radioelétrico. De salientar que uma parte relevante das taxas cobradas pelo ICP-ANACOM é entregue ao Estado, sob a forma de distribuição de resultados, que nos últimos anos tem atingido a percentagem de 85 por cento.

Em termos dos gastos, deve sublinhar-se o notório esforço de redução de custos totais proposto no orçamento para o ano de 2013 (sendo que os gastos totais ascendem a 46 milhões de euros) e que permitirá obter importantes decréscimos relativamente aos valores de anos anteriores, nomeadamente cerca de 4,8 milhões de euros face ao orçamento de 2012 (-10 por cento) e cerca de 7,7 milhões de euros face ao realizado em 2011 (-14 por cento). Para os anos de 2014 e 2015, os gastos totais previsionais continuarão a evidenciar uma tendência decrescente, reduzindo-se respetivamente 3 por cento e 5 por cento em 2014 e 2015, face a 2013.

Em suma, o presente Plano Plurianual 2013-2015 atende à atual situação económica e financeira do país e ao programa de reajustamento estrutural e de assistência financeira internacional em curso. É por isso compromisso do ICP-ANACOM promover a imediata e continuada redução dos custos internos e a racionalização dos investimentos, de forma a proporcionar progressivas reduções nas taxas aplicadas ao sector. O ICP-ANACOM deve igualmente manter a sua capacidade de atuação efetiva como regulador independente, num cenário de regulação cada vez mais exigente e complexo, atendendo ainda que são crescentes as competências e responsabilidades que têm vindo a ser recentemente atribuídas ao ICP-ANACOM, também derivadas das diretivas europeias.

Prioridades estratégicas	Atividades prioritárias	Resultados intermédios (N.º da ação)	Resultados finais (N.º da ação)
Promover mercados abertos e concorrenciais	<p>1.1 Analisar os mercados relevantes suscetíveis de regulação <i>ex-ante</i>. 1.2 Rever as ofertas grossistas relevantes no sector das comunicações eletrónicas. 1.3 Supervisionar o acesso à rede postal e o acesso a elementos da infraestrutura do prestador do serviço postal universal. 1.4 Analisar e auditar os resultados dos sistemas de custeio regulatório e promover o seu aperfeiçoamento. 1.5 Definir as condições de compensação de custos líquidos do SU postal e a metodologia de cálculo desses custos. 1.6 Definir e repartir pelos operadores elegíveis os valores dos custos líquidos do SU. 1.7 Estabelecer condições adequadas no âmbito da gestão e atribuição da numeração.</p>	<p>1.3 a 1.12 1.14 a 1.19 1.22</p>	<p>1.1 1.2 1.13 1.20 1.21 1.23 1.24</p>
Garantir a eficiente gestão dos recursos públicos	<p>2.1 Avaliar desenvolvimentos dos serviços de teledifusão, fixo e móvel privativo, com vista à eventual reafetação do espectro. 2.2 Assegurar a estabilização da televisão digital terrestre (TDT)). 2.3 Reavaliar a oportunidade de disponibilizar o espectro remanescente dos leilões de acesso de banda larga via rádio (BWA) e multifaixa. 2.4 Estudar a partilha e compatibilidade entre serviços de radiocomunicações nas faixas do dividendo II. 2.5 Implementar princípios técnicos e regulamentares de acordo com o programa de política de espectro radioelétrico (RSPP) - neutralidade tecnológica e de serviços e comércio secundário do espectro. 2.6 Analisar a evolução dos sistemas inteligentes de partilha do espectro e promover a sua implementação. 2.7 Acompanhar e contribuir para a realização do inventário do espectro e rever a atividade necessária ao seu acompanhamento.</p>	<p>2.1 2.3 2.4</p>	<p>2.2</p>
Garantir e proteger os direitos dos utilizadores e dos cidadãos em geral	<p>3.1 Assegurar a disponibilização de informação relevante que habilite o consumidor a fazer escolhas esclarecidas. 3.2 Verificar o cumprimento das obrigações relativas aos preços do SU. 3.3 Controlar o cumprimento dos objetivos de qualidade de serviço (QoS) dos prestadores do SU. 3.4 Analisar e avaliar a adequação dos níveis de QoS prestados aos consumidores. 3.5 Analisar a adequação dos parâmetros de qualidade de serviço incluídos nos contratos. 3.6 Adotar medidas adequadas em matéria de segurança das comunicações. 3.7 Estabelecer condições de acessibilidade e de prestação do serviço postal universal. 3.8 Monitorizar e decidir sobre garantias de neutralidade da rede e condições de utilização de numeração.</p>	<p>3.1 3.6 3.8 3.9 a 3.11 3.13 3.15</p>	<p>3.2 a 3.5 3.7 3.12 3.14 3.16 a 3.20</p>
Promover a cooperação institucional e técnica	<p>4.1 Assegurar uma representação ativa em organismos internacionais. 4.2 Desenvolver atividades de cooperação com entidades homólogas e associações de reguladores. 4.3 Garantir a articulação com entidades nacionais e internacionais com responsabilidade na gestão do espectro. 4.4 Reforçar a cooperação institucional com entidades de defesa do consumidor.</p>	<p>4.1 a 4.7 4.9</p>	<p>4.8</p>
Promover a eficiência e a eficácia interna	<p>5.1 Simplificar processos e automatizar procedimentos. 5.2 Aumentar a prestação de serviços <i>online</i>. 5.3 Investir na excelência dos recursos humanos. 5.4 Implementar iniciativas de redução de custos.</p>	<p>5.1 a 5.5</p>	

The background features a dark grey color with several overlapping, semi-transparent olive green shapes. These include a horizontal bar at the top, a diagonal bar crossing from the top right towards the bottom right, and two large circles. Scattered throughout are numerous smaller circles of varying sizes, all in the same olive green hue. The overall aesthetic is modern and minimalist.

ENQUADRAMENTO

2. Enquadramento

O Plano Plurianual do ICP-ANACOM para o triénio 2013-2015 toma em consideração a complexa situação económica e financeira que o país atravessa e as suas repercussões no sector e na atividade desta Autoridade.

A nível interno, reflete-se, sobretudo num redobrado esforço com vista à maximização da eficiência organizacional, da eficácia interna e da racionalização de custos e investimentos.

Esse esforço terá de ser desenvolvido a par de uma excelência na atividade regulatória, tendo em conta a maximização dos benefícios decorrentes para os cidadãos e para os utilizadores, sem deixar de atender ao necessário equilíbrio da economia do negócio dos operadores de redes e prestadores de serviços de comunicações e de serviços postais.

Evolução sectorial recente

O sector das comunicações eletrónicas e o sector postal apresentam atualmente um contributo significativo para o crescimento e para a modernização da economia nacional. No ano 2010, ambos os sectores representavam, em termos do país, 5 por cento do produto interno bruto (PIB), 3,8 por cento da formação bruta de capital fixo e 0,59 por cento do emprego, sendo responsáveis por cerca de 29 mil postos de trabalho diretos.

O forte dinamismo do mercado nacional de comunicações é hoje evidente e tem-se traduzido nos últimos anos por um visível crescimento, em especial, da adesão ao serviço de acesso à Internet (SAI) em banda larga móvel (com uma penetração, no primeiro trimestre de 2012, de 27 acessos com utilização efetiva por cada 100 habitantes) e ao serviço telefónico móvel (STM) (com uma penetração, no primeiro trimestre de 2012, de 157 estações móveis ativas por cada 100 habitantes), cujas taxas de penetração comparam, em ambos os casos, muito favoravelmente com a média europeia. Continua, no entanto, a verificar-se a tendência de decréscimo do tráfego postal decorrente de alguma substituíbilidade com serviços de comunicações eletrónicas, sendo de relevar a redução de 9,4 por cento do tráfego postal total registada entre o primeiro trimestre de 2012 e o trimestre homólogo de 2011.

É expectável que, atendendo às condições económicas adversas, como o agravamento da carga fiscal e do desemprego, ambos com um forte impacto no poder de compra das famílias e na economia empresarial, se continue a registar uma contração do consumo em geral, com impactos no mesmo sentido sobre o sector das comunicações eletrónicas e sobre o sector postal.

Releva-se ainda, a assinatura do MoU, a 17 de maio de 2011, entre o Governo e a Troika¹, entretanto objeto de posteriores adaptações, contendo várias medidas para o sector das comunicações eletrónicas e para o sector postal, para a implementação do qual o ICP-ANACOM tem dado um forte contributo desenvolvendo diversas ações necessárias à boa execução das medidas previstas no MoU, quer através da sua função regulatória quer através da sua competência de assessoria ao Governo.

Como resultados já alcançados, para além das reduções dos preços das terminações móveis e da completa transposição do quadro regulamentar comunitário das comunicações eletrónicas e do sector postal, foi reconhecido pela Troika que o ICP-ANACOM «adotou as decisões requeridas e levou a cabo ações de fiscalização com vista a reduzir adicionalmente as barreiras à entrada nos mercados fixos de comunicações eletrónicas», sendo «expectável que tais medidas reduzam os preços,

¹ No *Memorandum of understanding* (MoU), considerando quer a sua versão inicial quer as posteriores adaptações, foram acordadas as seguintes medidas para o sector, que aliás se encontravam em linha com atividades já previstas no planeamento desta Autoridade:

- facilitar a entrada no mercado leiloando «novas» radiofrequências (ou seja, leilão de espectro) para acesso a banda larga sem fios;
- reduzir os preços de terminação móvel;
- transpor a nova Diretiva relativa ao enquadramento regulamentar das comunicações eletrónicas que, entre outras diretrizes, estipula o reforço da independência da autoridade reguladora nacional (ARN);
- garantir que as regras sobre designação de SU de comunicações eletrónicas e o respetivo contrato de concessão do prestador do serviço universal (PSU) são não discriminatórias - renegociar o contrato de concessão com a empresa que atualmente fornece SU e lançar um novo concurso para designação de PSU;
- adotar medidas para aumentar a concorrência no mercado das comunicações fixas, aliviando as restrições em matéria de mobilidade dos consumidores, reduzindo os custos suportados aquando da decisão sobre o operador, de acordo com a proposta da Autoridade da Concorrência (AdC), e revendo as barreiras à entrada e adotando medidas para as reduzir;
- no tocante ao sector postal, continuar a liberalização do sector postal com a transposição da Terceira Diretiva Postal, assegurando assim que os poderes e a independência da ARN são apropriados, tendo em conta o aumento das suas funções de controlo de preços e custos.

umentem a qualidade de serviço (QoS) e, em última instância, diminuam a quota de mercado do incumbente»².

O ICP-ANACOM continuará a participar ativamente na implementação das medidas relacionadas com o sector das comunicações eletrónicas e com o sector postal, identificadas na atualização de julho de 2012 do MoU.

O Plano 2013-2015 do ICP-ANACOM tem em conta este contexto de dinamismo e mudança sectorial, em cenário de crise económica, e posiciona a atuação do regulador neste enquadramento.

Compromisso regulatório

O ICP-ANACOM pauta a sua atuação por princípios de estabilidade do quadro regulatório e de previsibilidade de decisão, assegurando a existência de um ambiente que possibilite, aos operadores e prestadores de serviços, o desenvolvimento dos seus investimentos e planos de negócios sem receios de disrupções regulatórias injustificadas e que, simultaneamente, promova a inovação.

Paralelamente, esta Autoridade continuará a assegurar uma regulação proporcional, rigorosa e o menos intrusiva possível, intervindo apenas para corrigir as falhas nos mercados e distorções à sã concorrência e para garantir a salvaguarda dos interesses dos utilizadores finais, a integridade e segurança das redes e serviços de comunicações eletrónicas e o acesso a comunicações de emergência.

A transparência dos processos de decisão é outro dos princípios da atuação do ICP-ANACOM, que submete a procedimentos de consulta pública as suas decisões com impacto no mercado. Para além da transparência indispensável na atuação de uma entidade que gere recursos públicos e que regula o mercado, esses procedimentos permitem recolher contributos que melhorem e robusteçam a qualidade do processo de decisão.

A atuação regulatória do ICP-ANACOM nas comunicações eletrónicas continua a assentar principalmente na realização regular de análises de mercado, com base nas

² Vide *European Economy – The Economic Adjustment Programme for Portugal*. Fourth Review – Spring 2012. Ocasional Papers 111, July 2012.

quais é identificada a existência de entidades com poder de mercado significativo e são aplicadas obrigações regulatórias de natureza diversa, proporcionais e adequadas a cada situação concreta. Essas análises verificam aprofundadamente as evoluções registadas e previsíveis no funcionamento dos mercados e avaliam se as obrigações aplicadas se continuam a justificar, ou se devem ser alteradas ou suprimidas.

Este tipo de intervenção decorre diretamente do quadro regulamentar estabelecido a nível da União Europeia (UE) e da lei nacional, pelo que exige uma coordenação permanente com a CE com as demais autoridades reguladoras nacionais, nomeadamente no âmbito de entidades como o Organismo de Reguladores Europeus das Comunicações Eletrónicas (ORECE). Por este motivo, o ICP-ANACOM continuará a considerar como uma atividade prioritária a participação ativa nos organismos europeus que contribuem para a definição do quadro regulatório do sector. Neste contexto, o ICP-ANACOM continuará ainda a responder aos principais desafios que resultarem da transposição integral das diretivas comunitárias.

Contenção de custos e melhoria da eficiência

Num contexto económico nacional particularmente gravoso, a atividade do ICP-ANACOM toma em consideração as dificuldades económicas e sociais do país, estando alinhada com o esforço de reajustamento em curso.

O atual Plano Plurianual assenta numa política de contenção que, aliás, já vem sendo seguida por esta Autoridade nos últimos anos, esperando-se em 2013 alcançar uma redução de custos de 14 por cento face ao valor realizado em 2011, sem no entanto comprometer a concretização das prioridades estratégicas e o cumprimento integral das competências cometidas ao ICP-ANACOM.

Para tal, o ICP-ANACOM implementará diversas iniciativas de redução de custos e racionalização de investimentos, numa base contínua nos próximos anos, que passará pela renegociação de contratos, redução de consumos internos, revisão e desmaterialização de processos e alteração de comportamentos.

As limitações de índole financeira não devem afetar adversamente o desempenho das funções desta Autoridade, pelo que o sucesso na implementação das medidas de melhoria da eficiência é particularmente relevante e está em linha com o desafio transversal, colocado ao país, de apresentar mais e melhores resultados com menos

recursos. São exemplos dessas medidas, a reorganização de serviços, a flexibilização de estruturas, a inovação dos métodos de trabalho, a implementação de aplicações tecnológicas facilitadoras do relacionamento com as restantes entidades e promotoras de maior eficiência interna.

Assim, é necessário prosseguir com a melhoria contínua da gestão, estrutura e processos internos, de forma a elevar o nível de serviço prestado por esta Autoridade, nomeadamente ao nível da sua capacidade e rapidez de resposta, procurando-se encurtar o tempo das análises e tomadas de decisão e das respostas às solicitações recebidas (dos utilizadores e operadores) e cumprimento dos prazos.

A atuação do ICP-ANACOM estará mais focada nas suas prioridades estratégicas e será acompanhada de uma afetação de recursos mais eficiente e mais dinâmica, com claros incentivos à excelência, para cabal cumprimento da sua missão.



PRIORIDADES E ÁREAS
DE INTERVENÇÃO NO
TRIÉNIO 2013-2015

3. Prioridades e áreas de intervenção no triénio 2013-2015

Este Plano Plurianual apresenta as prioridades estratégicas e as atividades prioritárias a desenvolver por esta Autoridade entre 2013 e 2015.

O presente documento reflete, em termos do planeamento e alocação de recursos, a especificidade do ICP-ANACOM, o qual integra um leque muito alargado de atividades próprias (nomeadamente no âmbito da regulação, monitorização, supervisão e fiscalização de redes e serviços de comunicações eletrónicas e de redes e serviços postais; da gestão do espectro e numeração; da normalização; da integridade e da segurança das redes; do comércio eletrónico assim como as funções de assessoria técnica ao Governo e da representação do Estado em *fora* internacionais), indo assim muito além do que é o âmbito de atuação da maioria dos reguladores europeus.

Adicionalmente, o Plano Plurianual especifica ainda:

- as atividades correntes do ICP-ANACOM, as quais, embora tenham um carácter mais estável e permanente e menos inovador do que as atividades prioritárias, são vitais para o desempenho da missão do regulador e de assessoria técnica ao Governo e envolvem meios relevantes (*vide* capítulo 4);
- indicadores globais de atividade, para monitorizar a execução das atividades, proporcionando uma avaliação do desempenho organizacional (*vide* Anexo V);
- o plano estratégico de pessoas, o plano de meios e o plano financeiro, os quais quantificam os recursos necessários para prosseguir as prioridades estratégicas e concretizar as atividades e ações definidas para o triénio 2013-2015 (*vide* capítulo 6 e Anexos II a IV);
- a discriminação e calendarização das ações a desenvolver no triénio 2013-2015, organizadas por prioridades estratégicas, evidenciando se cada ação corresponde, em si mesma, a um resultado final ou a um resultado intermédio (meio/contributo para se obter um resultado final), apresentada no Anexo I.

Esta Autoridade apoia o Governo em assuntos de natureza sectorial, a pedido deste ou por iniciativa própria, nomeadamente colaborando na definição das linhas estratégicas e

das políticas gerais das comunicações, sugerindo ou propondo medidas de natureza legislativa ou no âmbito das políticas públicas. No triénio 2013-2015, prevê-se que o ICP-ANACOM possa vir a dar apoio nomeadamente ao nível da produção legislativa, bem como do processo de designação e subsequente contratação de PSU.

Ainda neste contexto, o ICP-ANACOM colabora com o Governo, com os Governos das regiões autónomas e com outras autoridades na melhoria da segurança das redes e da informação e no desenvolvimento de planos de segurança.

O Plano Plurianual para o triénio de 2013-2015 assenta em cinco prioridades estratégicas, às quais estão associadas atividades prioritárias específicas (Figura 1).

Figure 1. Prioridades estratégicas do ICP-ANACOM para o triénio 2013-2015



Nota-se que, relativamente aos Planos anteriores desta Autoridade, se optou pela não autonomização de uma prioridade estratégica associada ao desenvolvimento do mercado interno da UE, dado essa prioridade ser cada vez mais transversal e se encontrar repartida e materializada nas restantes prioridades estratégicas definidas.

Em simultâneo, é autonomizada uma prioridade estratégica relacionada com a garantia da eficiente gestão dos recursos públicos (como o espectro e a numeração), decorrente da crescente importância atribuída à valorização dos bens escassos, particularmente relevante numa conjuntura económica adversa, bem como da missão de serviço público acometida ao ICP-ANACOM.

Prioridade estratégica 1: Promover mercados abertos e concorrenciais

O objetivo de promoção de mercados abertos e concorrenciais passa, em última análise, por garantir a satisfação das necessidades de comunicação dos utilizadores finais do sector de comunicações eletrónicas e do sector postal e por potenciar as comunicações

como fator de crescimento económico, de competitividade, de criação de emprego, de inovação e de desenvolvimento da sociedade da informação e do conhecimento.

Identificam-se essencialmente duas finalidades:

- assegurar aos utilizadores finais (residenciais e não residenciais) uma escolha sustentada e diversificada de ofertas de serviços de comunicações eletrónicas e de serviços postais, em termos de funcionalidades disponibilizadas, QoS, preços e carácter inovador;
- criar condições para o investimento eficiente e a inovação num quadro concorrencial em redes e serviços de comunicações eletrónicas, nomeadamente os que envolvem ofertas de banda larga de muito alto débito.

1. Promover mercados abertos e concorrenciais

- 1.1 Analisar os mercados relevantes suscetíveis de regulação *ex-ante*.
- 1.2 Rever as ofertas grossistas relevantes no setor das comunicações eletrónicas.
- 1.3 Supervisionar o acesso à rede postal e o acesso a elementos da infraestrutura do prestador do serviço postal universal.
- 1.4 Analisar e auditar os resultados dos sistemas de custeio regulatório e promover o seu aperfeiçoamento.
- 1.5 Definir as condições de compensação de custos líquidos do SU postal e a metodologia de cálculo desses custos.
- 1.6 Definir e repartir pelos operadores elegíveis os valores dos custos líquidos do SU.
- 1.7 Estabelecer condições adequadas no âmbito da gestão e atribuição da numeração.

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

São análises realizadas periodicamente à luz do quadro regulamentar da UE e nacional relativo às comunicações eletrónicas, para identificar potenciais mercados não concorrenciais e as medidas regulatórias adequadas para obviar às respetivas falhas.

Estas análises, que procedem à revisão e atualização de análises anteriores, tendo em conta a evolução mais recente e prospetiva dos mercados em causa, incluem a definição

dos mercados relevantes, a identificação das entidades com poder de mercado significativo e a determinação da manutenção, imposição, alteração ou supressão de obrigações regulatórias a incidir sobre essas entidades.

Como resultado destas análises, as quais avaliam o nível concorrencial de cada mercado relevante, poderão ocorrer situações de desregulação total ou parcial de alguns mercados; a sua diferenciação geográfica em função de condições concorrenciais distintas em diferentes regiões do território nacional; e ou a supressão, atenuação ou reforço de algumas medidas regulatórias.

Em 2013, prevê-se a conclusão das análises:

- dos mercados retalhistas de acessos e serviços telefónicos em local fixo (mercado 1 da atual Recomendação da CE, mercados 2 a 6 da anterior Recomendação da CE)³;
- dos mercados grossistas de originação e terminação em redes fixas e de terminação em redes móveis de comunicações eletrónicas (mercados 2, 3 e 7 da atual Recomendação da CE);
- do mercado grossista de circuitos alugados (mercado 6 da atual Recomendação da CE);
- do mercado de distribuição e difusão do sinal de televisão (ex-mercado 18 da anterior Recomendação da CE).

Prevê-se que em 2014 se inicie a análise dos mercados 4 e 5 da atual Recomendação da CE e que em 2015 se possa concluir nova revisão do mercado 1 da atual Recomendação da CE e dos mercados 2 a 6 da anterior Recomendação da CE, para além de se iniciar nova revisão do mercado 7 da atual Recomendação, e de se poder dar início a uma nova revisão dos preços de terminação móvel.

³ Foram publicadas duas recomendações pela CE relativas aos mercados relevantes de produtos e serviços no sector das comunicações eletrónicas suscetíveis de regulamentação *ex-ante*, em conformidade com o disposto na Diretiva 2002/21/CE do Parlamento Europeu (PE) e do Conselho relativa a um quadro regulamentar comum para as redes e serviços de comunicações eletrónicas.

A primeira Recomendação data de 11 de fevereiro de 2003 e está disponível em <http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=971374>.

A segunda Recomendação da CE é de 17 de dezembro de 2007 e está disponível em <http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=963073>.

Também está previsto, no contexto específico do estabelecido no regulamento do leilão multifaixa, iniciar-se em 2013 uma avaliação do mercado das comunicações eletrônicas móveis⁴, com vista a apurar a existência de eventuais distorções de concorrência e a eventual necessidade de adoção de medidas adequadas à sua eliminação ou atenuação.

1.2 Rever as ofertas grossistas relevantes no sector das comunicações eletrónicas

Na sequência das análises de mercado e com base nas suas conclusões, ou pontualmente em paralelo às mesmas, são revistas as ofertas grossistas relevantes, as quais regem as condições de acesso a redes e a serviços do operador com poder de mercado significativo por parte de operadores alternativos, em circunstâncias que permitam uma concorrência sustentada nos mercados retalhistas a jusante.

Garante-se a transparência da informação técnica e comercial, a não discriminação, o controlo de preços e níveis apropriados de QoS, constituindo assim as ofertas de referência um instrumento essencial para a implementação prática e efetiva das obrigações definidas de um modo mais genérico nas análises de mercado.

As atividades aqui incluídas visam essencialmente visitar as ofertas de referência à luz de dados atualizados, designadamente em matéria de custeio e de QoS, da experiência adquirida e dos contributos recebidos do mercado, podendo traduzir-se em alterações de procedimentos (designadamente os associados a encomendas de serviços e reparação de avarias), de objetivos de QoS e compensações por incumprimento e de tarifários, em ordem a assegurar a implementação concreta e efetiva das obrigações genericamente estabelecidas nas análises de mercado. Neste quadro, prevê-se para 2013, e sem prejuízo de outras ações que entretanto se venham a mostrar necessárias, a análise:

- da oferta grossista de acesso a redes de fibra ótica, de fluxo contínuo de dados (*acesso virtual à rede (Bitstream)*) *Asymmetric Digital Subscriber Line (ADSL)*;
- dos preços de terminações móveis estabelecidos com base no modelo de custeio adotado em 2012.

⁴ Artigo 39.º do Regulamento do Leilão.

Para além disso, deverá iniciar-se ainda em 2012 uma análise relativa à revisão da oferta de referência de circuitos alugados, oferta de referência de circuitos alugados (ORCA) e oferta de referência de circuitos *ethernet* (ORCE).

Note-se que, no tocante à oferta de referência de interligação, à oferta de referência de acesso ao lacete local e à oferta de realuguer da linha de assinante – atendendo à conjugação de fatores tais como a relativamente recente revisão dessas ofertas grossistas, o facto de se tratar de ofertas estabilizadas e a tendência de declínio da sua utilização pelos operadores de redes e prestadores de serviços de comunicações – a análise de eventuais evoluções específicas e pontuais dessas ofertas grossistas não é considerada uma atividade prioritária, integrando-se nas atividades correntes.

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

No âmbito da intervenção do ICP-ANACOM, prevê-se para 2013, na sequência da recente liberalização total do sector postal, uma análise incidindo sobre a evolução registada e sobre a necessidade de intervenção desta Autoridade.

Poderá ocorrer uma eventual intervenção em matéria de condições de acesso à rede postal e dos elementos da infraestrutura do prestador do serviço postal universal, caso tal venha a ser considerado necessário.

1.4 Analisar e auditar os resultados dos sistemas de custeio regulatório e promover o seu aperfeiçoamento

Esta área de atuação inclui a análise dos resultados e a auditoria aos sistemas de contabilidade analítica (SCA) dos operadores relevantes, bem como o desenvolvimento de novos sistemas de custeio regulatório, reconhecendo a sua importância na fixação de preços das ofertas grossistas e nas análises de conformidade dos preços de algumas ofertas retalhistas com o regime aplicável.

Para este efeito, a intervenção desta Autoridade em 2013 traduzir-se-á nas seguintes iniciativas:

- desenvolvimento e estabelecimento de novos modelos de custeio (já iniciados em 2012), nomeadamente para alguns serviços normalmente associados à oferta de

referência de interligação (portabilidade, pré-seleção e faturação e cobrança por conta de outrem) e para as terminações em redes fixas (neste caso, para dar cumprimento à Recomendação da CE sobre preços de terminação⁵, a qual esteve na base do modelo estabelecido em 2012 para as terminações móveis);

- análise dos atuais sistemas de custeio e consideração de eventuais alterações estruturais nos sistemas de contabilidade analítica (SCA) da PT Comunicações, S.A. (PTC) e dos CTT – Correios de Portugal, S. A. (CTT);
- desenvolvimento e conclusão de auditorias aos resultados anuais do custeio regulatório da PTC (a partir de 2010, integradas com as auditorias aos custos líquidos decorrentes da prestação do serviço universal (CLSU) de comunicações eletrónicas) e dos CTT.

Destas ações resultarão, para além de declarações de conformidade a emitir nos termos da legislação aplicável e das orientações comunitárias, determinações e recomendações sobre os atuais sistemas, com vista ao seu aperfeiçoamento e à melhoria da qualidade e fiabilidade dos seus resultados. Esses resultados são especialmente importantes para a regulação de preços na base da orientação para os custos, para a determinação dos CLSU e para o estabelecimento de novos modelos de custeio para certos serviços de forma a obviar a restrições dos sistemas atuais.

1.5 Definir as condições de compensação de custos líquidos decorrentes da prestação do serviço universal do sector postal e a metodologia de cálculo desses custos

À semelhança do que ocorreu em 2011 para as comunicações eletrónicas, deverá ser concluída em 2013 a definição do conceito de encargo financeiro não razoável para o prestador do serviço postal universal, cuja verificação determinará a repartição dos eventuais custos líquidos que lhe estão associados e que deverão ser calculados com base em metodologia a estabelecer pelo ICP-ANACOM.

⁵ Recomendação 2009/396/CE, de 07.05.2009, relativa ao tratamento regulatório das tarifas de terminação de chamadas nas redes fixas e móveis na União Europeia (UE).

Pretende-se assim assegurar a adequação e previsibilidade das condições de compensação de CLSU do sector postal e obviar ou minimizar as distorções de mercado resultantes do seu ressarcimento.

1.6 Definir e repartir os valores dos custos líquidos decorrentes da prestação do serviço universal pelos operadores elegíveis

Compete ao ICP-ANACOM submeter a auditorias realizadas por entidades independentes os valores apresentados pelo PSU) com vista a avaliar a sua conformidade com as metodologias de cálculo definidas e aprovar os valores finais dos CLSU, incluindo também os valores referentes aos custos líquidos associados às prestações sociais a reformados e a pensionistas.

Nos termos do legalmente estabelecido para o financiamento dos CLSU das comunicações eletrónicas, será também esta Autoridade chamada a definir a repartição desses custos pelos diversos operadores elegíveis para o efeito, e a gerir o processo de recolha das diversas contribuições e ressarcimento do(s) PSU, podendo envolver a realização de auditorias aos valores de volume de negócios dos operadores elegíveis para o financiamento do SU.

Prevê-se realizar em 2013 as seguintes iniciativas:

- determinação final dos custos líquidos da PTC no período 2007-2009;
- início do processo relativo ao período 2010-2012 que envolve a análise do sistema de custeio da PTC no que respeita aos respetivos fatores de alocação (*drivers*), elementos fundamentais para a estimativa dos custos líquidos.

1.7 Estabelecer condições adequadas no âmbito da gestão da numeração

Com o estabelecimento de condições adequadas no âmbito da gestão da numeração visa-se assegurar condições de concorrência efetiva, nomeadamente reduzindo barreiras técnicas à mudança de operador e facilitando o desenvolvimento de novos serviços e aplicações com valor para o utilizador final.

Neste âmbito são previstas duas ações para 2013 relacionadas com a atribuição de:

- códigos de redes móveis (MNC –*Mobile Network Codes*) e

- condições de utilização de números geográficos, designadamente em situações de mobilidade do utilizador.

Essas ações dão sequência a iniciativas desenvolvidas em 2012 tendo como objetivo, respetivamente, facilitar a migração maciça de números entre operadores móveis em aplicações do tipo «máquina a máquina» e permitir a utilização de números geográficos em serviços e aplicações associados a utilizadores em mobilidade e/ou recorrendo a diversos tipos de plataformas tecnológicas, salvaguardando condições importantes, designadamente as relacionadas com as chamadas para acesso aos serviços de emergência.

Prioridade estratégica 2: Garantir a eficiente gestão dos recursos públicos

Outra das responsabilidades atribuídas ao ICP-ANACOM é assegurar uma gestão eficiente de recursos públicos escassos, como o espectro radioelétrico, a numeração ou as condutas aptas à instalação de redes de comunicações eletrónicas. De salientar que ICP-ANACOM tem nesta matéria uma intervenção muito alargada, que vai desde o planeamento, à atribuição de espectro, ao licenciamento de redes e estações, até à monitorização e fiscalização no terreno, em cooperação com todas as entidades internacionais com atuação semelhante e com as entidades nacionais utilizadoras do espectro para fins de segurança e de defesa nacional. As rápidas alterações tecnológicas e a crescente aplicação de princípios de neutralidade, bem como as novas potencialidades abertas pelo dividendo digital, tornam cada vez mais importante a atividade global de gestão de espectro.

Igualmente importante é a atuação do ICP-ANACOM em sede de uma gestão eficaz, transparente e não discriminatória dos recursos de numeração, atendendo à escassez dos recursos de numeração, indispensáveis à prestação de serviços de comunicações eletrónicas.

O ICP-ANACOM continuará também a intervir, quando necessário, no plano da garantia do acesso não discriminatório a condutas, postes e infraestruturas associadas, no qual tem desenvolvido, em muitos aspectos, uma atividade regulatória pioneira. Neste âmbito, o ICP-ANACOM continuará a desenvolver todas as atividades necessárias ao exercício das competências que lhe estão legalmente atribuídas.

2. Garantir a eficiente gestão dos recursos públicos

- 2.1 Avaliar desenvolvimentos dos serviços de teledifusão, fixo e móvel privativo, com vista à eventual reafecção do espectro.
- 2.2 Assegurar a estabilização da televisão digital terrestre (TDT).
- 2.3 Reavaliar a oportunidade de disponibilizar o espectro remanescente dos leilões acesso de banda larga via rádio (BWA) e multifaixa.
- 2.4 Estudar a partilha e compatibilidade entre serviços de radiocomunicações nas faixas do dividendo II.
- 2.5 Implementar princípios técnicos e regulamentares de acordo com o RSPP – neutralidade tecnológica e de serviços e comércio secundário do espectro;
- 2.6 Analisar a evolução dos sistemas inteligentes de partilha do espectro e promover a sua implementação.
- 2.7 Acompanhar e contribuir para a realização do inventário do espectro e rever a atividade necessária ao seu acompanhamento.

2.1 Avaliar desenvolvimentos dos serviços de radiodifusão, fixo e móvel privativo, com vista à eventual reafecção do espectro

Esta será uma atividade prioritária do ICP-ANACOM ao longo de 2013. Será avaliado o desenvolvimento dos serviços de radiodifusão televisiva e sonora, bem como do serviço móvel privativo e do serviço fixo. Serão também identificadas as necessidades de utilização do espectro nas faixas atribuídas àqueles serviços, tendo em conta os desenvolvimentos tecnológicos e os estudos de coexistência de serviços nas referidas faixas. O objetivo é verificar se se continua a justificar a utilização que estava prevista para o espectro ou se será mais adequado alterá-la e, nesse caso, elaborar os cenários de utilização em face das necessidades identificadas para o país.

2.2 Assegurar a estabilização da rede de televisão digital terrestre

Ainda ao nível do espectro, o ICP-ANACOM continuará a avaliar as questões relacionadas com a estabilização da rede de televisão digital terrestre (TDT). A rede de TDT é uma rede recente, que em 2012 poderá ainda não ficar totalmente estabilizada e otimizada. Tal como a rede analógica, que foi melhorada ao longo de vários anos, também a rede digital poderá carecer de algumas intervenções para a sua consolidação.

Esta Autoridade continuará, em 2013, a monitorizar em permanência o funcionamento da rede de TDT, acompanhando junto do operador o processo de estabilização.

2.3 Reavaliar a oportunidade de disponibilizar o espectro remanescente dos leilões de acesso de banda larga via rádio e multifaixa

O ICP-ANACOM promoveu leilões de espectro em 2010 e 2011. No primeiro caso, tratou-se de um leilão de frequências de BWA – que previu uma segunda fase desse leilão caso houvesse espectro remanescente. Tal veio de facto a acontecer, isto é, houve espectro que não foi atribuído no âmbito desse leilão. Recentemente, teve lugar o leilão multifaixa, resultando que parte desse espectro permanece livre.

Assim, importa analisar a oportunidade e o modo de levar a cabo um eventual procedimento de atribuição do espectro disponível.

2.4 Estudar a partilha e compatibilidade entre serviços de radiocomunicações nas faixas do dividendo II

A atribuição das faixas de um eventual novo dividendo digital (dividendo II), resultando (tal como o dividendo I) da libertação de frequências radioelétricas anteriormente associadas à radiodifusão televisiva analógica e facilitando a prestação de serviços de banda larga móvel (BLM), associada em particular aos 694-790 megahertz (MHz), pressupõe a realização de estudos de partilha e compatibilidade naquela faixa. Do mesmo modo, assume particular relevância analisar a faixa dos 2.3-2.4 gigahertz (GHz) utilizada em Portugal.

2.5 Implementar princípios técnicos e regulamentares do programa de política do espectro radioelétrico – neutralidade tecnológica e de serviços e comércio secundário do espectro

No âmbito da Decisão 243/2012/UE que aprovou o Programa de Política do Espectro Radioelétrico (RSPP) foram estabelecidas diversas atividades que passam nomeadamente pela reavaliação dos direitos de utilização de frequências e eventual revisão do Quadro Nacional de Atribuição de Frequências (QNAF) no que toca à implementação da neutralidade tecnológica e de serviços. Importará também verificar se estão adequadamente implementadas as condições de transmissibilidade e locação do espectro, por exemplo, ao abrigo da Decisão 243/2012/UE (artigo 6.º).

Pretende-se assim alcançar uma utilização mais efetiva e eficiente do espectro, considerando as utilizações atuais e planeadas, o desenvolvimento tecnológico e os estudos de coexistência.

2.6 Analisar a evolução dos sistemas inteligentes de partilha do espectro e promover a sua implementação

Estão previstos desenvolvimentos tecnológicos relevantes em matéria de sistemas inteligentes (por exemplo, no âmbito do uso coletivo do espectro, da utilização partilhada do espectro com licenciamento, do direito de acesso a espectro partilhado e do rádio cognitivo) que poderão ter implicação direta na gestão do espectro e para as quais importa começar a preparar, em 2013, resposta a nível nacional.

2.7 Realizar o inventário do espectro a nível nacional e monitorizar a respetiva utilização

Uma das ações preponderantes do RSPP é a realização de um inventário (nos termos do artigo 9.º da Decisão 243/2012/UE). Tal matéria tem repercussão profunda em termos de sistemas de informação (por exemplo, a nível do sistema europeu de informação sobre frequências radioelétricas), na procura de espectro a nível nacional, na identificação da quantidade de espectro e das faixas a colocar no mercado.

Em 2013, será feito um ponto de situação relativamente ao espectro que se encontra atribuído e às necessidades por parte do mercado, na faixa 400 MHz-6 GHz.

Complementarmente, ainda em 2013, o ICP-ANACOM desenvolverá e adaptará alguns dos seus sistemas de monitorização e controlo do espectro a fim de efetuar o levantamento da utilização real do espectro pelas redes sem fios que utilizam a faixa dos 2,400-2,483 GHz.

Novas faixas de espectro serão equacionadas para o resto do triénio, com base na experiência e nas conclusões da análise sobre o grau de utilização da faixa acima mencionada, que será considerada como piloto.

Prioridade estratégica 3: Garantir e proteger os direitos dos utilizadores e dos cidadãos em geral

Um aspecto fundamental da atuação do ICP-ANACOM é a defesa dos direitos e interesses dos utilizadores finais e dos cidadãos em geral. Para isso, esta Autoridade tem vindo a exigir aos prestadores de serviços uma atuação cada vez mais transparente, bem como a disponibilização de mais e melhor informação sobre a diversidade das ofertas existentes, sobre os níveis de qualidade dos vários serviços e respetivos preços.

O ICP-ANACOM continuará a garantir e proteger os direitos dos utilizadores e dos cidadãos criando condições que assegurem o acesso universal aos serviços, regulamentando e monitorizando o cumprimento de obrigações de SU, com parâmetros e níveis de QoS pré-definidos e a preços acessíveis, independentemente da localização geográfica, da condição socioeconómica e atendendo às necessidades dos utilizadores, prestando particular atenção no que respeita aos grupos de utilizadores mais vulneráveis, como idosos, deficientes ou outros cidadãos com necessidades especiais.

Neste âmbito, esta Autoridade disponibiliza ainda um vasto conjunto de informação sobre os operadores de redes e prestadores de serviços de comunicações presentes no mercado e sobre as ofertas existentes.

Igualmente importantes serão neste domínio as atividades que o ICP-ANACOM desempenha na salvaguarda da segurança e da integridade das redes de comunicações eletrónicas que têm o utilizador de comunicações eletrónicas como beneficiário.

3. Garantir e proteger os direitos dos utilizadores e dos cidadãos em geral

- 3.1 Assegurar a disponibilização de informação relevante que habilite o consumidor a fazer escolhas esclarecidas.
- 3.2 Verificar o cumprimento das obrigações relativas aos preços do SU.
- 3.3 Controlar o cumprimento dos objetivos de QoS dos PSU.
- 3.4 Analisar e avaliar a adequação dos níveis QoS prestados aos consumidores.
- 3.5 Analisar a adequação dos parâmetros de QoS incluídos nos contratos.
- 3.6 Adotar medidas adequadas em matéria de segurança das comunicações.
- 3.7 Estabelecer condições de acessibilidade e de prestação do serviço postal universal.
- 3.8 Monitorizar e decidir sobre garantias de neutralidade da rede e condições de utilização de numeração.

3.1 Assegurar a disponibilização de informação relevante que habilite o consumidor a fazer escolhas esclarecidas

Uma informação de qualidade contribui decisivamente para que os utilizadores finais de serviços de comunicações eletrónicas estejam mais esclarecidos face à multiplicidade de ofertas existentes no mercado e para que façam as escolhas adequadas à satisfação das suas necessidades, ao mesmo tempo que ficarão mais defendidos contra as abordagens de vendas menos apropriadas.

Neste sentido, o ICP-ANACOM vai continuar a trabalhar, em 2013, na melhoria da qualidade da informação que presta aos consumidores, através das seguintes ações:

- readequar o sítio www.anacom.pt, introduzindo alterações ao nível da arquitetura de informação e das funcionalidades disponíveis, de modo a melhorar a experiência de utilização e a permitir maiores níveis de conformidade com as boas práticas (a nível de acessibilidade e usabilidade, nomeadamente);
- incluir novas funcionalidades no comparador de tarifários COM.escolha, que para além da informação relativa aos tarifários facilitará também a comparação de outros aspectos das condições de oferta disponibilizadas pelos prestadores;
- rever o enquadramento dado pelos prestadores de serviços ao tratamento das solicitações dos consumidores, quer se trate de solicitações/reclamações apresentadas diretamente ao ICP-ANACOM ou das apresentadas junto dos prestadores de serviços. Pretende-se promover a proteção dos utilizadores finais e o seu conhecimento do sector relativamente ao enquadramento e aos procedimentos para tratamento de reclamações pelos prestadores de serviços de comunicações e também garantir o acesso atempado a informação relevante, fidedigna e comparável sobre as reclamações.

3.2 Verificar o cumprimento das obrigações relativas aos preços do serviço universal

Compete ao ICP-ANACOM, no domínio postal, verificar o cumprimento das propostas apresentadas pelos CTT face às regras de fixação dos preços do serviço postal universal.

Cabe-lhe também efetuar análises anuais do cumprimento do *price cap* estabelecido para os preços do SU de comunicações eletrónicas, tendo em conta eventuais propostas de revisão de preços apresentadas pelo respetivo prestador, quer para o mercado residencial quer para os postos públicos.

3.3 Controlar o cumprimento dos objetivos de qualidade de serviço dos prestadores do serviço universal

No âmbito do SU são analisados periodicamente os níveis de QoS apresentados pelos prestadores de SU, com vista à identificação de eventuais incumprimentos e seu reporte para procedimento sancionatório.

No caso do serviço postal universal são também promovidas auditorias anuais, realizadas por entidades independentes, aos valores apresentados pelos CTT, em ordem a verificar a correção dos valores apresentados e o respeito pelo normativo aplicável. As decisões do ICP-ANACOM quanto a esta matéria contêm diversas determinações e recomendações visando a melhoria dos processos de medição.

3.4 Analisar e avaliar a adequação dos níveis de qualidade dos serviços prestados aos consumidores

O ICP-ANACOM não tem competência para fixar metas de QoS aos prestadores, com exceção do SU. Para avaliar os níveis de qualidade praticados são realizados estudos de QoS, em que é analisada a correspondência entre as ofertas anunciadas pelos operadores e as características dos serviços efetivamente prestados, cujos resultados divulga. Estes estudos contêm informação suscetível de ajudar os consumidores a fazerem as suas escolhas. Os estudos a realizar no próximo triénio incidirão sobre os serviços móveis de voz e dados, bem como sobre as ofertas de serviços de banda larga, entre outros.

3.5 Analisar a adequação dos parâmetros de qualidade de serviço incluídos nos contratos

Com vista a uma proteção mais efetiva dos consumidores de serviços de comunicações eletrónicas, torna-se fundamental assegurar que os contratos celebrados entre estes e os prestadores de serviços não sejam omissos relativamente a um determinado conjunto de parâmetros de QoS.

Assim, em 2013, o ICP-ANACOM continuará a monitorizar os parâmetros QoS que, por iniciativa própria, os prestadores de serviços incluem nas minutas de contratos depositadas nesta Autoridade. Subsequentemente decidirá sobre a necessidade de o ICP-ANACOM vir a estabelecer quais os parâmetros de QoS a constar obrigatoriamente dos contratos.

3.6 Adotar medidas adequadas em matéria de segurança das comunicações

Com a finalidade de melhorar a fiabilidade e a segurança das redes e serviços de comunicações eletrónicas, dando resposta ao que a legislação em vigor consagra, prevê-se a concretização, em 2013, de um centro de reporte de notificações de violações de segurança e perdas de integridade, avançando-se também para a realização de auditorias de segurança.

Pretende-se ainda uma melhoria da informação e conhecimento sobre a segurança dos serviços e redes públicas de comunicações eletrónicas, uma área de trabalho recente a nível europeu e que tem o utilizador como destinatário final.

3.7 Estabelecer condições de acessibilidade e de prestação do serviço postal universal

Num quadro de liberalização total do sector postal e de privatização do prestador do serviço postal universal importa garantir níveis mínimos de acessibilidade e disponibilidade do serviço postal universal. Em função do que vier a ser estabelecido na revisão do contrato de concessão dos CTT, O ICP-ANACOM deverá avançar em 2013 com a definição de objetivos de densidade da rede postal e ofertas mínimas de serviço e com o estabelecimento, se verificada a sua necessidade, de condições excecionais relativas à obrigação de recolha e distribuição diária e/ou de distribuição de correio no domicílio do destinatário.

3.8 Monitorizar e decidir sobre garantias de neutralidade da rede e condições de utilização de numeração

Em matéria de neutralidade da rede (*net neutrality* – NN), será implementado o guia do ORECE sobre a QoS de acesso à Internet, o que incluirá uma avaliação sobre a situação em Portugal e sobre a eventual necessidade e oportunidade de uma intervenção regulatória. Trata-se de matéria que está também em observação e discussão a nível da

UE e que exigirá coordenação com todas as partes interessadas, visando garantir o justo equilíbrio entre os direitos dos utilizadores finais e as legítimas preocupações dos operadores em matéria de gestão de tráfego e controle de situações de saturação das redes ou outras decorrentes de situações de emergência.

Ao nível da utilização de numeração, no contexto do plano nacional de numeração (PNN), estão previstas duas ações sobre condições de acesso alargado a serviços através de números não geográficos no seio da UE, com vista a propiciar o acesso dos utilizadores a uma gama mais alargada de serviços, mas precavendo situações que lhes possam ser nocivas, a saber:

- possibilidade de barramentos em situações de fraude ou utilização abusiva;
- avaliação da oportunidade de estabelecer condições de utilização da Identificação de linha chamadora (CLI).

Prioridade estratégica 4: Promover a cooperação institucional e técnica

O ICP-ANACOM desenvolve uma ampla atividade de colaboração com diversas entidades públicas e privadas, nacionais e internacionais nas áreas das comunicações eletrónicas e dos serviços postais, prosseguindo a sua atuação em quatro grandes áreas de representação e de cooperação.

Em primeiro lugar está a cooperação com as instituições europeias e as autoridades reguladoras dos outros Estados-Membros, nomeadamente no âmbito do ORECE, tendo em vista contribuir para o desenvolvimento do mercado interno. Para este efeito, o ICP-ANACOM participará ativamente no processo regulatório na UE, contribuindo para a definição das melhores soluções para os mercados europeus e nacionais tendo em atenção as especificidades nacionais.

Em segundo lugar está a representação nacional em organizações internacionais, sendo exemplo a União Internacional das Telecomunicações (UIT), a União Postal Universal (UPU), a União Postal das Américas, Espanha e Portugal (UPAEP), o Instituto Europeu de Normas de Telecomunicações (ETSI), a Organização Europeia de Telecomunicações por Satélites (EUTELSAT), a Organização Internacional de Satélites Móveis (IMSO), a Organização Internacional de Telecomunicações por Satélite (ITSO), a Conferência Europeia das Administrações de Correios e Telecomunicações (CEPT) e o Comité das

Políticas de Informação, Informática e Comunicações (ICCP) da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (OCDE).

Em terceiro lugar surge o desenvolvimento da cooperação com os reguladores dos Países Africanos de Língua Oficial Portuguesa (PALOP), Brasil e Timor Leste, em especial no domínio da troca de experiências e da formação de quadros, havendo outras iniciativas neste âmbito.

Em quarto lugar está o esforço de cooperação institucional do ICP-ANACOM com outras entidades nacionais em diversas áreas que contribuem para a promoção do sector e do conhecimento científico e empírico nos domínios de atuação desta Autoridade.

Também relevante é a participação e o apoio em missões de natureza institucional e/ou de natureza técnica a outros países. Entre outros objetivos, as parcerias estabelecidas visam promover a investigação científica aplicada às comunicações e à normalização técnica, divulgar nacional e internacionalmente o sector e partilhar políticas e práticas diversas, designadamente ao nível da segurança de redes e do planeamento civil de emergência.

Salienta-se ainda que cabe ao ICP-ANACOM garantir a articulação com entidades nacionais e internacionais com responsabilidade na gestão do espectro radioelétrico, com vista a promover um uso mais eficiente desse escasso recurso.

Finalmente é de realçar a articulação operacional contínua do ICP-ANACOM com as entidades congéneres a nível internacional, com vista à resolução de interferências em faixas do espectro específicas, suscetíveis de causarem impacto numa vasta área territorial em serviços importantes para a salvaguarda de vidas humanas e bens materiais, tais como o serviço móvel aeronáutico, assegurando assim um uso seguro de um recurso partilhado, suscetível de várias utilizações.

4. Promover a cooperação institucional e técnica

- 4.1 Assegurar uma representação ativa em organismos internacionais.
- 4.2 Desenvolver atividades de cooperação com entidades homólogas e associações de reguladores.
- 4.3 Garantir a articulação com entidades nacionais e internacionais com responsabilidade na gestão do espectro.
- 4.4 Reforçar a cooperação institucional com entidades de defesa do consumidor.

4.1 Assegurar uma representação ativa em organismos internacionais

O ICP-ANACOM representa o Estado em diversos organismos internacionais do sector das comunicações, como a UIT, a UPU e a UPAEP, o Instituto Europeu de Normas de Telecomunicações (ETSI), a EUTELSAT, a IMSO, a ITSO e a CEPT, onde salvaguarda os interesses nacionais e afirma as posições portuguesas e, quando aplicável, as da UE.

Habitualmente, o ICP-ANACOM participa também em diversos comités e grupos de trabalho da CE, previstos no quadro regulamentar, nomeadamente o Comité das Comunicações (COCOM) e o Grupo de Política do Espectro Radioelétrico (RSPG), o Comité Avaliação de Conformidade e Acompanhamento do Mercado de Equipamentos Terminais de Telecomunicações e de Equipamentos de Rádio (TCAM), e presta pontualmente assessoria em reuniões dos grupos de trabalho do Conselho, nos Conselhos de Ministros dos Transportes, Telecomunicações e Energia e noutras instâncias comunitárias e extracomunitárias, tais como, por exemplo, o ICCP da OCDE. Também participa nos trabalhos técnicos da UIT, UPU, UPAEP, CEPT e ICCP da OCDE.

Em termos de dinamização da atividade de normalização técnica, reveste especial importância a participação do ICP-ANACOM no Comité Europeu de Normalização, no Comité Europeu de Normalização Eletrotécnica e na Comissão Eletrotécnica Internacional da Organização Internacional de Normalização, para além da já mencionada participação no ETSI.

Em matéria de segurança das comunicações, é de destacar a participação nos trabalhos da Agência Europeia para a Segurança das Redes e da Informação e do Grupo de Trabalho da OCDE para a Segurança da Informação e da Privacidade, bem como da CE no respeitante à proteção das infraestruturas críticas e na futura estratégia europeia de cibersegurança, e ainda da Organização do Tratado do Atlântico Norte (NATO) no respeitante ao planeamento civil de emergência.

4.2 Desenvolver atividades de cooperação com entidades homólogas e associações de reguladores

O ICP-ANACOM, individualmente ou em associação com outros reguladores, troca regularmente experiências e conhecimento com uma diversidade de autoridades reguladoras nacionais (ARN).

Esta Autoridade participa e é membro de diversas organizações e associações de reguladores. É o caso do ORECE, do Grupo de reguladores europeus para os serviços postais (ERGP), do Grupo de Reguladores Independentes (IRG), do Grupo de Reguladores Euro-Mediterrânicos (EMERG), do Fórum Latino-americano das Entidades Reguladoras de Telecomunicações (REGULATEL) e da Associação de Reguladores de Comunicações e Telecomunicações da Comunidade dos Países de Língua Portuguesa (ARCTEL-CPLP).

A cooperação é particularmente importante no caso dos PALOP, do Brasil e de Timor Leste. A troca de informação contribui para partilhar e aproximar as abordagens sectoriais e para divulgar o modelo da regulação das comunicações europeu, assente em princípios de autonomia e independência. Também ao nível da cooperação técnica é prosseguida uma interação regular, em especial nos PALOP e em Timor Leste.

Fundamental é a participação no ORECE, organismo com funções de destaque, no quadro da UE e no âmbito das comunicações eletrónicas, sendo de destacar:

- partilha de melhores práticas e assistência às ARN sobre questões regulatórias;
- emissão de pareceres sobre projetos de decisões, recomendações e linhas de orientação da CE;
- elaboração de relatórios e prestação de aconselhamento à CE, ao Parlamento Europeu (PE) e ao Conselho Europeu;
- promoção do modelo europeu de regulação e das melhores práticas junto de países terceiros.

É ainda neste contexto que esta Autoridade participa em alguns trabalhos do EMERG, da REGULATEL e da ARCTEL-CPLP.

Assumir posições de destaque nos organismos internacionais, incluindo funções de liderança em alguns deles, enquadra-se nos objetivos prosseguidos por esta Autoridade, de forma a colocar o ICP-ANACOM em posição privilegiada para intensificar a troca de informação e conhecimento. Em concreto, esta Autoridade assegurará a presidência do EMERG em 2013 e o secretariado da ARCTEL-CPLP até ao segundo trimestre de 2014.

4.3 Garantir a articulação com entidades nacionais e internacionais com responsabilidade na gestão do espectro

No plano internacional é de salientar a necessidade de se iniciarem, em 2013, os trabalhos, no âmbito europeu, para uma participação ativa na Conferência Mundial de Radiocomunicações de 2015. Isto para além da articulação com outras entidades envolvidas em matérias relacionadas com a gestão do espectro, por exemplo, a Organização do Tratado do Atlântico Norte (NATO).

A nível doméstico, será desenvolvido, em 2013, um conjunto de ações necessárias à elaboração de um protocolo com o Instituto Nacional de Aviação Civil (INAC) e a Navegação Aérea de Portugal E.P (NAV), tendo em conta as responsabilidades desta última enquanto entidade gestora das frequências aeronáuticas no âmbito do céu único europeu. Serão também definidos procedimentos a implementar com as entidades com competências na gestão do espectro no sentido de reforçar a articulação atualmente existente, tal como o Estado Maior General das Forças Armadas.

4.4 Reforçar a cooperação institucional com entidades de defesa do consumidor

Serão desenvolvidas ações no âmbito da colaboração institucional com entidades ligadas à defesa do consumidor. Neste domínio, o ICP-ANACOM continuará a trabalhar em estreita articulação com a Direcção-Geral do Consumidor (DGC), quer ao nível da classificação e tratamento de solicitações que envolvam o sector das comunicações, quer ao nível do respetivo reporte de dados.

Esta Autoridade impulsionará em 2013 ações ao nível da divulgação de informação útil, atualizada e transparente para o utilizador final, em ligação com a DGC, as associações de defesa do consumidor e outras entidades ligadas à resolução de conflitos de consumo, nomeadamente no âmbito da articulação entre as áreas de apoio ao consumidor disponíveis nos respetivos sítios na Internet e da promoção de guias para o consumidor.

Prioridade estratégica 5: Promover a eficiência e a eficácia interna

A exigência de maior enfoque nas áreas prioritárias de atuação, a par da determinação em melhorar o serviço que é prestado a todas as entidades com as quais o ICP-ANACOM se relaciona, conduz a um permanente desafio sobre a eficiência do

regulador (ainda mais crucial no contexto económico atual). Para além da reestruturação de processos e da alteração de procedimentos, será dada continuidade a uma forte aposta na desmaterialização de um número crescente de serviços e processos, que passarão a ser prestados *online*, o que permitirá aumentar a eficiência e melhorar a alocação de recursos em função das necessidades.

É natural que ao nível desta prioridade assuma particular relevância em 2013 a iniciativa interna de redução de custos que passa a constituir uma atividade permanente de toda a organização. O reforço das competências dos colaboradores desta Autoridade, através da permanente atualização dos conhecimentos e qualificação profissional, habilitará a um melhor desempenho, contribuindo fortemente para a melhoria qualitativa da atuação do regulador.

5. Promover a eficiência e a eficácia interna

- 5.1 Simplificar processos e automatizar procedimentos.
- 5.2 Aumentar a prestação de serviços *online*.
- 5.3 Investir na excelência dos recursos humanos.
- 5.4 Implementar iniciativas de redução de custos.

5.1 Simplificar processos e automatizar procedimentos

A simplificação de processos, a automatização e desmaterialização de procedimentos contribuem inequivocamente para tornar a atuação do ICP-ANACOM cada vez mais eficiente. Por um lado, melhoram a sua *performance* interna (permite libertar recursos para outras necessidades) e, por outro lado, atuam a nível externo (através da melhoria no desempenho e no relacionamento com as várias entidades interessadas). Por esta via, o ICP-ANACOM pretende melhorar o tempo e a qualidade de resposta às solicitações que lhe são dirigidas pelas entidades com quem interage.

Neste âmbito, com recurso a sistemas de informação, será alargada a plataforma de gestão dos processos de trabalho internos, sistematizando-se os mecanismos de controlo e os indicadores, de forma a potenciar uma melhor monitorização das tarefas desenvolvidas e dos respetivos resultados.

5.2 Aumentar a prestação de serviços *online*

O ICP-ANACOM continuará a aumentar o número de serviços que presta *online*, disponibilizando no seu sítio na Internet formulários diversos, tanto associados a reclamações submetidas pelos utilizadores finais de serviços de comunicações, como associados aos serviços que presta (por exemplo, serviços destinados aos radioamadores, amadores por satélite, a técnicos de infra-estruturas de telecomunicações em edifícios (ITED) e de infra-estruturas de telecomunicações em loteamentos, urbanizações e conjuntos de edifícios (ITUR) e ao licenciamento radioelétrico de redes e estações de radiocomunicações).

Serão ainda concluídas algumas ações na área da informatização de sistemas de suporte à gestão do espectro, com destaque para o portal de informação de frequências e-QNAF) e para novas funcionalidades no portal do licenciamento eletrónico (e-lic), bem como para a implementação de sistemas de suporte à gestão de informação georreferenciada no âmbito da gestão do espectro e do sistema de gestão dos equipamentos de rádio e equipamentos terminais de telecomunicações (SGR&TTE).

Há finalmente a considerar a criação, pela Agência para a Modernização Administra (AMA), no final de 2011, do Balcão do Empreendedor, balcão único eletrónico, disponível através do Portal da Empresa, para a realização de serviços associados ao exercício de atividades económicas, previsto no Decreto-Lei n.º 92/2010, de 26 de julho, que estabelece os princípios e as regras necessárias para simplificar o livre acesso e exercício das atividades de serviços, em transposição da Diretiva Serviços. Este projeto foi também considerado no MoU com a Troika, que estabelece o objetivo de tornar os «balcões únicos» mais simples de utilizar e capazes de dar maior resposta às necessidades das Pequenas e médias empresas (PME).

O ICP-ANACOM, em estreita ligação com a AMA, tem vindo a desenvolver um conjunto de trabalhos preparatórios, que envolvem a validação das formalidades prioritárias (formulários), a participação em ações de formação de edição do Balcão do Empreendedor, o que já lhe permitiu submeter formalidades no âmbito da legislação nacional que transpõe a Diretiva Serviços e a Diretiva Qualificações. Em 2013, o ICP-ANACOM continuará junto da AMA a promover a integração de sistemas no que concerne aos formulários disponibilizados no balcão virtual do sítio desta Autoridade.

5.3 Investir na excelência dos recursos humanos

Os recursos humanos são o principal ativo do ICP-ANACOM, implicando um investimento constante na sua formação e desenvolvimento. Deste modo, esta Autoridade continuará a investir na melhoria contínua da qualidade dos seus recursos humanos e na aplicação de modernas técnicas de gestão, fundamentais para garantir a existência de equipas altamente motivadas e qualificadas, preparadas para a prestação de um serviço de excelência.

Assim, em 2013, será desenvolvido um portfólio de competências que servirá de base à identificação de competências críticas a desenvolver internamente no sentido de promover a gestão de talento. Ainda em 2013, será concluído o processo de identificação do potencial de talento, o que permitirá definir iniciativas internas de desenvolvimento individual e organizacional.

Em paralelo, continuará a ser feito um forte investimento na formação dos colaboradores, visando a melhoria das suas qualificações e a excelência do respetivo desempenho.

Pretende-se concretizar em 2013-2015 um plano de formação extensível a todo o universo de colaboradores, alinhado com políticas e práticas de gestão que promovam o aumento da sua eficiência, assente no desenvolvimento de competências críticas que visem a excelência organizacional e a sustentabilidade futura do regulador.

5.4 Implementar iniciativas de redução de custos

O objetivo de eficiência numa entidade como o ICP-ANACOM requer um permanente enfoque e desafio à estrutura de custos e de investimentos. É um objetivo que não se esgota num único exercício e que se constrói com base em diversas iniciativas plurianuais, como sejam a renegociação de contratos, a racionalização de recursos, a reestruturação de processos e a alteração de comportamentos. Será uma atividade prioritária em 2013 e anos seguintes e é um compromisso de toda a organização.



.....
ATIVIDADES
.....
CORRENTES DO
.....
ICP-ANACOM
.....

4. Atividades correntes do ICP-ANACOM

Apresentam-se de seguida as principais atividades correntes do ICP-ANACOM, organizadas por prioridades estratégicas, que se manterão no período deste Plano Plurianual.

Este capítulo é novo nos Planos desta Autoridade. Considera-se que é importante enunciar, mesmo que resumidamente, as atividades correntes que são desenvolvidas, visto que apesar de terem um carácter mais estável e permanente e menos inovador do que as atividades prioritárias, são vitais para o desempenho da missão do regulador, conferindo-se para o exterior uma noção integral das atividades desenvolvidas pelo ICP-ANACOM que explicam e justificam a existência de meios relevantes (também financeiros).

Prioridade estratégica 1: Promoção de mercados abertos e concorrenciais

- **Atribuir títulos de exercício de atividade, verificar o cumprimento de obrigações, realizar ações de fiscalização e instaurar processos de contraordenação**

O acesso à atividade no sector das comunicações eletrónicas está sujeito ao regime de autorização geral, ficando a utilização de números, em todos os casos, e de frequências, em casos excecionais, dependente da atribuição por esta Autoridade dos respetivos direitos de utilização. No sector postal, o acesso à atividade está sujeito a licenciamento pelo ICP-ANACOM ou ao regime de autorização geral, incluindo no concernente à monitorização do cumprimento das obrigações que lhe estão associadas.

Enquanto ARN, o ICP-ANACOM deve garantir o cumprimento da legislação em vigor e das suas próprias decisões e assegurar que os prestadores de serviços cumprem os termos dos títulos de exercício de atividade que lhe estão atribuídos e os contratos. Para isso, monitoriza as condições associadas à exploração de redes e à prestação de serviços e realiza ações de fiscalização (por sua iniciativa ou na sequência de reclamações que indiquem a existência de desconformidades).

No próximo triénio está prevista a realização de mais de três mil ações de fiscalização (1007/ano), entre ações sobre o mercado e a verificação do cumprimento das normas de ITED/ITUR.

A importância atribuída à intervenção do ICP-ANACOM em sede das suas competências de supervisão, monitorização, fiscalização e sancionamento consubstancia-se num importante conjunto de iniciativas que têm vindo a ser desenvolvidas e que se manterão no período deste Plano.

Neste contexto é de salientar a criação de um indicador específico aplicável aos processos de contraordenação, pela primeira vez incluído no Plano Plurianual.

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

Ao recolher e divulgar informação estatística sobre o sector das comunicações, para além de possibilitar corrigir comportamentos suscetíveis de porem em causa o adequado funcionamento do mercado, o ICP-ANACOM fica habilitado com um conjunto de informação e conhecimentos que permitem melhorar a sua capacidade. Por esta via, é igualmente disponibilizada informação útil sobre o sector às diversas entidades interessadas.

Para além da recolha e divulgação trimestral de informação estatística sobre os vários serviços de comunicações eletrónicas e postais, anualmente é produzido o relatório sobre a situação das comunicações, que compila os dados relevantes a nível sectorial.

Prioridade estratégica 2: Garantir a eficiente gestão dos recursos públicos

- **Monitorização e controlo do espetro nos centros operacionais**

No âmbito da atividade de gestão de frequências são realizadas ações de fiscalização, preventivas e reativas. A área de monitorização e controlo do espetro faz a verificação do cumprimento da regulamentação associada à gestão do espetro para analisar as condições de operação das redes e estações. Esta área ocorre ainda a solicitações externas, sendo uma atividade reativa. Para o próximo triénio estão previstas 4500 ações, 1500 por ano, só na componente preventiva.

- **Atribuir recursos de numeração e frequências**

Cabe ao ICP-ANACOM atribuir o direito de utilização de números, em cumprimento dos princípios e regras de gestão e atribuição de recursos de numeração do PNN. Cabe-lhe igualmente atribuir direitos de utilização de frequências, nos termos legais e no âmbito do QNAF.

- **Realizar ações de coordenação regional de uso do espectro**

Esta Autoridade realiza regularmente reuniões de coordenação de utilização do espectro com Espanha e Marrocos. Sempre que se fazem planos de utilização de espectro, de novos serviços ou dos já existentes, é necessário assegurar essa coordenação. O objetivo destas reuniões é coordenar os planos de frequências de Portugal com os dos dois países vizinhos, de modo a que as mesmas possam ser utilizadas de forma efetiva.

- **Fazer licenciamentos de redes e estações de radiocomunicações**

O ICP-ANACOM procede ao licenciamento de redes e estações de todos os serviços de radiocomunicações, que se traduz na autorização para o funcionamento dessas redes e estações nas condições determinadas, em conformidade com o disposto no Decreto-Lei nº 151-A/2000 de 20 de julho, na redação que lhe foi dada pelo Decreto-Lei n.º 264/2009 de 28 de setembro.

- **Realizar ensaios no âmbito das Diretivas equipamento terminal de rádio e telecomunicações (R&TTE) e de compatibilidade eletromagnética**

O ICP-ANACOM, através do seu Laboratório de Ensaios e Calibração (LEC), procede à avaliação de conformidade dos equipamentos de comunicações eletrónicas no quadro da Diretiva R&TTE (transposta pelo Decreto-Lei n.º 192/2000, de 18 de agosto) e da Diretiva relativa à compatibilidade eletromagnética (transposta pelo Decreto-Lei n.º 325/2007, de 28 de setembro). Esta avaliação de conformidade aplica-se a equipamentos no âmbito de ações de fiscalização de mercado e de fiscalizações efetuadas pelas autoridades policiais. O LEC efetua ainda ensaios de pré-conformidade a pedido dos fabricantes e calibrações de equipamentos a pedido de outras entidades.

- **Alargar progressivamente o âmbito de acreditação do LEC**

De forma a poder alargar o seu âmbito de atuação ao nível das novas tecnologias, serão desenvolvidas as ações necessárias para obter um alargamento das características acreditadas pelo Instituto Português de Acreditação (IPAC).

- **Alargar progressivamente o âmbito de acreditação do LEC**

De forma a poder adequar o seu âmbito de atuação às novas tecnologias, serão desenvolvidas as ações necessárias para obter um alargamento progressivo das características acreditadas pelo IPAC.

Prioridade estratégica 3: Garantir e proteger os direitos dos utilizadores e dos cidadãos em geral

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

São anualmente dirigidas ao ICP-ANACOM inúmeras solicitações (47 454, no ano de 2011), incluindo pedidos de informação e reclamações. Todas estas solicitações são devidamente analisadas, classificadas e respondidas. Quando da análise das reclamações decorrem indícios de incumprimento, o processo é remetido para fiscalização ou diretamente para contencioso.

A análise das reclamações é suscetível deste logo de permitir contribuir para a ponderação de medidas regulatórias que ponham termo às práticas verificadas. Neste âmbito, o ICP-ANACOM tem vindo a colaborar ativamente com diversas entidades ligadas à defesa do consumidor.

No âmbito das reclamações dos utilizadores relacionadas com os serviços prestados, compete a esta Autoridade, nomeadamente, inspecionar regularmente os registos das queixas e reclamações, ordenar a investigar as queixas ou reclamações dos consumidores e utilizadores apresentadas às próprias entidades concessionárias ou diretamente ao ICP-ANACOM e publicar relatórios sobre reclamações e solicitações.

- **Divulgar aos utilizadores informação sobre o sector**

Esta atividade prioritária resulta predominantemente da necessidade de facilitar aos consumidores o acesso a informação sobre a forma e as condições como são prestados os serviços de comunicações.

Considerando que consumidores esclarecidos farão melhores opções no âmbito da escolha e da mudança de prestador e estarão mais bem protegidos, o ICP-ANACOM, em linha com as suas atribuições legais e estatutárias, recolhe, analisa e disponibiliza informação útil para esse efeito, nomeadamente no seu sítio na Internet (www.anacom.pt) e no Portal do Consumidor (www.anacom-consumidor.com), cujas funcionalidades se prevê continuar a expandir.

Continuará a ser particularmente fomentada a utilização do Portal do Consumidor do ICP-ANACOM, nomeadamente através de iniciativas que visem otimizar a visibilidade das funcionalidades já existentes (COM.escolha; Formulário de Reclamações e A ANACOM Responde). Serão ainda disponibilizadas novas funcionalidades, introduzidos conteúdos dinâmicos e criadas novas áreas de informação ao consumidor (dedicadas, por exemplo, aos cidadãos com necessidades especiais), sendo também disponibilizado um glossário simplificado para o sector das comunicações.

Esta Autoridade socorre-se igualmente de outros suportes de divulgação, produzindo nomeadamente campanhas informativas sempre que justificado. Para além disso, continuará a edição de novos guias dedicados ao consumidor. Há ainda a referir o boletim mensal *Spectru*, em formato eletrónico, com uma audiência variada, prestando informação sobre as medidas sectoriais relevantes.

O ICP-ANACOM divulga ainda informação para outro tipo de destinatários, como seja a relacionada com os manuais ITED-ITUR.

- **Monitorizar informação divulgada pelos prestadores de serviços aos utilizadores finais**

O ICP-ANACOM monitoriza os moldes de divulgação, pelas empresas prestadoras aos utilizadores finais de serviços de comunicações, da informação sobre as suas

condições de oferta e utilização e avaliar-se-á a necessidade de adequar as regras atualmente estabelecidas neste domínio.

- **Promover melhores práticas a nível da integridade e segurança da rede**

Esta Autoridade, no âmbito da evolução do quadro regulamentar das comunicações eletrónicas, atua no sentido de promover melhorias dos níveis de segurança e integridade das redes e dos serviços, articulando-se com as entidades relevantes em matéria de privacidade e de proteção de dados pessoais, assegurando uma abordagem coerente com as melhores práticas internacionais nesse domínio.

- **Realizar estudos sobre o sector e os vários serviços**

O ICP-ANACOM realiza, numa base regular, diversos estudos, sobre temas que se prendem com a evolução dos sectores de comunicações eletrónicas e postal e também de natureza prospetiva, com o objetivo de antecipar e analisar as tendências e necessidades regulatórias. Em muitos casos, esses estudos são feitos numa base comparada, o que permite verificar como é que os diversos reguladores estão a abordar a regulação de novas tecnologias e serviços. São um instrumento importante de suporte à atividade de regulação.

Destaca-se, no contexto do presente Plano Plurianual, e atendendo aos recentes desenvolvimentos tecnológicos – nomeadamente o desenvolvimento das redes de acesso de próxima geração na BLF e o *long term evolution* (LTE) na BLM – a realização de um estudo sobre a substituibilidade na banda larga entre diversas tecnologias. O estudo pretende analisar de que forma é que os utilizadores finais residenciais do SAI escolhem e utilizam os diferentes tipos de acesso à rede, tanto em situações em que adotam simultaneamente tipos distintos de acesso, como em situações em que adotam exclusivamente um dos tipos de acesso.

Prioridade estratégica 4: Promover a cooperação institucional e técnica

- **Cooperar com entidades nacionais**

Pretende-se, em particular, continuar a estreitar a colaboração com a Autoridade da Concorrência (AdC), tendente a uma maior aproximação dos princípios da regulação

do sector das comunicações eletrónicas e do sector postal, que tenham por base a promoção e a salvaguarda de condições de sã concorrência.

Também ao nível do espectro existe articulação eficaz e eficiente entre várias entidades, que poderá ser ainda melhorada através do estabelecimento de procedimentos que concretizem essa articulação.

A cooperação com a Assembleia da República constitui uma prática igualmente habitual, em linha com as obrigações estatutárias desta Autoridade, exigindo a resposta às questões colocadas ao ICP-ANACOM sobre temas diversos, tanto por escrito como em audições presenciais. Adicionalmente, é enviado à AR um relatório anual sobre as atividades de regulação.

- **Promover a normalização técnica voluntária**

A promoção da normalização técnica voluntária, na qual se inserem as competências do ICP-ANACOM enquanto organismo de normalização sectorial para as comunicações e para a compatibilidade eletromagnética, é outra das atividades desta Autoridade que contribui para apoiar o desenvolvimento do mercado e da regulação técnica em normas internacionais ou nacionais.

- **Atualização dos manuais ITED e ITUR**

Para efeitos de redução das designadas «barreiras verticais» na sequência do mesmo Decreto-Lei n.º 123/2009 de 21 de maio, alterado pelo Decreto-Lei n.º 258/2009, de 25 de setembro, o ICP-ANACOM aprovou, em novembro de 2009, os manuais técnicos designados por Manual de ITED e Manual de ITUR, que carecem de adaptação periódica. Trata-se, para além disso, de uma área de intervenção que exige um esforço acentuado, já iniciado, a fim de atingir o universo assinalável de agentes que atuam neste domínio.

Prioridade estratégica 5: Promover a eficiência e a eficácia interna

- **Rever procedimentos, desmaterializar processos e reforçar serviços *online***

Todos os dias, esta Autoridade desenvolve iniciativas para melhorar a sua eficiência e vai adotando e implementando práticas que contribuem para uma atuação mais ágil, mais rápida e mais eficaz. Em muitos casos, são introduzidas alterações de

procedimentos para melhorar o funcionamento da organização e estas são promovidas numa base contínua. A desmaterialização progressiva de processos, também contribui para melhorar o desempenho interno e o relacionamento externo.

Por último, importa referir ainda o aumento do número de serviços prestados através do sítio desta Autoridade na Internet, propósito que se manterá vivo no próximo triénio.

- **Desenvolver e formar continuamente recursos humanos**

O ICP-ANACOM prossegue de forma continuada ações de formação dos seus colaboradores com vista ao desenvolvimento de novas competências ou aprofundamento das existentes.

O processo de formação apresenta várias áreas de intervenção, nomeadamente a comportamental, técnica, idiomas e o apoio ao desenvolvimento académico dos colaboradores, como fator de desenvolvimento, motivação e de afiliação à cultura organizacional.



INDICADORES
GLOBAIS

5. Indicadores globais

Para acompanhar as atividades desenvolvidas ao longo de cada triénio, o ICP-ANACOM utiliza um sistema de monitorização de indicadores transversais à organização, bem como indicadores específicos de cada área em função das atribuições e competências atribuídas, que continuará a usar para o Plano 2013-2015.

Entre outras situações, estes indicadores permitem avaliar o desempenho das respostas a solicitações dos utilizadores, cidadãos, serviços internos e de entidades externas, bem como de disponibilização de informação ao público em geral.

Para o triénio 2013-2015, a meta de concretização das ações estratégicas é de 95 por cento e a meta para o total de solicitações respondidas no período é de 95 por cento.

A meta para atribuição de recursos de numeração é uma média de cinco dias úteis e um máximo de 15 dias úteis enquanto a meta para o tempo médio de resposta a pedidos de licenciamento radioelétrico são oito dias úteis.

O Anexo V inclui as metas associadas a cada um dos indicadores globais.



.....
PLANO DE MEIOS E
.....
PLANO FINANCEIRO
.....

6. Plano de meios e plano financeiro

Plano estratégico de pessoas

É crucial que o ICP-ANACOM continue a contar com os recursos humanos necessários para assegurar as suas competências, cada vez mais exigentes face aos novos desenvolvimentos sectoriais e regulatórios e face à atual situação económica, pelo que a dotação das pessoas, em número e qualidade adequados, continuará a ser uma prioridade para o ICP-ANACOM.

A gestão estratégica de pessoas do ICP-ANACOM no triénio 2013-2015 terá como principal objetivo a consolidação de uma cultura de excelência em todos os níveis da organização, através da implementação de políticas e práticas que continuem a promover o aumento da eficiência, a melhoria do desempenho organizacional e a sustentabilidade atual e futura do regulador.

A implementação e monitorização de ferramentas que promovam a agilidade da organização, terão igualmente um papel fundamental na resposta às exigências internas e externas desta Autoridade, a par do desenvolvimento e motivação dos recursos humanos, seu principal fator de sucesso.

Assim, de modo a poder responder aos desafios do próximo triénio, destacam-se como principais pontos de intervenção:

- o reforço da melhoria das competências internas, com programas de diagnóstico aos colaboradores e respetivos planos de desenvolvimento, adaptados a uma cultura de gestão de talento e apoiados num programa de identificação das competências críticas (técnicas e comportamentais) para o ICP-ANACOM;
- a operacionalização de planos de formação extensíveis a todo o universo de colaboradores, alinhados com políticas e práticas de gestão que promovam o aumento da sua eficiência;
- o alinhamento dos colaboradores do ICP-ANACOM em torno de uma visão comum para o seu futuro, assumindo comportamentos facilitadores do processo de mudança, capazes de dar uma resposta célere e eficaz aos novos desafios;

- o reforço do programa de mobilidade interna, enquanto fator motivador e de desenvolvimento de competências;
- a continuidade do desenvolvimento dos sistemas de informação de apoio à gestão dos recursos humanos, visando a simplificação administrativa e processual e melhorando os níveis de informação de suporte à tomada de decisão;
- a política associada ao plano de pessoal, no que respeita ao número de pessoas para o triénio 2013-2015, pautar-se-á pela estabilidade do número de efetivos, mantendo o interesse no rejuvenescimento e na melhor adequação dos recursos às necessidades do ICP-ANACOM, o que passará pela disponibilização de mecanismos adequados a situações em que o eventual interesse de alguns colaboradores em se desvincularem do regulador vá também ao encontro das necessidades da organização;
- a focalização do sistema de benefícios sociais e específicos em políticas no âmbito da ação social, tendo em conta as restrições orçamentais decorrentes da atual conjuntura económica, e visando assegurar, por um lado, a motivação dos colaboradores e, por outro, os princípios de equidade interna e externa;
- o recurso a trabalho suplementar será restrito e somente aplicável a situações excecionais, devidamente fundamentadas, devendo decrescer nos próximos anos.

No Anexo II, são apresentados os quadros com as variações previstas para o plano de pessoal, quer no que respeita ao número de pessoas quer ao número de horas de trabalho e meios financeiros para o suportar.

Tal como já foi referido, a política prevista no que respeita ao número de pessoas pautar-se-á por uma estabilidade do número dos efetivos no próximo triénio (ver Tabela 6 do Anexo II).

No que toca às formas complementares de trabalho, previu-se a manutenção do número de horas de trabalho a termo a realizar ao longo do período – ver Tabela 7 **Error! Reference source not found.** do Anexo II. Quanto ao trabalho suplementar, estipulou-se uma redução progressiva durante o período do plano.

Relativamente aos meios financeiros necessários para a execução do plano de pessoal (ver Tabela 8 e Tabela 9 do Anexo II), perspetiva-se uma estabilidade dos valores nominais ao longo do triénio, uma vez já consubstanciados os cortes salariais que impactaram todo o sector público nos últimos anos e que incidiram igualmente sobre o ICP-ANACOM.

É de salientar que os gastos com pessoal apresentados no Plano 2013-2015 são inferiores aos apresentados no orçamento de 2011 (-5 por cento), aos do orçamento de 2012 (9 por cento) e aos realizados em 2011 (-2 por cento), o que evidencia uma tendência clara de redução face ao passado recente.

Na Tabela 8 e na Tabela 9 destacam-se:

- as rubricas de remunerações e encargos, constituídas pelas remunerações dos órgãos sociais (Conselho de Administração e Conselho Fiscal), pelas remunerações base dos trabalhadores do ICP-ANACOM e pelas remunerações adicionais (trabalho suplementar, trabalho a termo, subsídios);
- os outros custos com o pessoal, que englobam os encargos com pensões, seguro de acidentes de trabalho, custos de ação social (exames médicos obrigatórios, seguro de doença, entre outros), formação, encontros internos e compensações pecuniárias decorrentes de eventuais rescisões de contratos, tendo em conta que se perspetivou a possibilidade de alguns contratos com colaboradores poderem vir a ser revogados por mútuo acordo.

Plano de investimento

O plano de investimento para o período 2013-2015 evidencia o compromisso do ICP-ANACOM para uma racionalização das despesas de capital e dá continuidade à política seguida por esta Autoridade, consolidando investimentos iniciados em anos precedentes e selecionando criteriosamente novos investimentos para o futuro, em áreas-chave desta entidade, criando as condições adequadas ao exercício das atividades de regulação e supervisão do sector das comunicações eletrónicas e postal.

A proposta de investimento para o ano de 2013 é de 3 154 mil euros, o que se traduz em significativas reduções face aos valores de anos anteriores: comparativamente com o plano de 2011 (-20 por cento); face o plano de 2012 (-36 por cento); e face ao real de

2011 (-6 por cento). Refira-se ainda que, ao longo do plano (2013-2015), se espera reduzir ainda o esforço de investimento em 19 por cento (-608 mil euros).

O plano de investimento aponta com especial ênfase para o acompanhamento da evolução ocorrida no sector das comunicações, quer ao nível das tecnologias mais modernas de regulação e supervisão, quer ao nível dos processos internos, designadamente as ferramentas de apoio proporcionadas pelos sistemas e tecnologias de informação, visando a melhoria do serviço público prestado por esta Autoridade.

Os projetos de investimento mais importantes no âmbito da gestão do espectro, que envolvem a aquisição de equipamentos básicos, estão associados ao aumento da capacidade de segurança do Sistema nacional de controlo remoto das emissões radioelétricas (SINCRER), à modernização do Laboratório, para se alargar o âmbito de atuação às mais recentes tecnologias e ao reapetrechamento tecnológico da monitorização e controlo do espectro (MCE). Os projetos associados aos sistemas de informação, visam fundamentalmente a adequação tecnológica – arquitetura e plataformas tecnológicas, nas componentes e *software*, cujas melhorias incidem sobre todos os serviços do ICP-ANACOM.

Os programas de investimento que constam do Plano, ventilados por áreas de intervenção, estão descritos na Tabela 10 do Anexo III.

Plano financeiro

Conforme destacado anteriormente, o presente Plano Plurianual atende à atual situação económica e financeira do país e ao programa de reajustamento estrutural e de assistência financeira internacional em curso.

É por isso compromisso do ICP-ANACOM promover a imediata e continuada redução dos custos internos e a racionalização dos investimentos, de forma a proporcionar progressivas reduções nas taxas aplicadas ao sector, sendo que deve igualmente o ICP-ANACOM manter a sua capacidade de atuação efetiva como regulador independente, num cenário de regulação cada vez mais exigente e complexo, atendendo ainda que são crescentes as competências e responsabilidades que têm vindo a ser recentemente atribuídas ao ICP-ANACOM, também derivadas das diretivas europeias.

De acordo com os seus estatutos, a contabilidade do ICP-ANACOM é organizada em conformidade com o Plano Oficial de Contabilidade (POC), o qual foi substituído em 2010 pelo Sistema de Normalização Contabilística (SNC). O plano financeiro 2013-2015, que teve em conta esta realidade, reflete a quantificação financeira adequada e necessária para a execução das atividades previstas no plano plurianual.

As peças que constituem o plano financeiro do ICP-ANACOM para o triénio 2013-2015 são as seguintes:

- plano de rendimentos;
- plano de gastos;
- demonstração de resultados por naturezas;
- orçamentos de tesouraria;
- balanços.

Plano de rendimentos

Prevê-se para 2013 que os rendimentos atinjam os 69 568 mil euros, um montante que se situa abaixo dos valores de anos anteriores, sendo inferior ao valor do orçamento de 2011 (-6 por cento), inferior ao orçamento de 2012 (-8 por cento) e inferior ao realizado em 2011 (-11 por cento). Esta quebra dos rendimentos em 2013 é integralmente justificada pela significativa diminuição das taxas administrativas de regulação (indexadas aos custos administrativos do ICP-ANACOM, que se deve essencialmente à diminuição do impacto das provisões para efeitos de apuramento dos valores de taxas, bem como à redução dos custos operacionais que está incorporada na presente proposta de plano para 2013/15.

Na atual conjuntura económica e financeira é de assinalar o impacto muito positivo deste decréscimo no valor das taxas a pagar pelos operadores de redes de comunicações eletrónicas e do postal.

O plano de rendimentos está detalhado na Tabela 11 do Anexo IV e é composto pelas receitas provenientes da liquidação e cobrança de todas as taxas devidas ao ICP-ANACOM pelos fornecedores de redes e serviços de comunicações eletrónicas, em

função dos custos de regulação incorridos com as respetivas atividades de regulação; mais as taxas relativas à utilização de frequências e à utilização de números que, no seu conjunto, representam cerca de 98 por cento do total, bem como pelas taxas relativas aos serviços postais, e outros rendimentos, que representam os restantes 2 por cento.

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

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

Plano de gastos

Em termos globais, deve começar-se por sublinhar o relevante esforço de redução de custos totais proposto no plano para o ano de 2013 (sendo que os custos totais ascendem a 46 215 mil euros) e que permitirá obter importantes decréscimos face aos valores de anos anteriores, nomeadamente face aos valores do orçamento de 2011 (-9 por cento), face ao orçamento de 2012 (-10 por cento) e face ao realizado em 2011 (-14 por cento).

Para os anos de 2014 e 2015, os custos totais previsionais continuam a evidenciar uma tendência decrescente, reduzindo-se respetivamente 3 por cento e 5 por cento em 2014 e 2015, face a 2013. O plano global de gastos para o triénio 2013-2015 está detalhado na Tabela 12.

O plano de gastos integra o conjunto de despesas necessárias para assegurar o desenvolvimento de todas as atividades do ICP-ANACOM identificadas no presente documento – as atividades prioritárias referidas no capítulo 3, as atividades correntes discriminadas no capítulo 4 e as ações elencadas no Anexo I – assim como possibilitam a concretização dos indicadores apresentados no Anexo V.

Em 2013, os **fornecimentos e serviços terceiros** atingem os 12 621 mil euros, o que traduz uma redução destes custos face aos anos anteriores, sendo inferiores aos custos do orçamento 2011 (-14 por cento), do orçamento 2012 (-16 por cento) e do realizado 2011 (-1 por cento). No período do plano (2013-2015) prevê-se nova redução nesta rubrica (- 8 por cento).

Estes valores traduzem o facto de todas as rubricas de fornecimentos e serviços externos terem sido alvo de um desafio interno de redução de custos no ICP-ANACOM, particularmente aquelas categorias que mais pesam na estrutura de custos, como são os trabalhos especializados, a conservação e reparação, as rendas e alugueres e as deslocações e estadas.

A rubrica de trabalhos especializados, a mais expressiva dentro dos fornecimentos e serviços externos, abrange os trabalhos de consultoria, auditoria, estudos e pareceres necessários à execução das ações do plano estratégico, nomeadamente os trabalhos relacionados com a área de regulação e mercados que terão um peso muito relevante no ano 2013, como se pode ver pelas atividades prioritárias (e ações) a desenvolver no presente ano.

Os **gastos com o pessoal** atingem em 2013, os 21 877 mil euros, o que significa uma redução destes custos face aos anos anteriores, sendo inferiores aos custos do orçamento 2011 (-5 por cento), do orçamento 2012 (-9 por cento) e do realizado 2011 (-2 por cento). No período do plano prevê-se a estabilidade do nível de gastos nesta rubrica, em termos nominais. O principal recurso de uma entidade reguladora, como o ICP-ANACOM, são os seus recursos humanos, sendo normal que os gastos com o pessoal constituam a maior parcela na estrutura de custos do ICP-ANACOM.

Ao nível dos **outros gastos e perdas** é de salientar ainda que o ICP-ANACOM assegura uma participação nas despesas de funcionamento da AdC, dando cumprimento às orientações do Governo, assim como assegura também uma contribuição (como instituidor) para a Fundação Portuguesa das Comunicações (FPC).

Restantes peças financeiras

Nas Tabelas 13 a 16 apresentam-se os restantes mapas contabilísticos e financeiros, elaborados a partir dos rendimentos, gastos e investimentos já explicitados, tendo-se

adotado na sua elaboração os critérios contabilísticos habitualmente usados no ICP-ANACOM e reconhecidos pelos auditores.



ANEXOS

7. Anexos

Anexo I – Discriminação e calendarização das ações a desenvolver no triénio 2013-2015

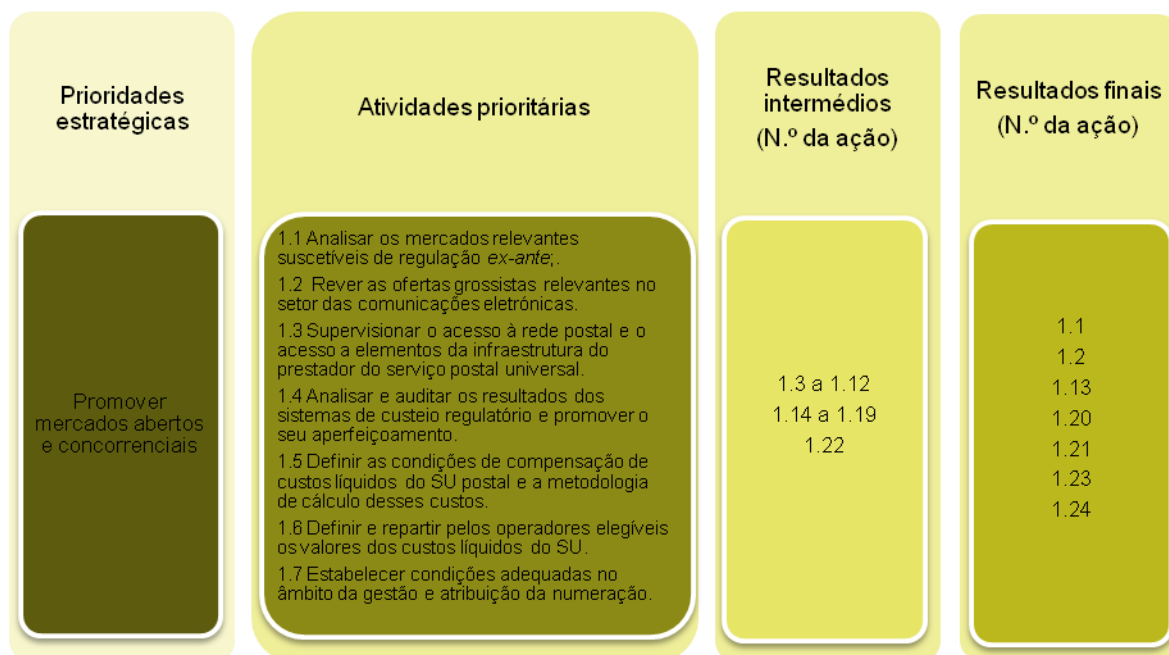


Tabela 1 - Ações enquadradas na prioridade estratégica 1: Promover mercados abertos e concorrenciais

Ações	CALENDARIZAÇÃO											
	2013				2014				2015			
	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T
1.1 Rever os mercados relevantes à luz do atual e do novo quadro regulamentar da UE, com eventual atualização das obrigações associadas, nomeadamente em termos de ofertas grossistas reguladas												
- Mercado 1 (da atual Recomendação CE)	X Termo								X Início			X Termo
- Mercados 2 e 3 (da atual Recomendação CE)	X Termo								X Início			X Termo
- Mercados 4 e 5 (da atual Recomendação CE)					X Início				X Termo			
- Mercado 6 (da atual Recomendação CE)	X Termo								X Início			X Termo
- Mercado 7 (da atual Recomendação CE)			X Termo								X Início	
- Mercados 3 a 6 e 19 (anterior Recomendação CE)	X Termo											

Ações	CALENDARIZAÇÃO											
	2013				2014				2015			
	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T
- Revisão da trajetória faseada de redução dos preços de terminação móvel (triênio 2013-2015)			X Termo								X Início	
- Mercado de difusão e distribuição do sinal de televisão	X Termo											
- Oferta de referência de acesso virtual à fibra ótica	X Início			X Termo								
- Estudo sobre eventual revisão da ORCA/ORCE			X Início			X Termo						
- Oferta Rede ADSL PT	X Início		X Termo									
1.2 Realizar avaliação do mercado das comunicações eletrônicas móveis, em conformidade com o artigo 39.º do Regulamento n.º 560-A/2011 (leilão multifaixa)				X Início		X Termo						
1.3 Avaliar a necessidade de definição das regras de acesso à rede postal e a elementos da infraestrutura do prestador do serviço postal universal												
- Preparação de consulta pública	X Início	X										
- Consulta pública			X									
- Relatório final				X Termo								
1.4 Desenvolver um modelo de custos incrementais de longo prazo para preços de terminação na rede fixa												
- Adjudicação do contrato	X (2012)											
- Desenvolvimento do projeto	X Início		X Termo									
- Sentido provável de decisão			X									
- Deliberação final				X								
1.5 Desenvolver modelo de custeio para a portabilidade, pré-seleção e faturação e cobrança para a PTC	X Termo											
1.6 Promover consultoria sobre a eventual revisão do SCA dos CTT												
- Adjudicação do contrato	X											
- Desenvolvimento do projeto	X Início		X Termo									
- Sentido provável de decisão			X									
- Deliberação final				X								

Ações	CALENDARIZAÇÃO											
	2013				2014				2015			
	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T
1.7 Promover consultoria sobre a eventual revisão do SCA da PTC												
- Adjudicação do contrato			X									
- Desenvolvimento do projeto				X Início		X Termo						
- Sentido provável de decisão							X					
- Deliberação final								X				
1.8 Promover auditoria ao SCA da PTC (2008 - 2009)												
- Desenvolvimento do projeto (parte específica do SCA), sentido provável de decisão e deliberação final	X Termo											
1.9 Promover auditoria ao SCA dos CTT (2009 - 2011)												
- Desenvolvimento do projeto (parte específica do SCA), sentido provável de decisão e deliberação final		X Termo										
1.10 Promover auditoria ao SCA dos CTT (2012 - 2014)												
- Adjudicação do contrato			X									
- Desenvolvimento do projeto (parte específica do SCA), sentido provável de decisão e deliberação final					X				X			X
1.11 Definir as regras de elaboração do inventário do património afeto à concessão dos CTT												
- Deliberação final		X Termo										
1.12 Definir metodologia de cálculo do CLSU do sector postal												
- Deliberação final	X Termo											
1.13 Definir conceito de encargo financeiro não razoável no âmbito do CLSU do sector postal												
- Deliberação final	X Termo											
1.14 Apoiar o concurso de designação do PSU de comunicações eletrónicas	X	X	X	X								
1.15 Promover auditoria às estimativas dos CLSU apresentadas pela PTC (2007 - 2009)												
- Conclusões e sentido provável de decisão	X											
- Deliberação final		X										

Ações	CALENDARIZAÇÃO											
	2013				2014				2015			
	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T
1.16 Promover auditoria às estimativas dos SCA/CLSU apresentadas pela PTC (2010 - 2012)												
- Desenvolvimento do projeto (auditoria aos drivers do SCA)	X Termo											
- Sentido provável de decisão e deliberação final (SCA)	X Início	X Termo										
- Desenvolvimento do projeto (auditoria SCA/CLSU)				X Início	X Termo							
- Conclusões e sentido provável de decisão (SCA/CLSU)						X						
- Deliberação final (SCA/CLSU)							X					

Ações	CALENDARIZAÇÃO											
	2013				2014				2015			
	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T
1.17 Promover auditoria às estimativas dos SCA/CLSU apresentadas pela PTC (2013)												
- Adjudicação do contrato							X					
- Desenvolvimento do projeto (parte específica do SCA), sentido provável de decisão e deliberação final sobre o SCA							X Início		X Termo			
- Desenvolvimento do projeto (parte específica dos CLSU)							X Início			X Termo		
- Conclusões e sentido provável de decisão (SPD relativo aos CLSU)										X		
- Deliberação final											X	
1.18 Promover auditorias aos valores relativos a reformados e pensionistas no período posterior à designação do PSU das comunicações eletrônicas por concurso público (2013 e 2014)					X				X			
1.19 Promover auditorias aos valores de volume de negócios usados no âmbito do fundo de compensação do SU das comunicações eletrônicas												
- Valores apresentados pelos operadores a 30.06.2014 (relativos a 2013)							X					
- Valores apresentados pelos operadores a 30.06.2015 (relativos a 2014)											X	
1.20 Desenvolver processos de ressarcimento dos CLSU à PTC (período anterior à designação do PSU por concurso público)												
- Ressarcimento dos CLSU relativos a 2007-2009							X Início		X Termo			
- Ressarcimento dos CLSU relativos a 2010-2012											X Início	
1.21 Desenvolver o processo de ressarcimento dos CLSU no período posterior à designação do PSU das comunicações eletrônicas por concurso público (2013)												
- Ressarcimento dos CLSU relativos a 2013							X Início		X Termo			
1.22 Avaliar os CLSU apresentados pelo prestador do serviço postal universal para o ano civil anterior												
- Apresentação pelo PSU de estimativa de CLSU para o ano civil em causa				X				X				
- Definição das especificações técnicas e o tipo de procedimento para a formação do contrato de prestação de serviços	X				X				X			
- Seleção do auditor	X	X			X	X			X	X		
- Apresentação pelo PSU de CLSU (até ao final do 2T do ano n+1)		X				X				X		
- Auditoria aos CLSU			X	X			X	X			X	X
- Sentido provável de decisão quanto aos CLSU				X				X				X
- Deliberação final (até 120 dias úteis a contar da apresentação dos CLSU pelo PSU)				X				X				X

Ações	CALENDARIZAÇÃO											
	2013				2014				2015			
	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T
1.23 PNN: analisar e decidir sobre gestão de MNC												
- Cenários sobre a evolução de MNC, tendo em conta a procura de códigos, as soluções existentes no terreno, incluindo a nível internacional, as limitações normativas e os constrangimentos técnicos, administrativos e operacionais	X Início			X Termo								
- Regras para a atribuição de MNC				X Início		X Termo						
1.24 PNN: decidir e implementar medidas sobre VoIP em resultado da consulta pública sobre a posição comum ERG (PC ERG) do VoIP e condições de utilização de números geográficos												
- Sentido provável de decisão e deliberação final na sequência da consulta pública sobre a PC ERG do VoIP	X Início	X Termo										
- Implementação da decisão sobre o VoIP quanto às condições de utilização dos números e demais regras do PNN			X									
- Implementação da decisão sobre o VoIP quanto à informação a enviar para os pontos de atendimento de segurança pública no caso de chamadas em nomadismo para o 112				X Início		X Termo						

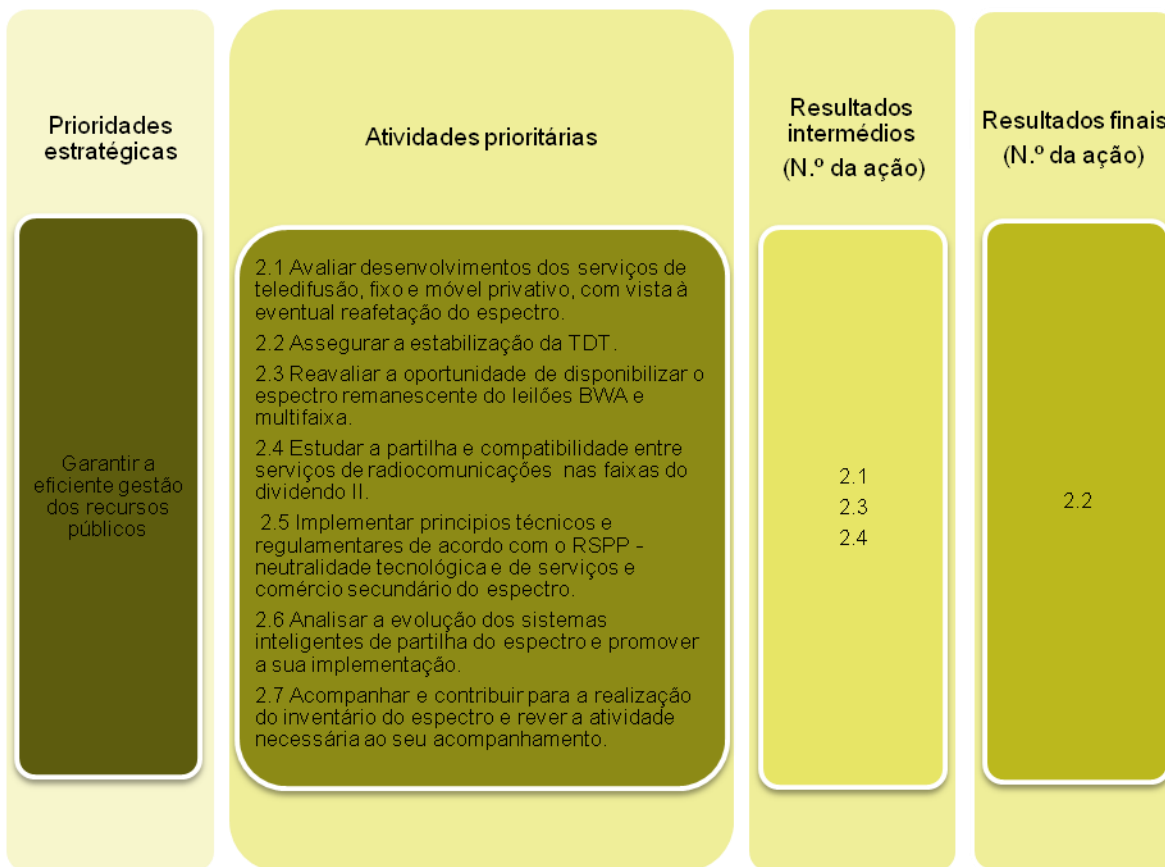


Tabela 2 – Ações enquadradas na prioridade estratégica 2: Garantir a eficiente gestão dos recursos públicos

Ações	CALENDARIZAÇÃO											
	2013				2014				2015			
	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T
2.1 Avaliar as perspetivas de desenvolvimento dos serviços de radiodifusão (sonora e televisiva), móvel privativo e fixo, bem como a potencial utilização do espectro existente e a disponibilizar												
- Avaliação das questões inerentes à estabilização da TDT	X Início			X Termo								
- Ponto de situação sobre a utilização do espectro para os serviços de radiodifusão, fixo e móvel privativo	X Início	X Termo										
- Identificação das necessidades de utilização do espectro nas faixas relevantes, tendo em conta os desenvolvimentos tecnológicos (por exemplo, radiocognitivos) e os estudos de coexistência de serviços nas referidas faixas		X Início		X Termo								
- Elaboração de cenários sobre a utilização do espectro em consonância com as necessidades identificadas no país			X Início	X Termo								

Ações	CALENDARIZAÇÃO											
	2013				2014				2015			
	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T
2.2 Adotar e implementar medidas, de acordo com o RSPP, visando uma utilização mais efetiva e eficiente do espectro												
- Reavaliação da oportunidade de disponibilização do espectro remanescente do leilão BWA e do leilão multifaixa	X Início		X Termo									
- Estudo da partilha e compatibilidade entre os diversos serviços de radiocomunicações envolvidos, nomeadamente nas faixas do dividendo II, 2.3-2.4 GHz	X Início				X Termo							
- Implementação dos princípios técnicos e regulamentares de acordo com o RSPP, em particular no domínio da neutralidade tecnológica e de serviços e do comércio secundário do espectro	X Início						X Termo					
- Análise da evolução dos sistemas inteligentes de partilha do espectro e promover a sua implementação, considerando os desenvolvimentos internacionais	X Início					X Termo						
- Realizar inventário do espectro a nível nacional	X Início						X Termo					
2.3 Harmonizar e promover a eficiência da interação com os utilizadores do espectro através da implementação de sistemas de informação adequados												
- Otimização e implementação de sistemas de suporte de planeamento do espectro e o licenciamento radioelétrico	X Início			X Termo								
- Harmonização da atividade fiscalizadora do MCE nomeadamente através da criação e manutenção de autos de notícia harmonizados	X Início											X Termo
2.4 Apetrechar os sistemas de teste e medida tendo em vista a implementação de novos sistemas tecnológicos												
- Implementação de medidas para o reforço da capacidade de intervenção <i>in situ</i> da monitorização e controlo do espectro e dos meios para análise da TDT	X Início			X Termo								
- Promoção do alargamento do âmbito de acreditação do Laboratório junto do Instituto Português de Acreditação e modernização do mesmo, tendo em conta as novas tecnologias (LTE e <i>Powerline communications</i>)	X Início			X Termo								

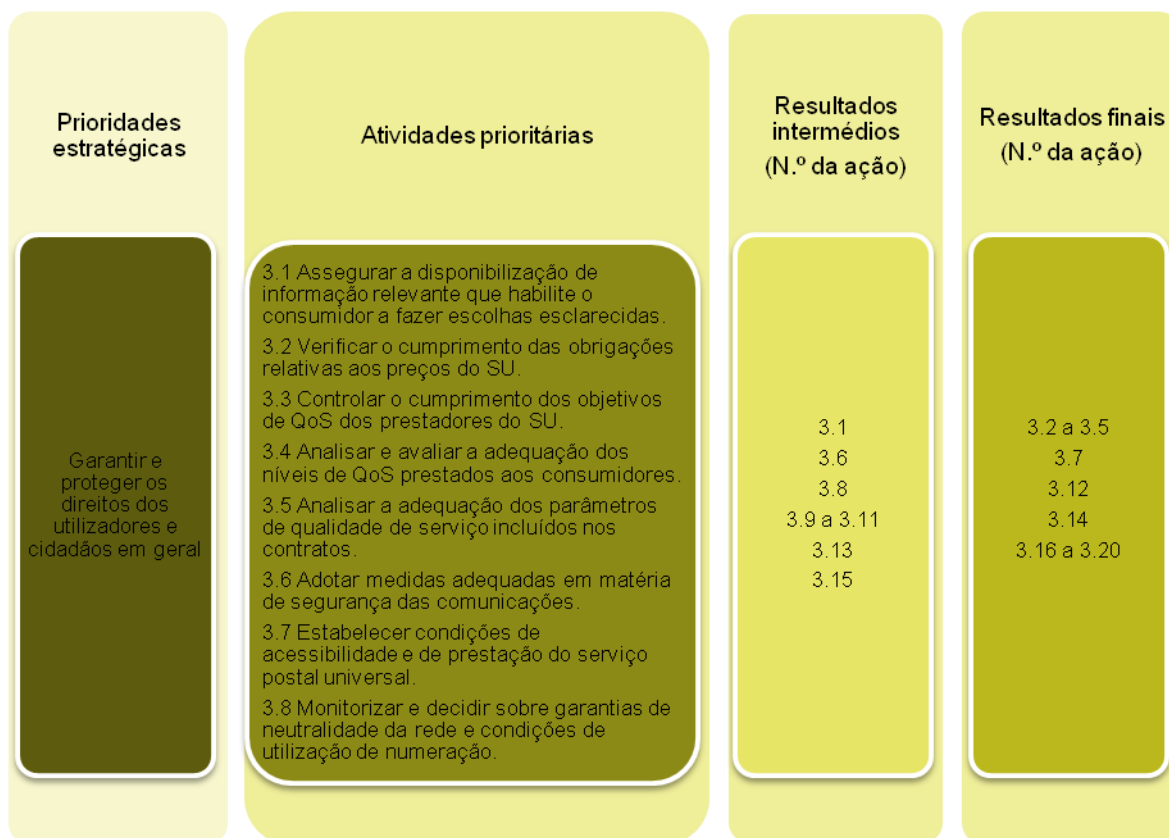


Tabela 3 – Ações enquadradas na prioridade estratégica 3: Garantir e proteger os direitos dos utilizadores

Ações	CALENDARIZAÇÃO											
	2013				2014				2015			
	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T
3.1 Realizar estudo sobre a substituíbilidade da banda larga entre diversas tecnologias	X Início		X Termo									
3.2 Definir objetivos de densidade da rede postal e de ofertas mínimas de serviços												
- Sentido provável de decisão		X										
- Deliberação final				X Termo								
3.3 Avaliar e se necessário definir circunstâncias ou condições geográficas excecionais que excecionem a recolha e a distribuição diária do SU e/ou a distribuição no domicílio do destinatário												
- Identificação da situação atual junto do PSU	X (2012)											
- Identificação dos possíveis critérios a definir e avaliar o respetivo impacto na prestação do SU	X	X										
- Sentido provável de decisão			X									
- Deliberação final				X Termo								

Ações	CALENDARIZAÇÃO											
	2013				2014				2015			
	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T
3.4 Implementar e avaliar medidas sobre a NN												
- Aplicação do Guia do ORECE quanto à QoS no âmbito da NN e avaliação de eventual necessidade de intervenção regulatória com a definição de indicadores ou requisitos mínimos de qualidade e o estabelecimento das correspondentes métricas		X Início						X Termo				
3.5 PNN: aplicar o guia do ORECE sobre acesso e utilização de serviços/números na UE e barramento de números em situações de utilização abusiva e fraude			X Início		X Termo							
3.6 PNN: avaliar a oportunidade de um regulamento sobre o uso do CLI		X Início		X Termo								
3.7 Analisar e decidir sobre a adequação dos parâmetros de QoS incluídos nos contratos entre consumidores e prestadores	X Início			X Termo								
- Monitorização dos parâmetros de QoS que, por sua iniciativa, os prestadores incluem nos contratos depositados no ICP-ANACOM	X Termo		X Termo									
- Decisão sobre a fixação de parâmetros de QoS a inserir nos contratos			X Início	X Termo								
3.8 Realizar estudos de QoS das redes móveis												
- Voz e cobertura em Portugal Continental				X				X				X
- Comboios suburbanos de Lisboa		X								X		
- Comboios suburbanos do Porto					X							
- SMS/MMS (serviço de mensagens de texto/serviço de mensagens multimédia)	X				X				X			
- Regiões Autónomas Açores e Madeira			X								X	
- Voz, videotelefonia e cobertura no serviço Alfa Pendular da CP – Comboios de Portugal							X					
3.9 Realizar estudos de QoS sobre acesso à internet em banda larga	X Início			X Termo	X Início			X Termo	X Início			X Termo
3.10 Realizar inquérito sobre o processo de transição para a TDT na perspetiva do utilizador	X Início		X Termo									
3.11 Readequar o sítio anacom.pt	X Início							X Termo				
3.12 Renovar o comparador tarifário COM.escolha para passar a incluir informação mais abrangente sobre condições de oferta	X Início			X Termo								
3.13 Rever o enquadramento do tratamento, pelos prestadores de serviços, das solicitações dos utilizadores finais das comunicações eletrónicas	X Início			X Termo								
- Proposta de medida ou medidas no âmbito do tratamento de reclamações dos utilizadores finais	X Início	X Termo										
- Recolha de informação estatística sobre as solicitações dos utilizadores finais			X Início	X Termo								
3.14 Estabelecer Centro de Reporte de Notificações de Violações de Segurança e Perdas de Integridade				X								

Ações	CALENDARIZAÇÃO											
	2013				2014				2015			
	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T
3.15 Realizar auditorias de segurança				X								
3.16 Elaborar análise de conformidade do <i>price-cap</i> fixado para o(s) prestador(es) do SU de comunicações eletrônicas (STF)				X				X				X
3.17 Elaborar análise de conformidade do <i>price-cap</i> fixado para o(s) prestador(es) do SU de comunicações eletrônicas (postos públicos)				X				X				X
3.18 Elaborar relatório de avaliação do cumprimento dos parâmetros e indicadores de QoS impostos ao PSU de comunicações eletrônicas		X				X				X		
3.19 Monitorizar trimestralmente os níveis de qualidade do serviço postal universal	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
3.20 Auditar os valores dos indicadores de qualidade do serviço postal universal												
- Especificações técnicas e tipo de procedimento para a formação do contrato de prestação de serviços	X Início				X Início				X Início			
- Adjudicação do contrato		X				X				X		
- Auditoria		X	X			X	X			X	X	
- Sentido provável de decisão e deliberação final quanto às conclusões da auditoria e às ações a desenvolver				X Termo				X Termo				X Termo

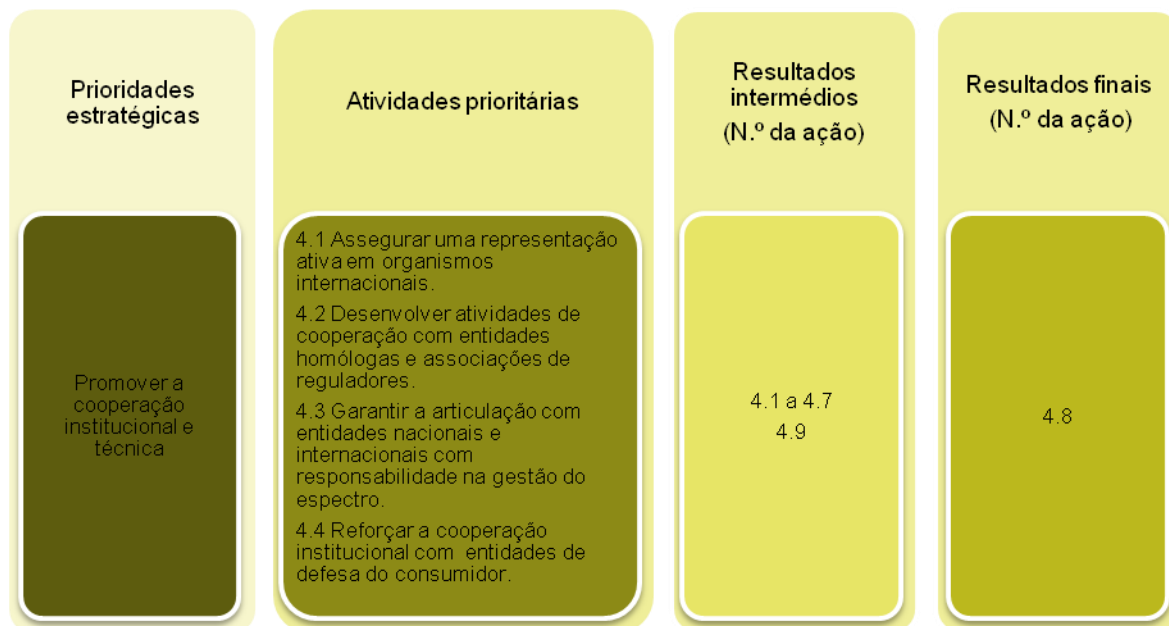


Tabela 4 – Ações enquadradas na prioridade estratégica 4: Promover a cooperação institucional e técnica

Ações	CALENDARIZAÇÃO											
	2013				2014				2015			
	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T
4.1 Participar ativamente no ORECE												X Termo
- Participação em todos os Grupos de Trabalho de Peritos (GTP)												X Termo
- Atuação como redator em GTP												X Termo
- Presidência de um GTP												X Termo
4.2 Cooperar, interagir e trocar experiências com entidades homólogas												X Termo
4.3 EMERG												X Termo
- Presidência	X Início			X Termo								
- Participação nos seminários/grupos de trabalho/redes de contactos								X Termo				
4.4 ARCTEL												
- Secretariado						X Termo						
- Participação nos grupos de trabalho						X Termo						
- Monitorias e ações de formação da Academia ARCTEL	X Início											X Termo

Ações	CALENDARIZAÇÃO											
	2013				2014				2015			
	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T
4.5 Adaptar o esforço de participação financeira nas organizações internacionais	X Início						X Termo					
- Redução da quotização para a UPAEP	X Início		X Termo									
- Redução da quotização para a UIT					X Início		X Termo					
4.6 Garantir a articulação eficaz e eficiente com as entidades nacionais com responsabilidades na gestão do espectro												
- Desenvolvimento de ações necessárias à elaboração de protocolo com o INAC e a NAV Portugal	X Início		X Termo									
- Definição de procedimentos a implementar com as entidades relevantes	X Início											X Termo
4.7 Divulgar e sensibilizar sobre os regimes ITED e ITUR e sobre os equipamentos de rádio e equipamentos terminais de telecomunicações (R&TTE)/ ensaios de compatibilidade eletromagnética (CEM)		X Início		X Termo		X Início		X Termo		X Início		X Termo
4.8 Atualizar manuais ITED e ITUR	X Início							X Termo				
4.9 Realizar processo de trabalho informatizado para procedimentos R&TTE (SGR&TTE)	X Início			X Termo								

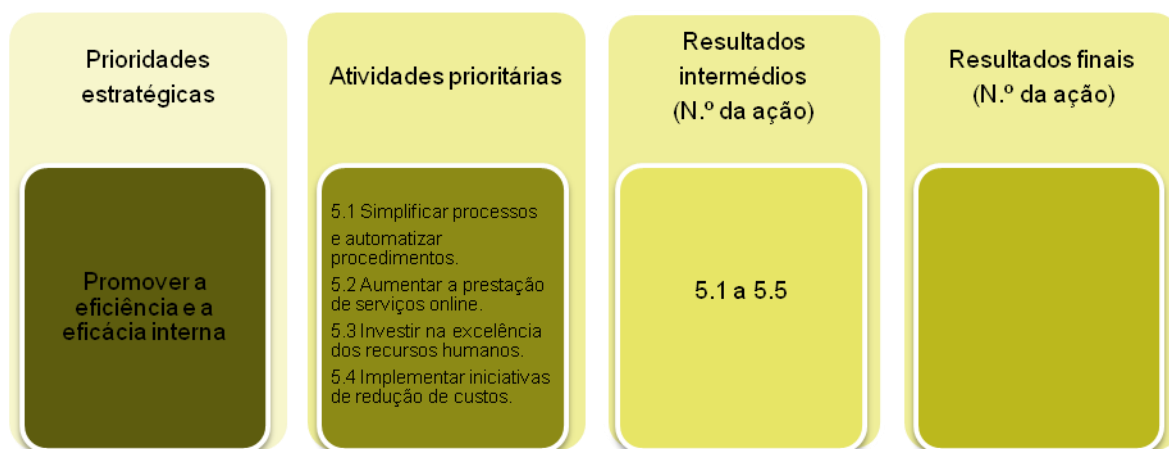


Tabela 5 – Ações enquadradas na prioridade estratégica 5: Promover a eficiência e a eficácia interna

Ações	CALENDARIZAÇÃO											
	2013				2014				2015			
	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T
5.1 Promover a renegociação de contratos, nomeadamente referentes às rubricas de conservação e reparação, rendas e alugueres (edifícios), limpeza e higiene e vigilância e segurança, para redução dos respetivos preços	X	X	X	X								
5.2 Realizar estudo anual de avaliação da satisfação do cliente interno, relativamente aos serviços prestados por cada Direção às restantes Direções e à organização	X			X								
5.3 Reforço das iniciativas de desenvolvimento e formação contínua												
- Concretização do plano de formação e desenvolvimento individual	X Início			X Termo	X Início			X Termo	X Início			X Termo
- Ações de comunicação para construção da cultura ANACOM – valores de liderança			X Início	X Termo								
- Programa de desenvolvimento de competências de liderança			X Início					X Termo				
- Programa de estágios	X Início			X Termo	X Início			X Termo	X Início			X Termo
5.4 Desenvolver um modelo de gestão de pessoas baseado em perfis funcionais (mapear competências técnicas por perfil funcional)		X Início						X Termo				
5.5 Elaborar <i>portfolio</i> de capital humano do ICP-ANACOM		X Início		X Termo								

Anexo II – Plano estratégico de pessoas (tabelas)

Tabela 6 – Evolução dos recursos humanos ICP-ANACOM

Designação	2013	2014	2015
1 – Quadros superiores	243	243	243
2 – Não quadros	153	153	153
Total de efetivos (1+2)	396	396	396

Unidade: número de trabalhadores.

Tabela 7 – Evolução das formas complementares de trabalho

Plano 2013/2015			
Designação	2013	2014	2015
Trabalho suplementar	6 205	5 895	5 601
Trabalho a termo	12 600	12 600	12 600
Total	18 805	18 495	18 201

Unidade: horas.

Tabela 8 – Evolução dos custos com o pessoal

Plano 2013/2015			
Designação	2013	2014	2015
Remunerações e encargos	19 923 885	19 923 885	19 923 885
Outros custos com o pessoal	1 953 415	1 953 415	1 953 415
Total	21 877 300	21 877 300	21 877 300

Unidade: euros.

Tabela 9 – Plano de custos com o pessoal

Designação	2013	2014	2015
1. Efetivos (final do ano)	396	396	396
2. Potencial de trabalho efetivo (1800 horas/ano)	712 800	712 800	712 800
3 Trabalho suplementar (horas)	6 205	5 895	5 601
4 Trabalho a termo certo (horas)	12 600	12 600	12 600
5. Potencial de trabalho (2 a 6)	731 605	731 295	731 001
8. Remunerações dos órgãos sociais	929 370	929 370	929 370
9. Remunerações do pessoal	13 087 435	13 087 435	13 087 435
10. Remunerações adicionais	2 895 562	2 895 562	2 895 562
11. Benefícios pós-emprego	684 585	684 585	684 585
12. Encargos sobre remunerações	3 011 518	3 011 518	3 011 518
13. Seguro de acidentes de trabalho	91 976	91 976	91 976
14. Gastos de ação social	708 367	708 367	708 367
15. Outros gastos com o pessoal	468 487	468 487	468 487
15. Total (8 a 14)	21 877 300	21 877 300	21 877 300

Unidade: euros.

Anexo III – Plano de investimentos (tabela)

Tabela 10 – Projetos de investimentos

Designação	Objetivos	2013	2014	2015
Modernização dos laboratórios	Aquisição de equipamentos face à evolução tecnológica e do quadro regulamentar; e atualização do <i>software</i>	68 000	61 200	55 100
Reapetrechamento tecnológico da monitorização do espectro	Atualização das infraestruturas existentes destinadas à MCE e aquisição de equipamentos para os novos sistemas de comunicações	443 000	400 000	360 000
Atualizações do sistema de alarmes do SINCRER	Atualização tecnológica do sistema de segurança em virtude de alguns componentes estarem obsoletos	15 000	0	0
Adequação tecnológica – arquitetura e plataformas tecnológicas	Adequação dos redutos tecnológicos infraestruturais através da aquisição do <i>hardware</i> e <i>software</i> necessários	2 074 000	1 866 600	1 680 000
Aquisição de equipamentos básicos radioelétricos diversos	Aquisição de equipamentos básicos correntes para as ações de fiscalização	70 000	63 000	56 700
Aquisição de equipamentos informáticos diversos	Aquisição de <i>hardware</i> e <i>software</i> correntes	210 000	190 000	172 000
Aquisições correntes diversas	Aquisição de equipamentos administrativos e realização de obras em edifícios	274 000	246 600	222 000
Total		3 154 000	2 827 400	2 545 800

Unidade: euros.

Anexo IV – Plano financeiro (tabelas)

Tabela 11 – Plano de rendimentos

Designação	2013	2014	2015
Comunicações eletrónicas	67 242 000	66 688 600	65 764 600
* Declaração comprovativas de direitos	10 500	10 500	10 500
* Exercício de atividade de comunicações eletrónicas	24 465 600	23 912 200	22 988 200
* Utilização de frequências – GSM + UMTS	28 356 000	28 356 000	28 356 000
* Utilização de frequências – restantes	12 674 100	12 674 100	12 674 100
* Utilização de números	1 735 800	1 735 800	1 735 800
Serviços postais	122 100	122 100	122 100
ITED-ITUR	164 200	164 200	164 200
Restantes prestações de serviço	315 800	315 800	315 800
Juros e outros rendimentos similares	1 541 000	1 541 000	1 541 000
Outros rendimentos e ganhos	183 000	183 000	183 000
Total	69 568 100	69 014 700	68 090 700

Unidade: euros.

Tabela 12 – Plano de gastos

Designação	2013	2014	2015
Fornecimentos e serviços externos	12 621 400	12 070 500	11 567 500
* Trabalhos especializados	4 088 200	3 679 600	3 311 700
* Publicidade e propaganda	121 400	121 400	121 400
* Vigilância e segurança	428 500	428 500	428 500
* Conservação e reparação	2 846 900	2 704 600	2 569 500
* Livros e documentação técnica	198 000	198 000	198 000
* Energia e fluidos	543 500	543 500	543 500
* Deslocações, estadas e transportes	520 100	520 100	520 100
* Rendas e alugueres	2 000 200	2 000 200	2 000 200
* Comunicação	630 000	630 000	630 000
* Seguros	141 000	141 000	141 000
* Limpeza, higiene e conforto	286 800	286 800	286 800
* Outros fornecimentos e serviços	816 800	816 800	816 800
Gastos com o pessoal	21 877 300	21 877 300	21 877 300
* Remunerações e encargos	19 923 885	19 923 885	19 923 885
* Outros gastos com o pessoal	1 953 415	1 953 415	1 953 415
Gastos de depreciação e amortização	3 628 100	3 262 200	3 200 000
Perdas por imparidade	90 000	90 000	90 000
Provisões do período	600 000	600 000	600 000
Outros gastos e perdas	7 397 800	6 897 000	6 812 400
* Quotizações	1 195 400	1 095 400	1 045 400
* Reuniões e conferências	272 900	272 900	272 900
* Patrocínios	229 100	229 100	229 100
* Participações/Transferências	5 438 400	5 037 600	5 003 000
* Cooperação	193 000	193 000	193 000
* Restantes gastos e perdas	69 000	69 000	69 000
Total	46 214 600	44 797 000	44 147 200

Unidade: euros.

Tabela 13 – Demonstração de resultados por naturezas

Designação	2013	2014	2015
Rendimentos e gastos			
* Taxas de exercício de atividade de com. eletrónicas	24 465 600	23 912 200	22 988 200
* Taxas de utilização de frequências	41 030 100	41 030 100	41 030 100
* Taxas de utilização de números	1 735 800	1 735 800	1 735 800
* Taxas de exercício de atividade de serv. postais	122 100	122 100	122 100
* Restantes prestações de serviço	490 500	490 500	490 500
* Fornecimentos e serviços externos	-12 621 400	-12 070 500	-11 567 500
* Gastos com o pessoal	-21 877 300	-21 877 300	-21 877 300
* Perdas por imparidade	-90.000	-90.000	-90.000
* Provisões do exercício	-600 000	-600 000	-600 000
* Outros rendimentos e ganhos	183 000	183 000	183 000
* Outros gastos e perdas	-7 397 800	-6 897 000	-6 812 400
Resultados antes de depreciações e amortização	25 440 600	25 938 900	25 602 500
* Gastos/Reversões de depreciação e amortização	-3 628 100	-3 262 200	-3 200 000
Resultado operacional	21 812 500	22 676 700	22 402 500
* Juros e rendimentos similares obtidos	1 541 000	1 541 000	1 541 000
Resultado líquido do exercício	23 353 500	24 217 700	23 943 500

Unidade: euros.

Tabela 14 – Orçamento de tesouraria

Designação	2013	2014	2015
Saldo do ano anterior	108 400 000	108 891 755	114 383 80
Recebimentos			
* Rendimentos de exploração	68 027 100	67 473 700	66 549 700
* Juros e outros rendimentos similares	1 541 000	1 541 000	1 541 000
Total dos recebimentos	69 568 100	69 014 700	68 090 700
Pagamentos			
* Investimento	3 154 000	2 827 400	2 545 800
* Exploração	41 896 500	40 844 800	40 257 200
* Entrega ao Estado	24 025 845	19 850 475	20 585 045
Total dos pagamentos	69 076 345	63 522 675	63 388 045
Disponibilidades	108 891 755	114 383 780	119 086 435

Unidade: euros.

Tabela 15 – Balanços

Designação	2013	2014	2015
Ativo			
Ativo não corrente	20 139 900	19 624 100	18 897 000
* Ativos fixos tangíveis	13 977 950	13 338 250	12 631 650
* Ativos intangíveis	3 861 950	3 985 850	3 965 350
* Outras contas a receber	2 300 000	2 300 000	2 300 000
Ativo corrente	117 291 755	122 883 780	127 686 435
* Clientes	4 900 000	5 000 000	5 100 000
* Outras contas a receber	1 000 000	1 000 000	1 000 000
* Diferimentos	2 500 000	2 500 000	2 500 000
* Depósitos bancários e caixa	108 891 755	114 383 780	119 086 435
Total do ativo	137 431 655	142 507 880	146 583 435
Capital próprio e passivo			
Capital próprio	79 528 655	83 895 880	87 254 335
* Outras reservas	56 175 155	59 678 180	63 310 835
* Resultado líquido do período	23 353 500	24 217 700	23 943 500
Passivo	57 903 000	58 612 000	59 329 100
* Provisões/respons. benefícios pós-emprego	53 090 000	53 780 000	54 470 000
* Outras contas a pagar	4 813 000	4 832 000	4 859 100
Total do passivo + Capital próprio	137 431 655	142 507 880	146 583 435

Unidade: euros.

Tabela 16 – Demonstração dos fluxos de caixa 2013-2015

Designação	2013	2014	2015
Fluxos de caixa – Atividades operacionais			
* Recebimentos de clientes	67 844 100	67 290 700	66 366 700
* Pagamentos a fornecedores	-12 711 400	-12 151 500	-11 640 400
* Pagamentos ao pessoal	-21 877 300	-21 877 300	-21 877 300
Caixa gerada pelas operações	33 255 400	33 261 900	32 849 000
* Outros recebimentos/pagamentos	-31 241 645	-26 565 475	-27 215 445
Fluxos de caixa das atividades operacionais	2 013 755	6 696 425	5 633 555
Fluxos de caixa – Atividades de investimento			
Pagamentos respeitantes a:			
* Ativos fixos tangíveis	-1 114 000	-991 400	-893 400
* Ativos intangíveis	-1 950 000	-1 755 000	-1 579 500
Recebimentos provenientes de:			
* Ativos fixos tangíveis	1 000	1 000	1 000
* Juros e rendimentos similares	1 541 000	1 541 000	1 541 000
Fluxos de caixa das atividades de investimento	-1 522 000	-1 204 400	-930 900
Varição de caixa e seus equivalentes	491 755	5 492 025	4 702 655
Caixa e seus equivalentes no início do período	108 400 000	108 891 755	114 383 780
Caixa e seus equivalentes no fim do período	108 891 755	114 383 780	119 086 435

Unidade: euros.

Anexo V – Indicadores globais para o triénio 2013-2015

Designação	2013		2014		2015	
	Meta	Real	Meta	Real	Meta	Real
Percentagem de relatórios de audiência e deliberações finais divulgados num prazo máximo de (n+15) , sendo <i>n</i> o número de dias úteis para audiência prévia dos interessados	90 por cento		90 por cento		90 por cento	
Taxa de concretização das ações do Plano 2013-2015 (percentagem de ações constantes no Plano Estratégico executadas no calendário aprovado)	95 por cento		95 por cento		95 por cento	
Tempo médio para atribuição de recursos de numeração (em dias úteis)	5		5		5	
Tempo máximo para atribuição de recursos de numeração (em dias úteis)	15		15		15	
Tempo médio de resposta a pedidos de licenciamento radioelétrico (em dias úteis)	8		8		8	
Solicitações sobre o mercado tratadas no período/Total de solicitações sobre o mercado recebidas no período	95 por cento		95 por cento		95 por cento	
Número de fiscalizações realizadas	1 007		1 007		1 007	
- Serviços de comunicações eletrónicas	280		280		280	
- Serviços postais	16		16		16	
- Infraestruturas ITED	500		500		500	
- Infraestruturas ITUR	18		18		18	
- Mercado de equipamento (regime R&TTE/CEM – proc.1)	175		175		175	
- Entidades formadoras	18		18		18	
Percentagem de processos de contraordenação com análise inicial no período, no total de processos de contraordenação distribuídos nesse período	85 por cento		85 por cento		85 por cento	
Percentagem de processos de contraordenação com decisão final no período, no total de processos de contraordenação instaurados no período	55 por cento		55 por cento		55 por cento	

Lista de acrónimos e abreviaturas

ADSL	<i>Asymmetric Digital Subscriber Line</i>
BWA	Acesso de banda larga via rádio
BLF	Banda larga fixa
BLM	Banda larga móvel
CEM	Ensaio de compatibilidade eletromagnética
CLI	Identificação da linha chamadora
CLSU	Custos líquidos decorrentes da prestação do serviço universal
GHZ	Gigahertz
ITED	Infra-estruturas de telecomunicações em edifícios
ITUR	Infra-estruturas de telecomunicações em loteamentos, urbanizações e conjuntos de edifícios
LEC	Laboratório de Ensaio e Calibração
GSM	Sistema de comunicações móveis de segunda geração.
MCE	Monitorização e Controlo do Espectro
LTE	<i>Long term evolution</i>
MoU	<i>Memorandum of Understanding</i>
MNC	Códigos de redes móveis (<i>mobile network codes</i>)
NN	Neutralidade da rede (<i>net neutrality</i>)
ORCA	Oferta de referência de circuitos alugados
ORCE	Oferta de referência de circuitos <i>ethernet</i>
PALOP	Países Africanos de Língua Oficial Portuguesa

PIB	Produto Interno Bruto
PNN	Plano nacional de numeração
PSU	Prestador do serviço universal
QNAF	Quadro nacional de atribuição de frequências
QoS	Qualidade de serviço
RSP	Programa de política de espectro radioelétrico
R&TTE	Equipamento terminal de rádio e telecomunicações
SAI	Serviço de acesso à Internet
SCA	Sistema de contabilidade analítica
SINCRER	Segurança do sistema de controlo de emissões radioelétricas
SGR&TTE	Sistema de gestão R&TTE
SU	Serviço universal
TDT	Televisão digital terrestre
UMTS	Sistema de comunicações móveis de terceira geração (<i>Universal Mobile Telecommunications System</i>)

Lista de operadores

CTT CTT – Correios de Portugal, S. A.

PTC PT Comunicações, S. A.

Lista de outras entidades/organizações

AdC	Autoridade da Concorrência
AMA	Agência para a Modernização Administrativa
ARCTEL-CPLP	Associação de Reguladores de Comunicações e Telecomunicações da Comunidade dos Países de Língua Portuguesa
ARN	Autoridade Reguladora Nacional
BCE	Banco Central Europeu
CE	Comissão Europeia
CEPT	Conferência Europeia das Administrações de Correios e Telecomunicações
DGC	Direcção-Geral do Consumidor
EMERG	Grupo de Reguladores Euro-Mediterrânicos
EUTELSAT	Organização Europeia de Telecomunicações por Satélites
ETSI	Instituto Europeu de Normas de Telecomunicações
FMI	Fundo Monetário Internacional
GTP	Grupo de trabalho de peritos
ICCP	Comité das Políticas de Informação, Informática e Comunicações da OCDE
ICP-ANACOM	ICP – Autoridade Nacional de Comunicações
INAC	Instituto Nacional de Aviação Civil
IMSO	Organização Internacional de Satélites Móveis
IPAC	Instituto Português de Acreditação

ITSO	Organização Internacional de Telecomunicações por Satélite
NATO	Organização do Tratado do Atlântico Norte
NAV	Navegação Aérea de Portugal E.P.
OCDE	Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico
ORECE	Organismo de Reguladores Europeus das Comunicações Eletrónicas
PE	Parlamento Europeu
PALOP	Países Africanos de Língua Oficial Portuguesa
REGULATEL	Fórum Latino-americano das Entidades Reguladoras de Telecomunicações
RSPG	Grupo de Política do Espectro Radioelétrico
TCAM	Comité Técnico de Avaliação de Conformidade e de Fiscalização do Mercado de Telecomunicações
UE	União Europeia
UIT	União Internacional das Telecomunicações
UPAEP	União Postal das Américas, Espanha e Portugal
UPU	União Postal Universal

