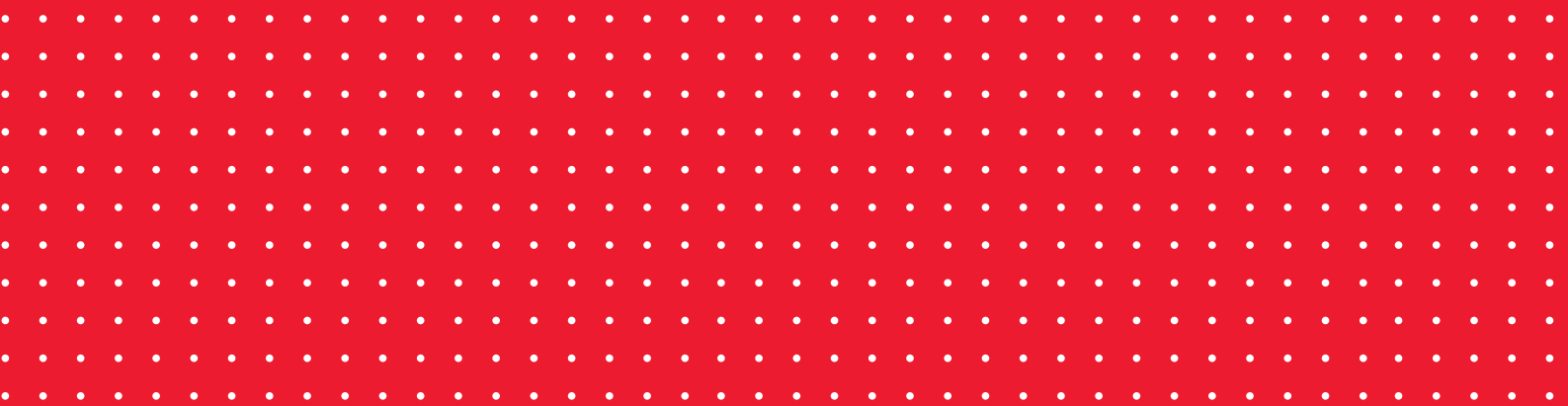


02.

Comunicações
Electrónicas



• 2.1 Análise de mercados

O ano 2008, no âmbito das comunicações electrónicas foi enquadrado, ao nível da definição e análise de mercados de comunicações electrónicas e dos controlos regulamentares, a nível nacional, pelas implicações decorrentes da implementação da separação estrutural entre a PT Multimédia - Serviços de Telecomunicações e Multimédia, SGPS, S.A. (PTM, agora ZON Multimédia - Serviços de Telecomunicações e Multimédia, SGPS, S.A.) e a Portugal Telecom, SGPS, S.A. (Portugal Telecom), através do processo que se designou por *spin-off* da PTM, e da aprovação pela CE da Recomendação 2007/879/CE, de 17 de Dezembro, relativa aos mercados relevantes de produtos e serviços no sector das comunicações electrónicas susceptíveis de regulamentação *ex-ante*, acontecimentos estes ocorridos no final do ano anterior.

Neste contexto, em 2008 o ICP-ANACOM aprovou o seu entendimento sobre as consequências do *spin-off* da PTM e o seu impacto ao nível das análises de mercado e obrigações delas decorrentes, e desenvolveu todo o processo de análise e notificação à CE, ao abrigo do artigo 7.º da Directiva-Quadro, dos mercados relevantes 4 e 5 identificados na Recomendação da CE sobre mercados relevantes (Recomendação 2007/879/CE, de 17 de Dezembro de 2007) - mercado de fornecimento grossista de acesso (físico) à infra-estrutura de rede num local fixo e mercado de fornecimento grossista de acesso em banda larga.

No âmbito dos mercados relevantes identificados na anterior versão da Recomendação da CE sobre mercados relevantes (Recomendação 2003/11/CE, de 11 de Fevereiro de 2003), foi adoptada uma decisão final relativamente ao mercado 16 (mercado da terminação de chamadas vocais em redes móveis individuais) sobre a especificação da obrigação de controlo de preços. No que respeita ao mercado 15 (mercado do acesso e originação de chamadas nas redes telefónicas móveis públicas), e na sequência dos trabalhos desenvolvidos em 2007, o ICP-ANACOM decidiu instar os operadores detentores de direitos de utilização de frequências para a prestação do serviço telefónico móvel acessível ao público a alterarem os preços de originação de chamadas e de facturação e cobrança nas suas redes, acompanhando ao mesmo tempo a evolução da entrada no mercado dos primeiros operadores de redes móveis virtuais (MVNO).

Efeitos do *spin-off* da PT Multimédia

Na sequência do *spin-off* da PTM e da aprovação pela CE da Recomendação 2007/879/CE, o ICP-ANACOM entendeu oportuno aprovar e tornar público, em 3 de Abril de 2008, o seu entendimento sobre a operação levada a cabo e o seu impacto ao nível das análises de mercado e obrigações delas decorrentes.

Deste modo, o ICP-ANACOM clarificou que, com o *spin-off*, a ZON Multimédia deixou de integrar o grupo Portugal Telecom (Grupo PT), pelo que as obrigações decorrentes das análises de mercado conduzidas no âmbito do Título IV do Capítulo II da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro - Lei das Comunicações Electrónicas (LCE) deixavam de ser aplicáveis à ZON Multimédia.

Foi também salientado neste entendimento que se mantinham em vigor as obrigações aplicáveis às empresas que continuam a integrar o grupo PT, até à conclusão do processo de reanálise de mercados, sem prejuízo de uma reavaliação imediata das formas de implementação das obrigações relativas ao mercado do fornecimento grossista de acesso em banda larga (mercado 12 da anterior versão da Recomendação da CE sobre mercados relevantes). Essa reavaliação consubstanciou-se na deliberação de 26 de Junho 2008, referida mais detalhadamente na secção Oferta grossista rede ADSL PT (acesso em banda larga). Face às consequências particularmente importantes do *spin-off* em causa nos mercados 11 e 12 definidos pela anterior versão da Recomendação da CE sobre mercados relevantes, agora denominados 4 e 5 (no âmbito da Recomendação 2007/879/CE), o ICP-ANACOM manifestou desde logo que iria dar prioridade às análises respectivas, o que se concretizou nos termos a seguir referidos.

Mercados de banda larga

O ICP-ANACOM aprovou, em deliberação de 26 de Junho de 2008³, para consulta pública durante um prazo de 30 dias úteis, o projecto de decisão relativo à definição dos mercados do produto e mercados geográficos, avaliação de poder de mercado significativo (PMS) e imposição, manutenção, alteração ou supressão de obrigações regulamentares em

³ As deliberações e sentidos prováveis de decisão (SPD) do ICP-ANACOM referidos ao longo do presente relatório encontram-se disponíveis no sítio desta autoridade na internet, na área ANACOM - Deliberações ANACOM.

relação ao mercado de fornecimento grossista de acesso (físico) à infra-estrutura de rede num local fixo (mercado 4 da Recomendação 2007/879/CE) e ao mercado de fornecimento grossista de acesso em banda larga (mercado 5 da mesma Recomendação).

A Autoridade da Concorrência (AdC) enviou, a 7 de Agosto de 2008, o seu parecer relativamente ao sentido provável de decisão (SPD) em causa, nos termos do artigo 61.º Lei das Comunicações Electrónicas (LCE), tendo concordado com o teor do mesmo, considerando que a análise desenvolvida era adequada e genericamente coerente com a aplicação da metodologia do direito da concorrência e que a definição de mercados geográficos se revelava apropriada à identificação de condições concorrenciais heterogéneas.

Ponderada a análise realizada às respostas recebidas na consulta pública, foi aprovado, por deliberação de 4 de Dezembro de 2008, o respectivo relatório bem como o novo projecto de decisão relativo aos mercados 4 e 5 para notificação à CE e autoridades reguladoras nacionais (ARN) dos restantes Estados-Membros, nos termos do n.º 1 do artigo 57.º da LCE.

A CE pronunciou-se favoravelmente sobre o projecto de decisão, sem prejuízo de alguns comentários, nomeadamente suscitando reservas à inclusão dos acessos sobre cabo coaxial na definição dos mercados e instando o ICP-ANACOM a considerar a aplicação de medidas regulatórias no quadro da Autoridade Reguladora Nacional (NRA.).

A versão final da análise em causa foi posteriormente aprovada por deliberação do Conselho de Administração do ICP-ANACOM de 14 de Janeiro de 2009.

Na sequência da análise aos mercados grossistas de banda larga, o ICP-ANACOM chegou às seguintes conclusões, quanto ao mercado do fornecimento grossista de acesso (físico) à infra-estrutura de rede num local fixo (mercado 4), chegou às seguintes conclusões:

- Foi identificado como relevante, para efeitos de regulação *ex-ante* e de acordo com os princípios do direito da concorrência, o mercado do fornecimento grossista de acesso

(físico) à infra-estrutura de rede num local fixo que abrange todo o território nacional;

- Foi designado o grupo PT como detentor de Poder do Mercado Significativo (PMS) nesse mercado em termos idênticos aos da anterior análise de mercado, tendo sido impostas nesse quadro as seguintes obrigações: acesso e utilização de recursos de rede específicos, transparência na publicação de informações, incluindo a publicação de ofertas de referência, não discriminação na oferta de acesso e na respectiva prestação de informações, separação de contas quanto a actividades específicas relacionadas com o acesso, controlo de preços e contabilização de custos e reporte financeiro.

Quanto ao mercado do fornecimento grossista de acesso em banda larga (mercado 5), as conclusões principais da sua análise são as seguintes:

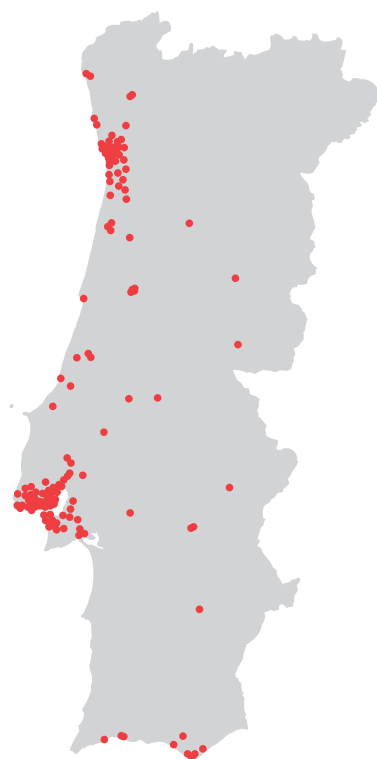
- A existência de condições concorrenciais distintas justificou a definição de dois mercados geográficos, também eles, distintos:
 - Mercado do fornecimento grossista de acesso em banda larga nas «áreas C» (ditas competitivas) - mercado do fornecimento grossista de acesso em banda larga que abrange a área coberta pelas áreas de central onde existe pelo menos um operador co-instalado e onde existe pelo menos um operador de redes de distribuição por cabo e onde a percentagem de alojamentos cablados do principal operador na área de central é superior a 60 por cento;
 - Mercado do fornecimento grossista de acesso em banda larga nas «áreas NC» (ditas não competitivas) - mercado do fornecimento grossista de acesso em banda larga que abrange a área coberta pelas restantes áreas de central do território nacional.
- A identificação do grupo PT como detendo PMS no mercado do fornecimento grossista de acesso em banda larga nas «áreas NC», sendo impostas as seguintes obrigações: acesso e utilização de recursos de rede específicos, transparência na publicação de informações, incluindo propostas

de referência, não discriminação na oferta de acesso e interligação e na respectiva prestação de informações, separação de contas quanto a actividades específicas relacionadas com o acesso e/ou a interligação, controlo de preços e contabilização de custos e reporte financeiro;

- A supressão das obrigações anteriormente impostas ao grupo PT no mercado do fornecimento grossista de acesso em banda larga nas «áreas C», que compreende cerca de 61 por cento do total de acessos em banda larga;
- A definição de um período transitório de um ano durante o qual algumas obrigações do grupo PT deverão continuar a vigorar, no mercado do fornecimento grossista de acesso em banda larga nas «áreas C», tendo em conta a necessidade de se assegurar uma transição gradual que permita proteger os utilizadores finais e os operadores que efectuaram investimentos no mercado e eventualmente necessitem de um período de tempo para adequar as suas ofertas, os seus objectivos e estratégias à nova realidade regulatória.

Localização das áreas de central das «áreas C»

Figura 1.



De notar que foi prevista no caso de ambos os mercados, foi prevista, a possibilidade de serem impostas obrigações específicas para os acessos suportados em fibra óptica.

Mercado da terminação de chamadas vocais em redes móveis individuais⁴

Na sequência da aprovação, em Outubro de 2007, de um SPD, então colocado à consulta pública, relativo à especificação da obrigação de controlo de preços no âmbito dos mercados grossistas de terminação de chamadas vocais em redes móveis individuais, e da sua notificação à CE, o ICP-ANACOM veio a aprovar em Julho de 2008 uma decisão relativa a este assunto.

Atendendo a que o ICP-ANACOM considerou que se mantinha válida a análise dos mercados grossistas de terminação de chamadas vocais em redes móveis individuais efectuada em 2005, e então notificada à CE, bem como as suas conclusões relativas à identificação de operadores com PMS, e

⁴ Trata-se do mercado 16 identificado na anterior versão da Recomendação da CE sobre mercados relevantes.

às obrigações regulamentares *ex-ante* que lhes foram impostas, a presente decisão incidiu apenas sobre a especificação da obrigação de controlo de preços a que estão sujeitos os operadores móveis em actividade em Portugal. Recorda-se que os operadores em actividade que foram notificados em 2005 como operadores com PMS são a TMN - Telecomunicações Móveis Nacionais, S.A. (TMN), a Vodafone Portugal, Comunicações Pessoais, S.A. (Vodafone) e a Optimus - Telecomunicações, S.A. (Optimus). Este último operador entretanto fundiu-se com a Novis Telecom, S.A. (Novis), operador do mesmo grupo económico, tendo passado a designar-se como Sonaecom - Serviços de Comunicações, S.A. (Sonaecom).

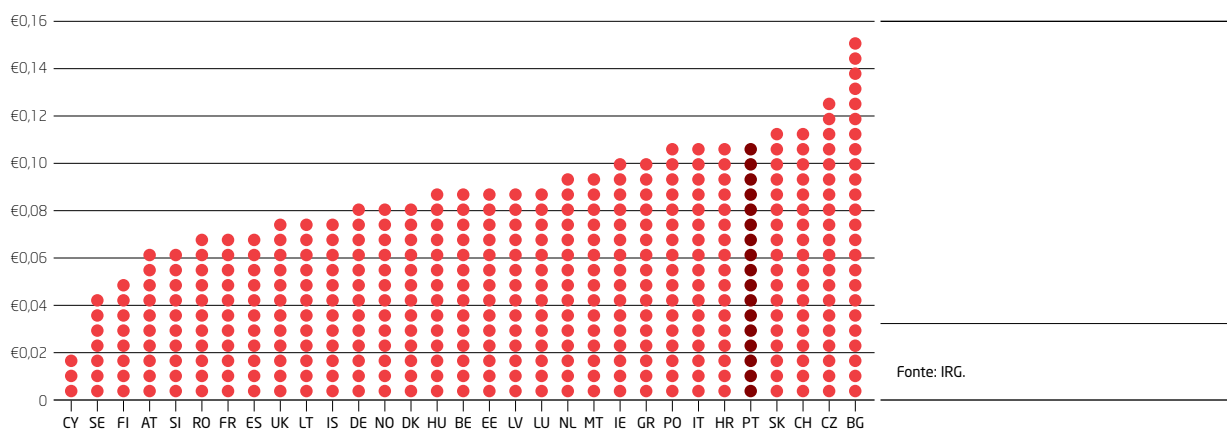
As obrigações regulamentares *ex-ante* a que estão sujeitos esses operadores são as seguintes: (i) dar resposta aos

pedidos razoáveis de acesso; (ii) não discriminação na oferta de acesso e interligação e na respectiva prestação de informações; (iii) transparência na publicação de informações; (iv) controlo de preços e contabilização de custos; e (v) separação de contas.

Todavia, a necessidade de avaliar devidamente esta matéria por um lado, e a decisão dos operadores praticarem os preços de terminação máximos permitidos pela deliberação de 2005, por outro, conduziu à manutenção dos preços de terminação entre Outubro de 2006 e o final do primeiro semestre de 2008, o que levou a que o posicionamento relativo de Portugal, em Julho de 2008, piorasse face aos restantes países europeus, passando a ser o quinto país com preços mais elevados, conforme é possível constatar pelo Gráfico 1.

Preços médios de terminação (Julho de 2008)

Gráfico 1.



De igual forma, a decisão teve em consideração outros factores não menos importantes, tais como a necessidade de melhorar as condições de concorrência entre as redes fixas e as redes móveis nacionais. Tendo em atenção este objectivo, a decisão visou reduzir os custos incorridos pelos operadores que não integram o mercado móvel, nomeadamente operadores fixos, permitindo-lhes concorrer em melhores condições no que respeita a chamadas destinadas

a terminais móveis, evitando-se distorções nos padrões de tráfego entre redes fixas e móveis, permitindo uma utilização mais eficiente de cada uma dessas redes tendo em conta os custos que lhes estão subjacentes.

O ICP-ANACOM atendeu ainda à falha de mercado associada a práticas de aproveitamento dos efeitos de rede por parte dos operadores de maior dimensão, que já havia sido identi-

Ao longo do documento serão adoptadas as abreviaturas da seguinte tabela:

Tabela de abreviaturas

Alemanha	DE	Chipre	CY	Estónia	EE	Holanda	NL	Itália	IT	Malta	MT	Rep. Checa	CZ	Suíça	CH
Áustria	AT	Dinamarca	DK	Finlândia	FI	Hungria	HU	Letónia	LV	Noruega	NO	Rep. Eslovaca	SK	Turquia	TR
Bélgica	BE	Eslovénia	SL	França	FR	Irlanda	E	Lituânia	LT	Polónia	PO	Roménia	RO	Portugal	PT
Bulgária	BU	Espanha	ES	Grécia	EL	Islândia	IS	Luxemburgo	LU	Reino Unido	UK	Suécia	SE		

ficada na decisão adoptada em 2005, pelo que decidiu promover descidas adicionais dos preços da terminação móvel para 0,065 euros por minuto e introduzir uma assimetria por um período temporário, bem delimitado.

Assim, a nova decisão determinou reduções nos preços máximos da terminação móvel, com efeitos até ao final de 2009, conforme se discrimina na Tabela 1.

Preços máximos da terminação móvel aprovados por deliberação de 2 de Julho de 2008 (preços por minuto com facturação ao segundo, em euros)

Tabela 1.

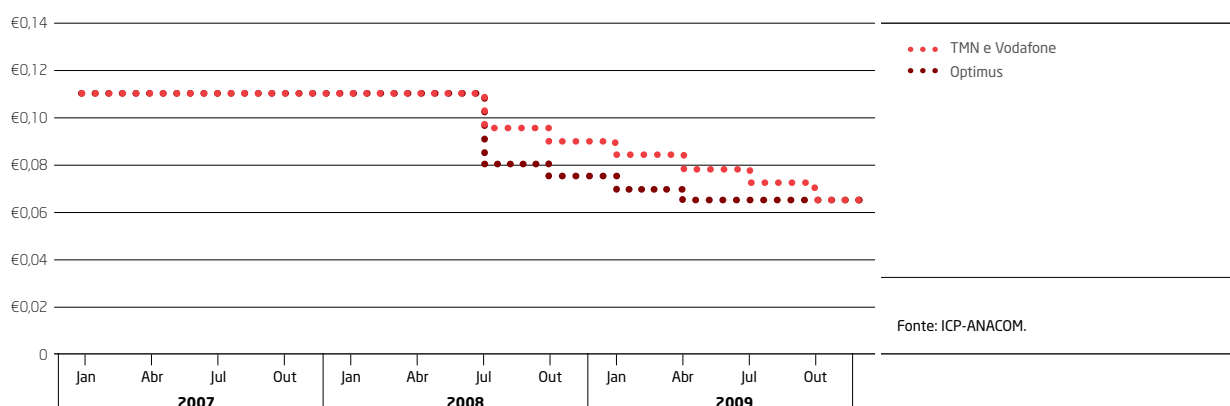
Aplicável a partir de	Para os seguintes operadores	
	TMN e Vodafone	Optimus
15 de Julho de 2008	0,080	0,096
1 de Outubro de 2008	0,075	0,090
1 de Janeiro de 2009	0,070	0,084
1 de Abril de 2009	0,065	0,078
1 de Julho de 2009	0,065	0,072
1 de Outubro de 2009	0,065	

Fonte: ICP ANACOM.

O gráfico seguinte ilustra a trajectória de descida de preços de terminações imposta pelo ICP-ANACOM.

Evolução dos preços máximos de terminação impostos pelo ICP-ANACOM

Gráfico 2.



Neste contexto, esta decisão visa criar condições para uma concorrência sã e equilibrada, em benefício dos utilizadores finais e de um aumento do bem-estar global, tendo como objectivo último a defesa dos interesses dos consumidores

ao garantir a sustentabilidade dos diversos operadores móveis e ao permitir, a custo prazo, reduções nos preços de retalho, em particular dos consumidores de chamadas fixo-móvel, cujo preço muito elevado tem contribuído para uma

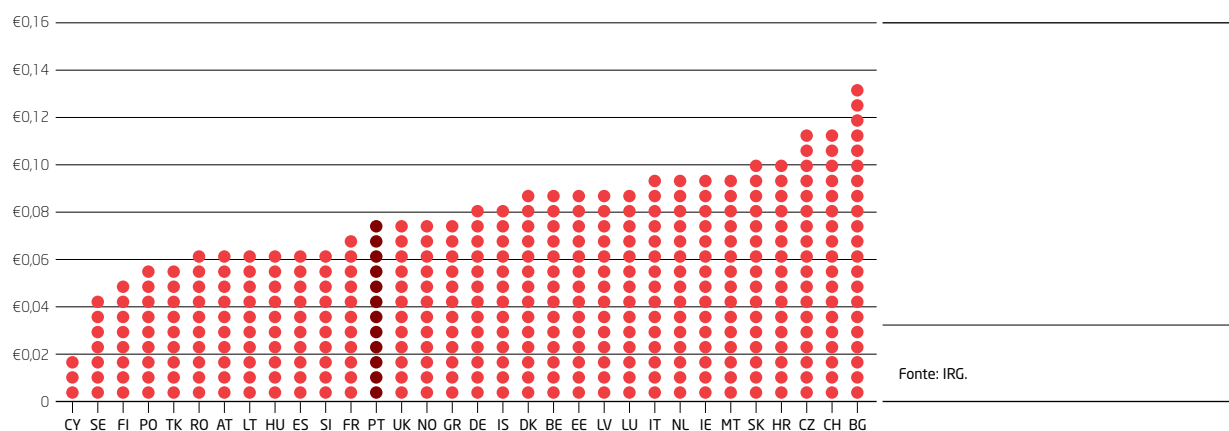
redução significativa dos volumes desses tipos de tráfego. Refira-se, a este respeito, que os preços retalhistas das chamadas fixo-móvel desceram cerca de 22 por cento, entre Janeiro de 2008 e Janeiro de 2009, esperando-se que continuem a evoluir nesse sentido na sequência da descida dos preços de terminação definida por esta autoridade para 2009. No caso em concreto das chamadas fixo-móvel, os benefícios da descida dos preços da terminação móvel foram estimados em mais de 60 milhões de euros, para o período coberto pela decisão do ICP-ANACOM, os quais serão transferidos em muito larga extensão para os consumidores

finais, atendendo a que o líder de mercado - a PTC - tem os preços de retalho regulados, estando obrigada a fazer reflectir na totalidade, nos preços dessas chamadas, as descidas da terminação móvel que foram impostas, nos preços dessas chamadas.

A nível dos preços grossistas, Portugal apresentava-se, no início de 2009, como o décimo terceiro país com preços mais baixos, no conjunto dos países europeus, conforme se observa no Gráfico 3.

Preços médios de terminação (Janeiro de 2009)

Gráfico 3.



Está prevista a revisão da decisão durante o segundo semestre de 2009, tendo em conta os desenvolvimentos entretanto ocorridos a nível da UE e a análise do mercado relevante.

Mercado do acesso e originação de chamadas nas redes telefónicas móveis públicas⁵

O ICP-ANACOM publicou em Agosto de 2008 um entendimento relativo aos preços dos serviços de originação de chamadas nas redes móveis nacionais e de facturação e cobrança e risco de não cobrança praticados pelos operadores móveis em actividade em Portugal, na sequência de diversas reclamações sobre o preço dos referidos serviços, que se mantinham em níveis idênticos aos de 2002.

Nesse entendimento, o ICP-ANACOM decidiu instar os operadores detentores de direitos de utilização de frequências para a prestação do serviço telefónico móvel acessível ao público a:

- descer os preços dos serviços grossistas de originação de chamadas nas respectivas redes móveis para níveis próximos ou desejavelmente iguais aos estabelecidos como níveis máximos para a terminação de chamadas vocais em redes móveis individuais;
- promover simultaneamente descidas dos preços do serviço de facturação e cobrança por conta de terceiros operadores, desejavelmente para níveis que não fossem superiores em mais de 20 por cento aos que se encontravam fixados na PRI 2008.

⁵ Trata-se do mercado 15 identificado na anterior versão da Recomendação da CE sobre mercados relevantes (2003/11/CE).

O ICP-ANACOM transmitiu também a sua intenção de, caso não ocorressem alterações significativas dos referidos preços, vir a endereçar esse assunto em sede de análise do mercado relevante e/ou submetê-lo à consideração da AdC, no âmbito das respectivas competências.

Na sequência deste entendimento, os operadores móveis em actividade em Portugal implementaram novos preços de originação de chamadas e de facturação e cobrança, e num dos casos foi igualmente apresentado um calendário de redução de preços até ao final de 2009, mantendo-se, no

entanto, o assunto em análise face à elevada discrepância que se mantém entre preços de originação e de terminação nas redes móveis.

Por fim, refira-se que, no âmbito da actividade dos MVNO cinco entidades registaram-se, até 2008, como MVNO. Destas, duas entidades iniciaram a sua actividade: os CTT, ainda em 2007, através das ofertas Phone-IX, e a ZON TV Cabo Portugal, S.A. (ZON TV Cabo), em 2008, através das ofertas ZON Mobile.

● 2.2 Ofertas reguladas

Considerando que as ofertas grossistas são essenciais para a promoção da concorrência no mercado, com subsequentes e importantes benefícios para os utilizadores finais, foi aprovado, em 15 de Outubro de 2008, o SPD relativo à publicação de níveis de desempenho na qualidade de serviço das ofertas grossistas. Com esta medida, transversal às diversas ofertas grossistas reguladas, pretendeu-se, entre outros aspectos, fomentar uma maior transparência para o mercado, no tocante aos níveis de qualidade de serviço praticados pela PT Comunicações, S.A. (PTC) – quer aos próprios serviços e empresas do grupo PT, quer às restantes empresas beneficiárias das suas ofertas –, permitindo uma melhor avaliação da aplicação do princípio da não discriminação, actualizando, sistematizando e simplificando a informação recolhida e uniformizando os modos e prazos de recolha, face à experiência adquirida e aos desenvolvimentos ocorridos no mercado, alinhando os procedimentos nesta matéria com as melhores práticas europeias.

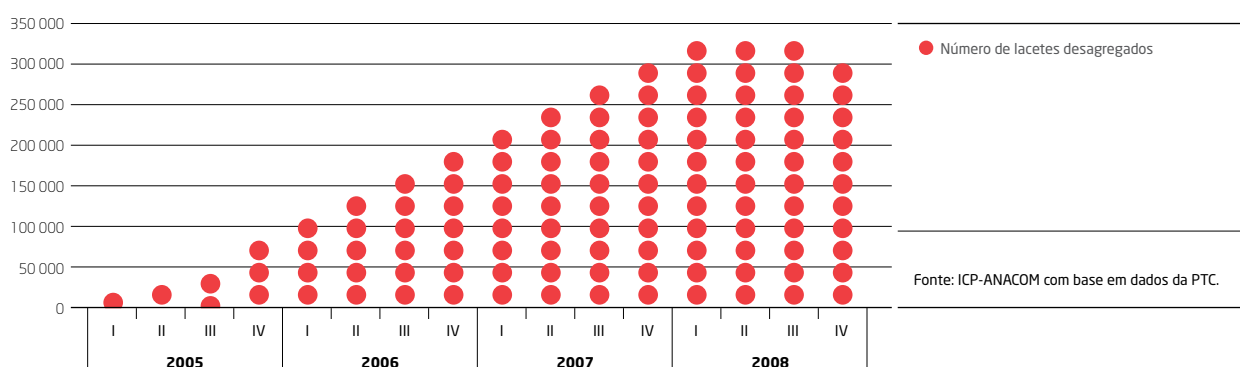
A decisão final foi adoptada no início de 2009 prevendo a disponibilização junto do ICP-ANACOM, dos utilizadores finais e dos beneficiários das ofertas em causa de informação alargada sobre a respectiva qualidade de serviço.

Oferta de referência de acesso ao lacete local (ORALL)

A oferta do lacete local (OLL), que tem permitido aos outros prestadores de serviços (OPS) procederem junto dos clientes finais à prestação dos seus serviços de banda estreita e/ou banda larga, pautou-se, no que respeita à evolução do número de lacetes desagregados, por uma ligeira diminuição ao longo do ano 2008, embora em termos anuais tenha sido registado um aumento de 5 por cento: 305244 lacetes desagregados no final de 2008 contra 291175 lacetes desagregados no final do ano anterior (Gráfico 4).

Evolução do número de lacetes locais desagregados

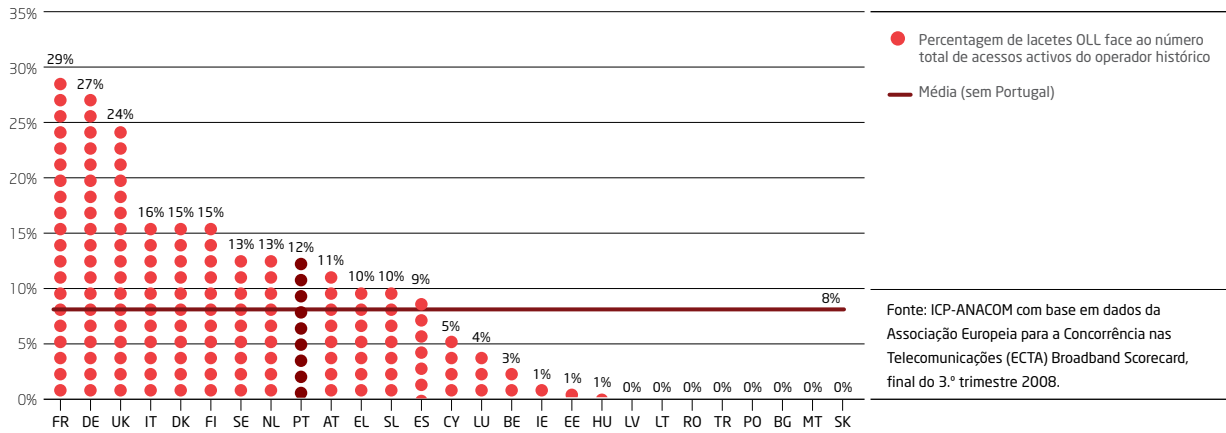
Gráfico 4.



Não obstante a evolução acima referida, verifica-se que Portugal apresentava, no final do terceiro trimestre de 2008, uma penetração de lacetes desagregados face ao

total de acessos activos do operador histórico superior à média dos países considerados (sem Portugal) - vide Gráfico 5.

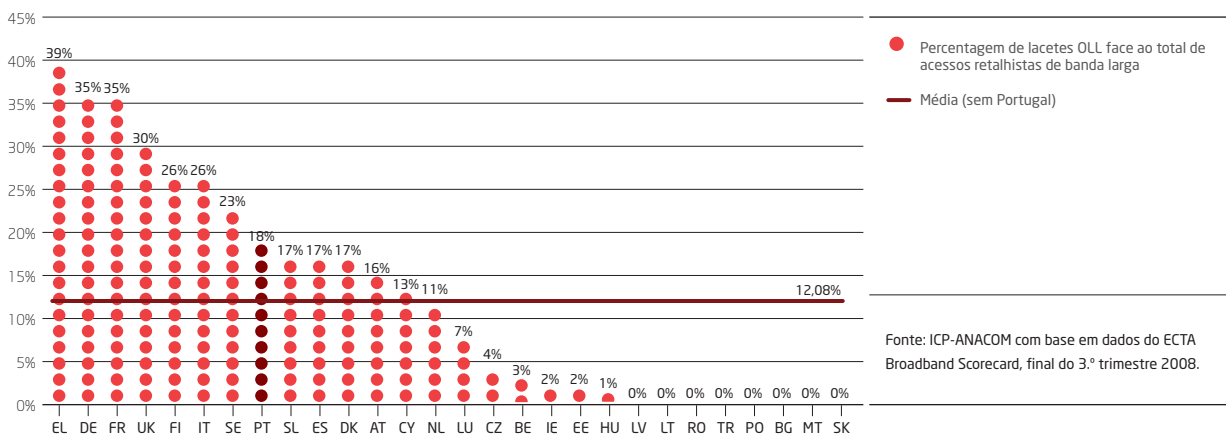
Percentagem de lacetes desagregados face ao número total de acessos activos do operador histórico
Gráfico 5.



Analisando a penetração de lacetes desagregados em termos do total de acessos retalhistas em banda larga, conclui-se que Portugal está bem posicionado, no conjunto dos

países europeus, apresentando um valor de 18 por cento, que é superior à média observada nos países considerados (Gráfico 6).

Percentagem de lacetes desagregados face ao número total de acessos retalhistas em banda larga
Gráfico 6.

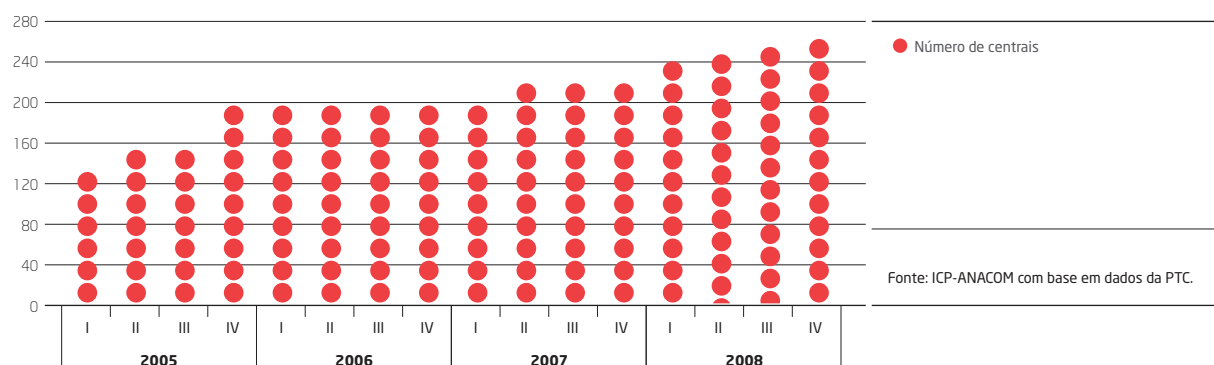


Em termos da presença dos OPS nas centrais da PTC, verificou-se que durante 2008 continuou a aumentar o número de centrais com operadores co-instalados, passando de 221, no final de 2007, para 258, no final de 2008 (Gráfico 7).

A par do aumento do número de centrais com operadores co-instalados, verificou-se um aumento da cobertura das ofertas retalhistas de novos operadores suportadas na OLL. No final de 2008 essa cobertura era já superior a 65 por

Evolução do número de centrais com operadores co-instalados

Gráfico 7.

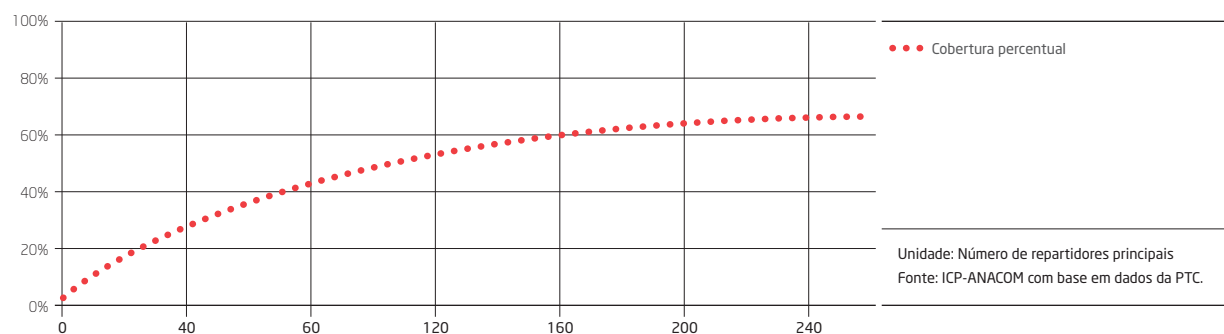


cento do número total de assinantes do serviço telefónico em local fixo (STF) da PTC, conforme se atesta pelo Gráfico 8. Esclarece-se que, dada a distribuição dos acessos pelas várias centrais da PTC (existem centrais com dezenas de

milhar de acessos e outras com apenas algumas dezenas de acessos), o Gráfico 8 apresenta uma curva côncava - o contributo marginal de cada central para o aumento da cobertura da OLL vai sendo cada vez menor.

Cobertura da OLL em termos de assinantes de STF - repartidores principais considerados em ordem decrescente relativamente ao número de lacetes em utilização

Gráfico 8.

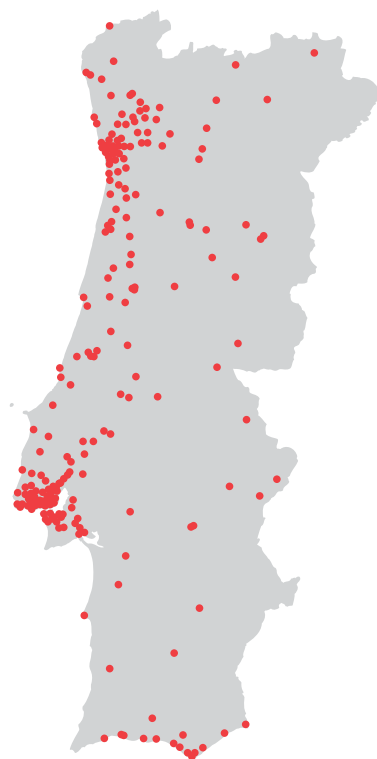


Este aumento da cobertura potencial reflecte não só um aumento do número de lacetes passíveis de ser desagregados mas também um alargamento das áreas geográficas com acesso a novas ofertas. A Figura 2 apresenta a locali-

zação das centrais onde os OPS se encontravam co-instalados no final de 2008 e a partir das quais podem oferecer serviços retalhistas suportados na OLL.

Localização das centrais onde os OPS usufruem da OLL em Portugal Continental (4.º trimestre de 2008)

Figura 2.

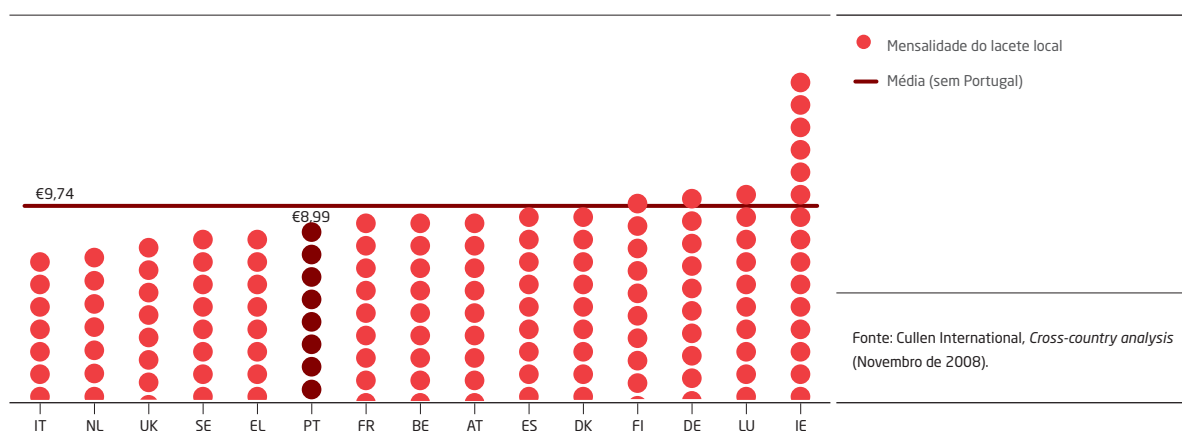


Durante o ano 2008, o ICP-ANACOM não deliberou sobre qualquer alteração aos preços aplicáveis à ORALL. Sem prejuízo, foram analisados e monitorizados os preços existentes nomeadamente por comparação com os preços praticados noutros países europeus.

As comparações internacionais de preços indiciam que os preços praticados em Portugal no ano 2008 continuaram, em qualquer caso, como boas práticas a nível comunitário (UE15) apresentando valores inferiores à média, como se pode observar nos gráficos seguintes:

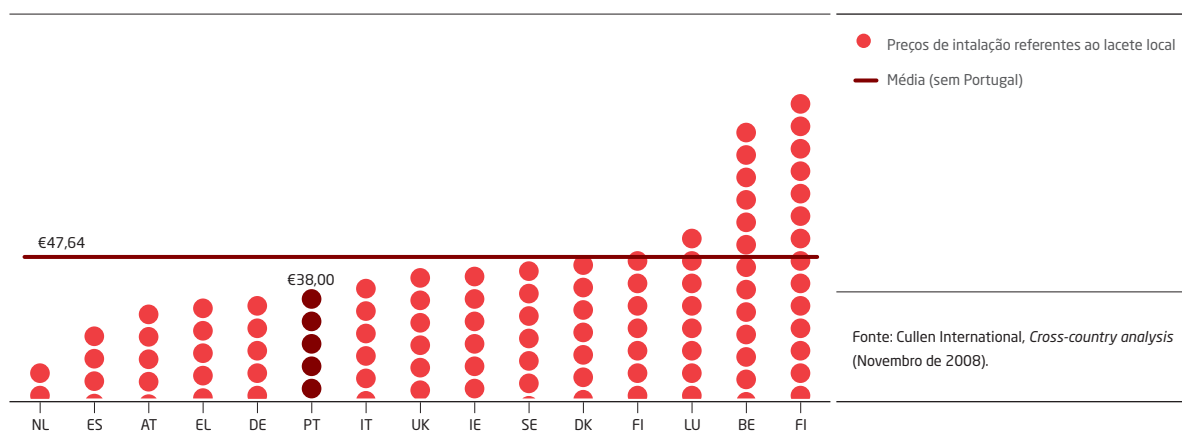
Mensalidade do lacete local (acesso completo) - comparação UE15

Gráfico 9.



Preços de instalação do lacete local (acesso completo) - comparação UE15

Gráfico 10.



Na sequência da consulta limitada, lançada em 2007, para a realização de uma auditoria aos indicadores mais relevantes de qualidade do serviço de acesso ao lacete local prestado pela PTC para o período relativo ao primeiro semestre de 2007, foi aprovada, a 23 de Janeiro de 2008, a adjudicação desse serviço à empresa PricewaterhouseCoopers - Assessoria de Gestão, Lda. Esta auditoria decorreu durante o ano 2008, com a conclusão dos trabalhos já em 2009, abrangendo também o serviço de circuitos alugados.

O ano 2008 foi ainda marcado por pedidos de intervenção do ICP-ANACOM, ao abrigo do disposto no artigo 10.º da LCE, na resolução de três litígios sobre: (i) o não pagamento de facturas de consumo de energia no âmbito da ORALL (a decisão final foi adoptada em 16 de Abril de 2008, tendo sido recusado o pedido por razões de prazo de apresentação); (ii) a solicitação, por parte da Sonaecom, do pagamento de compensações por incumprimento dos níveis de qualidade de serviço estabelecidos na ORALL para resposta

a pedidos de verificação de elegibilidade em 2006 (a decisão final foi adoptada em 4 de Junho de 2008, tendo indeferido o respectivo pedido); (iii) o pagamento de compensações por incumprimento, em 2006, dos níveis de qualidade de serviço e os prazos aplicáveis à reposição do serviço (reparação de avarias), estabelecidos na ORALL⁶ (o SPD foi adoptado em 30 de Abril de 2008, tendo a decisão final sido entretanto aprovada já em 2009).

Oferta grossista rede ADSL PT (acesso em banda larga)

O ICP-ANACOM manteve, durante 2008, um acompanhamento contínuo das condições em que os serviços associados à oferta rede ADSL PT foram prestados, nomeadamente ao

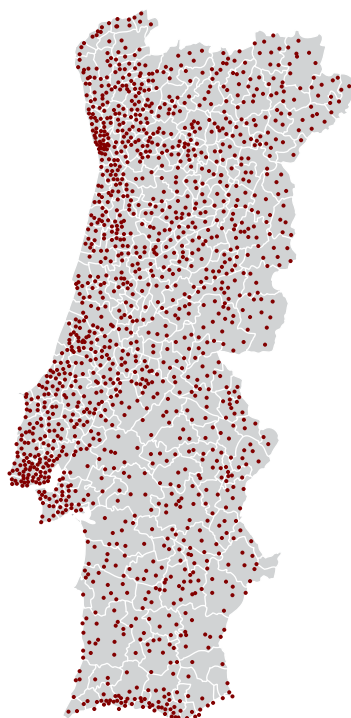
nível da qualidade de serviço garantida e do número de acessos fornecidos aos operadores alternativos.

Esta oferta grossista reveste-se de particular importância já que assegura, desde 2006, a cobertura da totalidade do país a nível das áreas de central da PTC (Figura 3), permitindo, assim, que os OPS prestem serviços em todo o território nacional.

A intervenção regulatória do ICP-ANACOM no âmbito da oferta rede ADSL PT, durante o ano 2008, envolveu a aprovação, em 26 de Junho de 2008, da decisão relativa à avaliação das formas de implementação das obrigações que se mantinham sobre o grupo PT no âmbito do mercado 12 da anterior versão da Recomendação da CE sobre mercados

Localização das centrais com DSLAM (*digital subscriber line access multiplexer*) com assinantes (2.º trimestre de 2008)

Figura 3.



⁶ E na oferta de referência de circuitos alugados (ORCA).

relevantes (mercado do fornecimento grossista de acesso em banda larga), no sentido de tornar mais transparente a avaliação de conformidade das ofertas, passando dessa forma o grupo PT a beneficiar de maior certeza regulatória no que respeita à aferição da conformidade das suas ofertas com as respectivas obrigações.

Este aspecto permitiu substituir a notificação prévia por uma notificação *ex-post* (cinco dias após a entrada em vigor) das condições a prestar no retalho. Através da mesma decisão foram actualizados os custos a observar, na regra de «retalho-menos», para 2008, considerando-se na análise os proveitos adicionais relacionados com a tarifação de tráfego. Na sequência da recomendação do ICP-ANACOM de 2007 no sentido de a PTC apresentar uma alteração da oferta rede ADSL PT de modo a incluir a funcionalidade *naked DSL* e desenvolver um calendário de implementação da oferta de modo a que o *naked DSL* estivesse operacional a partir de 1 de Fevereiro de 2008, o ICP-ANACOM analisou a proposta apresentada pela PTC e respectiva fundamentação, bem como os comentários dos interessados, e aprovou, por deliberação de 7 de Fevereiro de 2008, a análise à oferta relevando positivamente o facto de a PTC ter criado as condições para iniciar esta funcionalidade durante a primeira

quinzena de Fevereiro e permitir a operacionalização total da oferta durante a primeira quinzena de Março, recomendando também à PTC algumas alterações à oferta, no sentido de uma operacionalização mais adequada daquela funcionalidade.

Oferta de referência de circuitos alugados (ORCA)

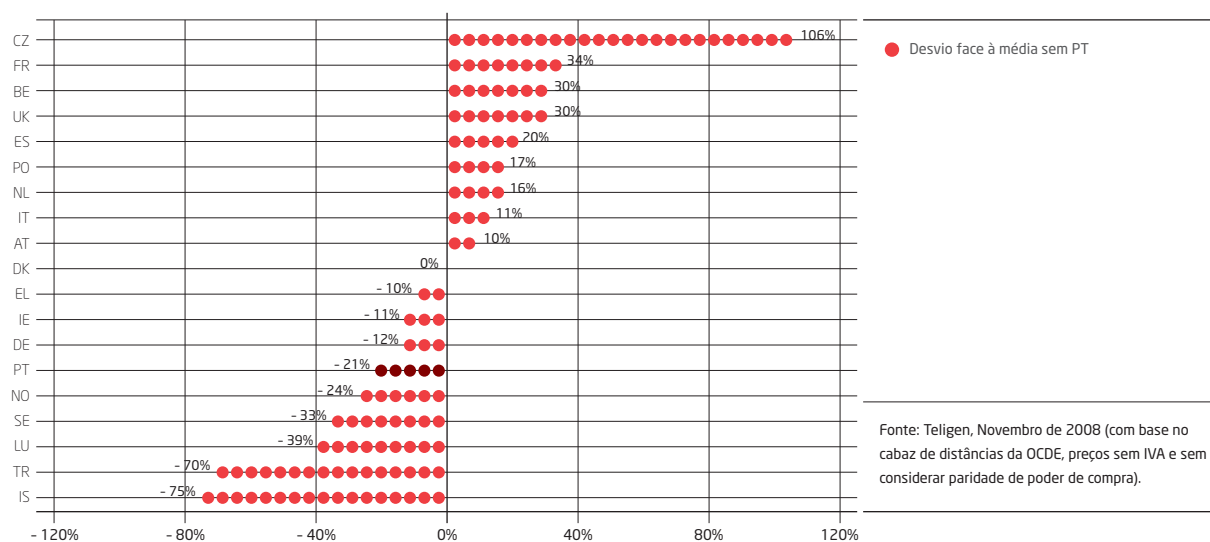
Conforme referido a propósito da ORALL, a auditoria aos indicadores de qualidade de serviço, adjudicada em 2007, abrangeu também o serviço de circuitos alugados.

A nível europeu, segundo uma comparação de preços elaborada pela Teligen com dados de Novembro de 2008, observa-se que, para circuitos de débitos mais baixos (64 Kbps⁷ e 2 Mbps⁸), os preços em Portugal se encontravam abaixo da média dos preços dos países analisados, ao contrário daquilo que se verificava para os circuitos de débitos superiores (em particular para os de 34 Mbps).

Nos gráficos seguintes, apresentam-se comparações de preços para os tipos de circuitos referenciados, medidos em termos de desvio face à média (excluindo Portugal).

Preço anual dos circuitos digitais de 64 Kbps na Europa (Novembro de 2008)

Gráfico 11.

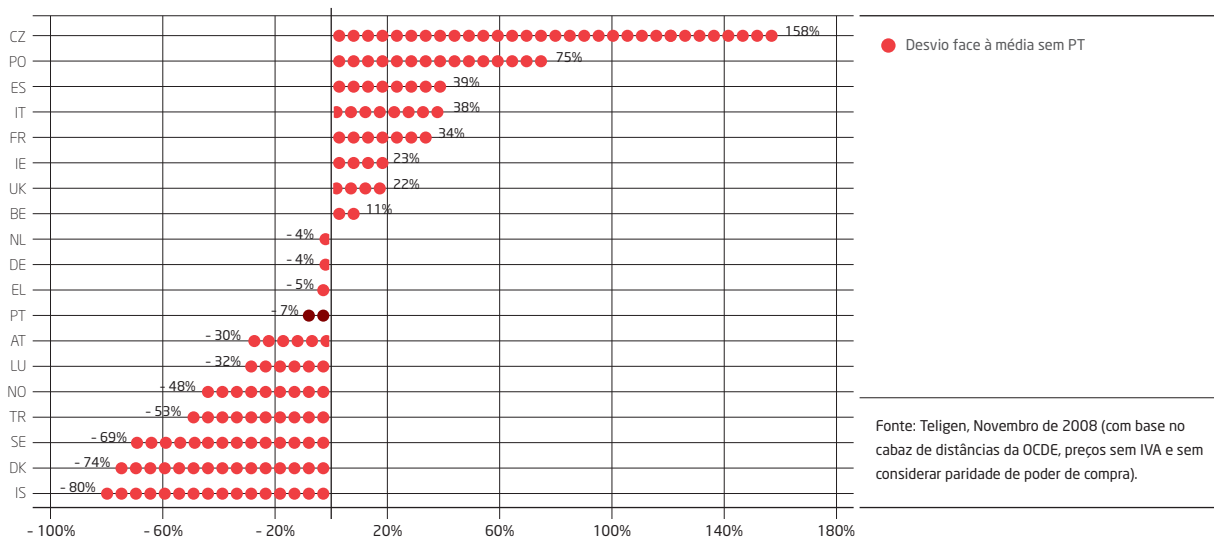


⁷ Kilobit per second (milhares de bits por segundo).

⁸ Megabit per second (milhões de bits por segundo).

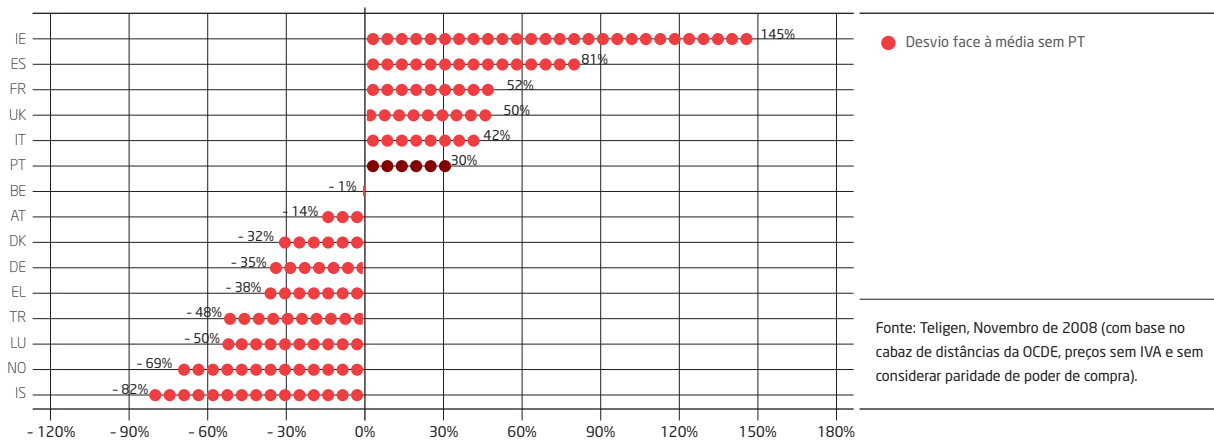
Preço anual dos circuitos digitais de 2 Mbps na Europa (Novembro de 2008)

Gráfico 12.



Preço anual dos circuitos digitais de 34 Mbps na Europa (Novembro de 2008)

Gráfico 13.



Verificou-se um pedido de intervenção do ICP-ANACOM, ao abrigo do disposto no artigo 10.º da LCE, na resolução de um litígio entre a Sonaecom e PTC relativo ao pagamento

de compensações por incumprimento dos níveis de qualidade de serviço estabelecidos na ORALL e na ORCA, cuja deliberação final já foi adoptada em 2009.

Proposta de referência de interligação (PRI)

No ano 2008 foi aprovada a decisão relativa às condições da PRI, a vigorar em 2008 (decisão de 16 de Maio de 2008) e o SPD relativo às alterações a introduzir na PRI 2009 (SPD de 4 de Dezembro de 2008).

Uma vez que este SPD se refere às condições a aplicar no ano 2009, apresentam-se no âmbito deste relatório unicamente as condições fixadas para o ano 2008.

Comparação dos preços máximos de originação e terminação de chamada definidos na PRI 2007 para vigorar a partir de 26 de Março de 2007 e definidos pelo ICP-ANACOM para vigorar na PRI 2008 (valores em cêntimos de euro, sem IVA)

Tabela 2.

Nível	Activação de chamada		Preço por minuto			
			Horário normal		Horário económico	
Local	0,50 → 0,49	-2%	0,39 → 0,38	-3%	0,20 → 0,19	-5%
Trânsito simples	0,57 → 0,52	-9%	0,63 → 0,58	-8%	0,32 → 0,29	-9%
Trânsito duplo	0,66 → 0,62	-6%	1,05 → 0,99	-6%	0,56 → 0,53	-5%

A facturação será efectuada ao segundo a partir do primeiro segundo. O horário normal será aplicável entre as 09h00 e as 19h00 dos dias úteis, e o horário económico nos restantes períodos.

Fonte: ICP-ANACOM.

As reduções determinadas de acordo com o princípio da orientação dos preços para os custos consubstanciaram, face aos preços da PRI 2007, reduções nominais médias aproximadas (com base numa chamada de duração de três minutos e considerando o perfil de tráfego previsto pela PTC para 2008) de 4,9 por cento na terminação e 4,8 por cento na originação que, em termos reais, corresponderam a reduções médias de 2,8 por cento e 2,7 por cento, respectivamente, tendo em conta o valor da inflação prevista no orçamento de Estado para 2008.

a) Preços de originação e terminação de chamadas

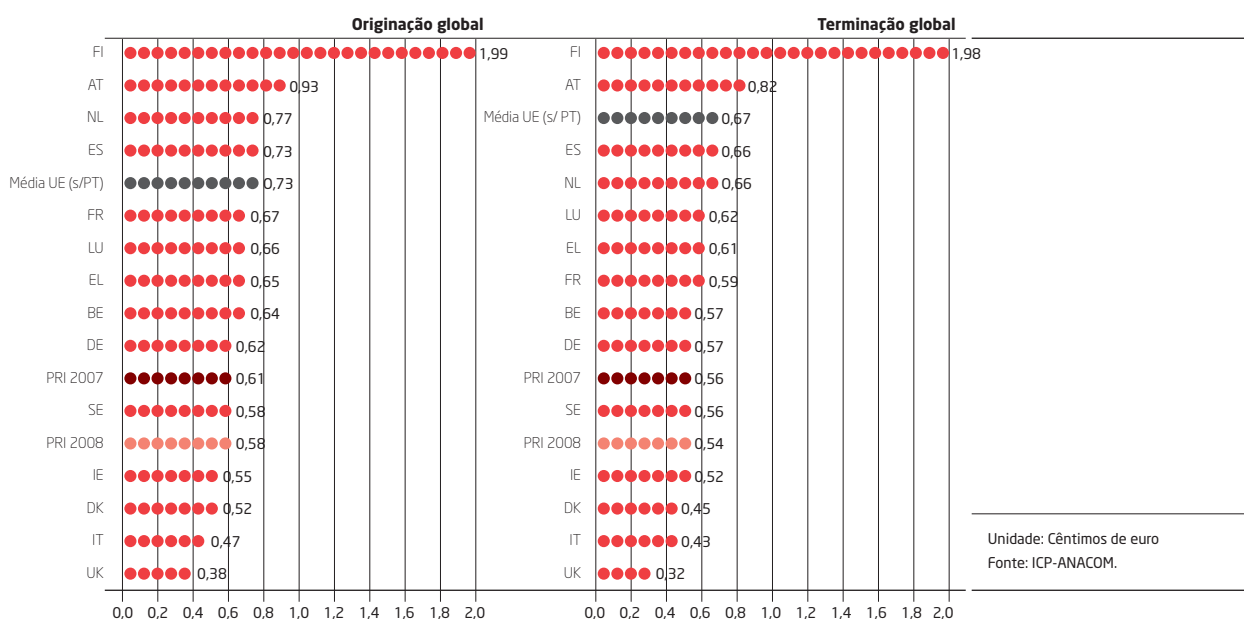
Com a aprovação da deliberação relativa à PRI 2008, foram fixados novos preços para a originação e terminação de chamadas, a vigorar a partir de 12 de Março de 2008 e que determinaram reduções face aos preços anteriormente em vigor, conforme se evidencia na tabela seguinte.

Os preços máximos determinados permitiram manter um equilíbrio entre a necessidade de promover incentivos ao desenvolvimento de infra-estrutura própria e à promoção de uma concorrência efectiva, possibilitando ainda uma certa aproximação às práticas correntes da UE, conforme se pode observar nos gráficos seguintes.

⁹ Os valores acima apresentados para cada um dos países foram obtidos aplicando os ponderadores de tráfego de interligação estimados ao tarifário de interligação em vigor para cada um dos Estados Membros (preço médio por minuto para uma chamada de três minutos), de modo a obter-se, quer para a originação de chamadas quer para a terminação de chamadas, um indicador que permita avaliar de forma integrada os vários elementos de interligação.

Comparações europeias - preços de interligação fixa (originação e terminação de chamadas)⁹

Gráfico 14.



Assim, em termos de comparações europeias, os preços de interligação fixados representam uma melhoria do posicionamento de Portugal face à média comunitária (UE15), quer a nível da originação, quer a nível da terminação de chamadas, bem como face a diversos países da UE15.

Esta descida de preços, determinada de acordo com o princípio da orientação dos preços para os custos, permitiu melhorar as condições concorrenciais no sector, sendo que se verifica que os preços de interligação em Portugal (quer para a originação, quer para a terminação de chamadas), para qualquer um dos níveis de interligação e tipo de horá-

rio, se encontram significativamente abaixo dos valores da média da UE15 (sem incluir Portugal) num intervalo que se situa entre -26 por cento e -4,6 por cento.

b) Interligação por capacidade (tarifa plana de interligação)

Por deliberação de 16 de Maio de 2008, o ICP-ANACOM aprovou as condições a vigorar na PRI 2008, tendo em matéria de oferta de interligação por capacidade fixado reduções aos preços que então vigoravam, registando-se assim, a seguinte alteração nos preços:

Preços máximos das mensalidades por unidade mínima de capacidade (2 Mbps)

Tabela 3.

Nível	PRI 2007 (a partir de 26.03.2007)	Preços máximos ICP ANACOM (a partir de 12.03.2008)	Desvios dos preços máximos ICP-ANACOM face à PRI 2007
Local	€1162,09	€1123,69	-3,30%
Trânsito simples	€1858,19	€1690,35	-9,03%
Trânsito duplo	€2593,98	€2130,26	-17,88%

A PTC transmitiu, em sede de resposta ao SPD de 19 de Março de 2008, relativo às condições a vigorar na PRI 2008, uma proposta de aumento significativo dos preços associados à modalidade de interligação por capacidade (na ordem dos 78 por cento) por considerar o modelo teórico desajustado da realidade.

Desse modo, na citada deliberação sobre a PRI 2008, o ICP-ANACOM referiu, em relação à oferta de interligação por capacidade, que os dados transmitidos pela PTC careciam de ser apresentados com maior detalhe, para além de outra informação considerada relevante que deveria ser disponibilizada, pelo que não se considerou adequado abandonar ou alterar significativamente, naquele momento, o modelo teórico estabelecido.

Relevou ainda esta autoridade, considerar que aumentos significativos nos preços associados à modalidade de interligação por capacidade, tal como o proposto pela PTC, não podem ser introduzidos sem a realização de uma análise mais aprofundada da questão, pelo que, face ao exposto e também com vista a um acompanhamento regular por esta autoridade dos níveis de utilização desta modalidade, o ICP-ANACOM oportunamente solicitaria o envio de informação mais detalhada sobre esta matéria, nomeadamente sobre o tráfego cursado com base nesta modalidade de interligação.

Posteriormente a essa decisão, o ICP-ANACOM solicitou esclarecimentos e informações adicionais à PTC que foram recebidos, tendo também aquela empresa transmitido em Novembro de 2008 uma nova proposta contendo uma reavaliação dos parâmetros do modelo teórico.

Nas condições descritas, por deliberação de 23 de Dezembro de 2008, foi aprovado pelo ICP-ANACOM um SPD que concluía ser adequada a manutenção da aplicação do modelo teórico com alteração de alguns dos seus parâmetros e propunha uma introdução gradual, fixando um *glide path* específico.

O citado SPD previa também, com efeitos a 1 de Janeiro de 2009, o agravamento do factor de penalização aplicado nas situações de transbordo de tráfego utilizando os circuitos associados à interligação temporizada no mesmo ponto geográfico de interligação (PGI).

c) Preços do serviço de facturação, cobrança e risco de não cobrança

Com a referida deliberação de 16 de Maio de 2008, foi decidido efectuar reduções aos preços máximos do serviço de facturação, cobrança e risco de não cobrança da PTC fixados na PRI 2007, tendo em conta os custos associados ao mesmo serviço.

Assim, o ICP-ANACOM estabeleceu os preços máximos de facturação, cobrança e risco de não cobrança, a vigorar a partir de 12 de Março 2008, em:

- (i) 2,90 cêntimos de euro, por chamada, para os serviços de chamadas em que o custo a suportar pelo chamador é inferior ou igual a Local PTC (tal como definido no tarifário para os clientes residenciais da PTC);
- (ii) 3,17 cêntimos de euro, por chamada, para os restantes serviços especiais não gratuitos;

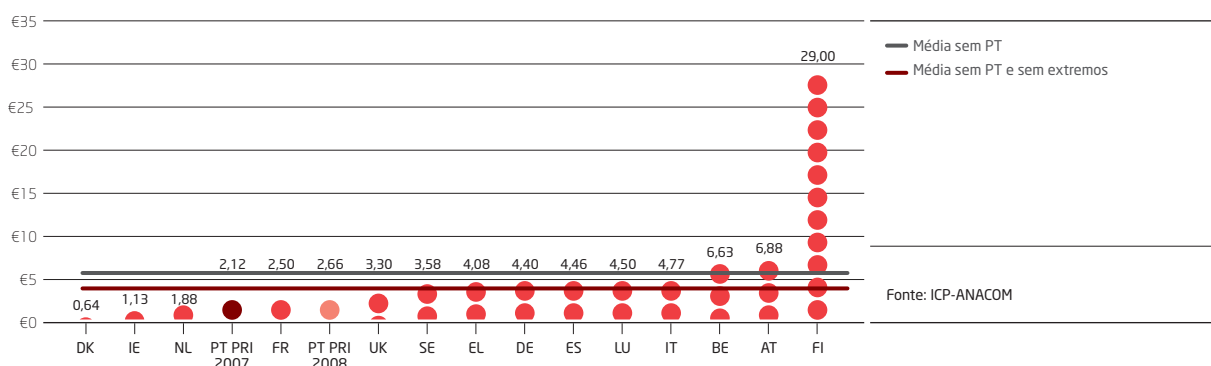
representando reduções de aproximadamente 5,8 por cento e 7,8 por cento, para os serviços referidos em (i) e (ii), respectivamente.

d) Preço de activação da pré-selecção

O ICP-ANACOM considerou ser adequada a fixação de um novo preço máximo da activação da pré-selecção (a vigorar a partir de 12 de Março 2008) em 2,66 euros, preço este que consubstancia um aumento de 25 por cento mas que mantém Portugal no grupo das cinco melhores posições relativas em relação à UE15, conforme se pode observar no gráfico seguinte.

Práticas europeias relativas ao preço de activação da pré-selecção (2008)

Gráfico 15.



e) Preços de activação da portabilidade do número

Foram fixados novos preços máximos para a activação da portação por número e que consubstanciaram reduções acentuadas, conforme se pode observar na tabela seguinte.

Preços máximos de activação da portação por número

Tabela 4.

	Preço máximo PRI 2007	Preço máximo PRI 2008 (a vigorar a partir de 12.03.2008)	Redução percentual
Portação individual	€5,39	€4,01	-25,6%
Blocos de números 1 a 9	€4,25	€4,01	-5,6%
Blocos de números 10 a 99	€1,67	€1,47	-11,8%
Blocos de números ≥ 100	€0,79	€0,73	-7,6%

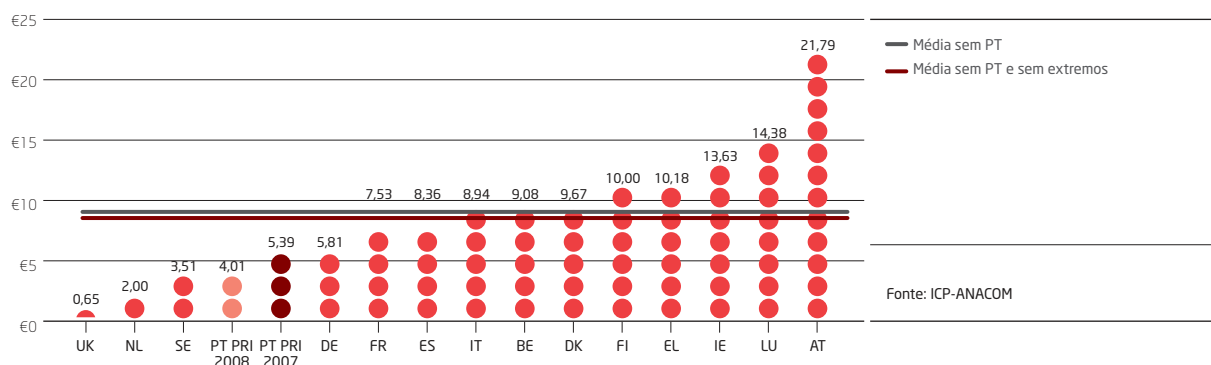
Fonte: ICP-ANACOM.

No caso do preço da portação de números individuais verificou-se uma redução de cerca de 26 por cento que colocou o valor de Portugal entre os mais baixos da UE15 e cerca de

53 por cento abaixo da respectiva média (excluindo Portugal), conforme ilustrado no gráfico seguinte.

Práticas europeias relativas ao preço da portabilidade por número individual (2008)

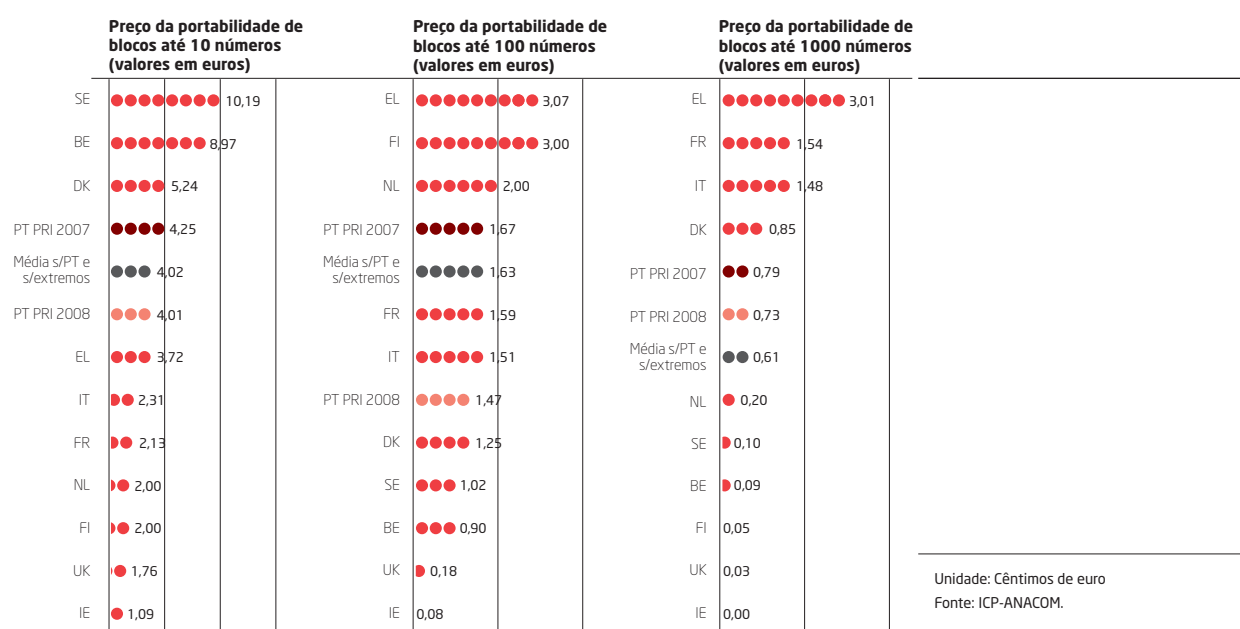
Gráfico 16.



No que respeita à portação de blocos de números, o posicionamento de Portugal manteve-se alinhado com a média da UE, conforme se ilustra no gráfico seguinte.

Comparações europeias - preços da portabilidade (2008)

Gráfico 17.



Oferta de realuguer da linha de assinante (ORLA)

Desde o final de 2007, o número de activações de ORLA relativas a acessos analógicos tem vindo a decrescer a um ritmo acentuado dada a sua progressiva substituição por ofertas baseadas em lacetes desagregados, sendo que de Janeiro a Dezembro de 2008 esse número reduziu-se em cerca de 46 por cento, existindo no final do ano 69128 acessos analógicos com ORLA activa.

No que respeita ao número de acessos RDIS (rede digital de integração de serviços) verifica-se que, desde a introdução deste tipo de acessos na ORLA, se tem assistido a um cres-

cimento contínuo e acentuado do número de acessos RDIS com ORLA activa, atingindo no final de 2008 o valor de 3362 acessos.

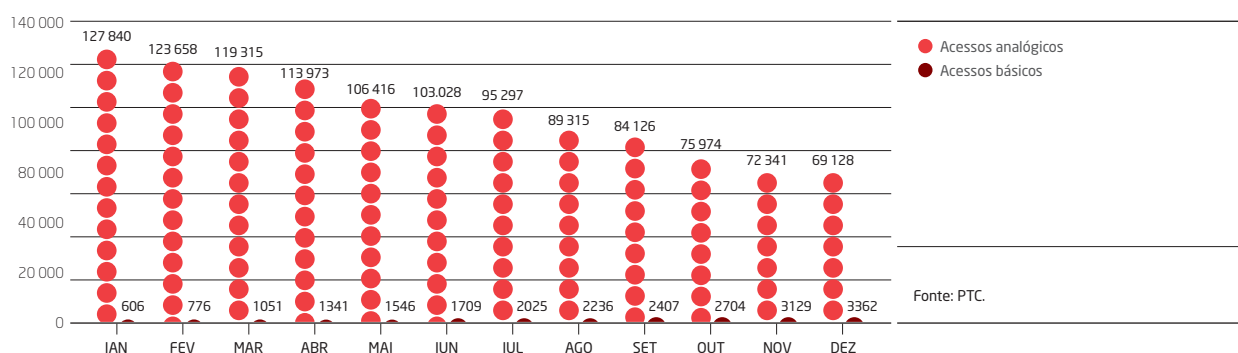
Para melhor visualização da evolução do número de acessos com ORLA activa, quer acessos analógicos, quer acessos RDIS (RDIS Básicos e RDIS Básicos Plus), apresenta-se no gráfico seguinte a informação transmitida pela PTC nesta matéria relativamente ao ano 2008.

Por último, e no que se refere a esta oferta grossista, cumpre ainda relevar que o ICP-ANACOM se encontra a analisar o nível de cumprimento dos indicadores de qualidade de serviço da ORLA, sendo que, em 2008, se verificou que, na

globalidade, os mesmos se encontravam a ser cumpridos, à excepção do prazo de reparação de avarias associado aos acessos analógicos.

Acessos analógicos e RDIS com ORLA activa, excluindo as activações das empresas do grupo PT (2008)

Gráfico 18.



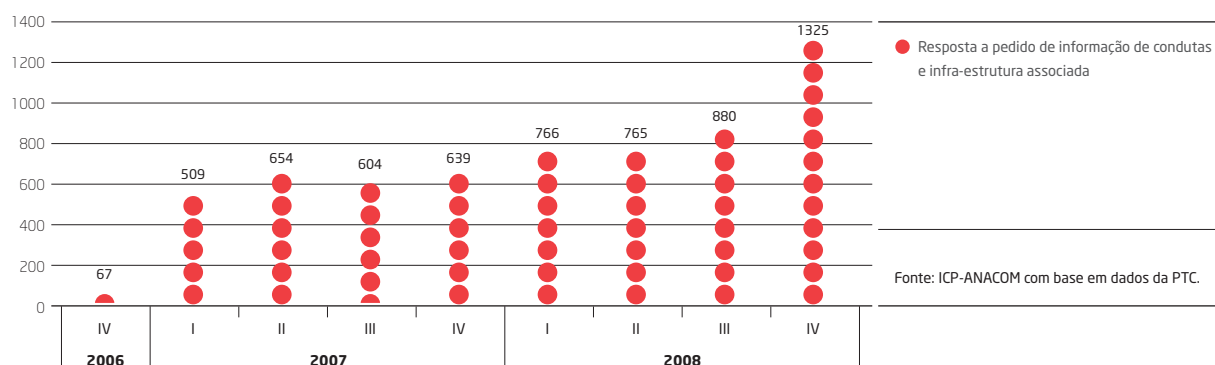
Oferta de referência de acesso a condutas (ORAC)

O ano 2008 caracterizou-se por um aumento do interesse dos operadores pela utilização da ORAC, o que se traduziu

no aumento do número de respostas a pedidos de informação sobre condutas e infra-estrutura associada, do número de respostas a pedidos de análise de viabilidade e do número de intervenções nas condutas da PTC, conforme evidenciado nos gráficos seguintes.

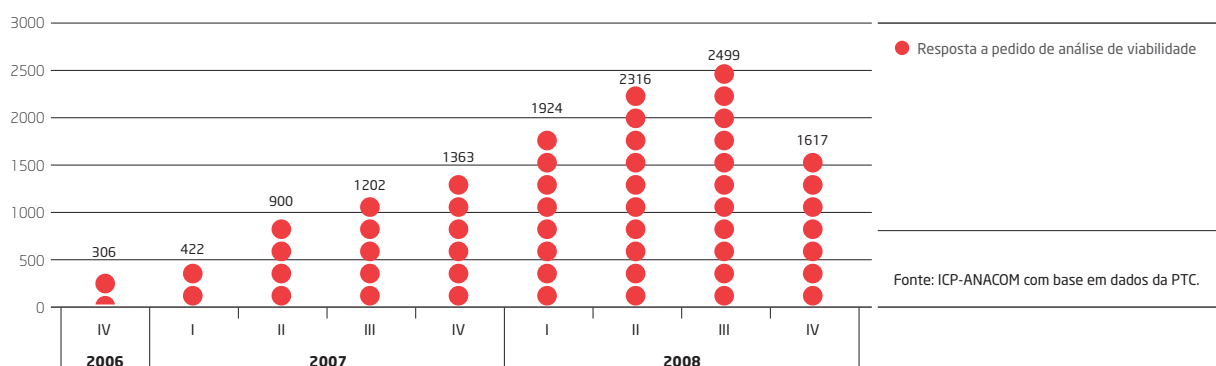
Número de respostas a pedidos de informação

Gráfico 19.



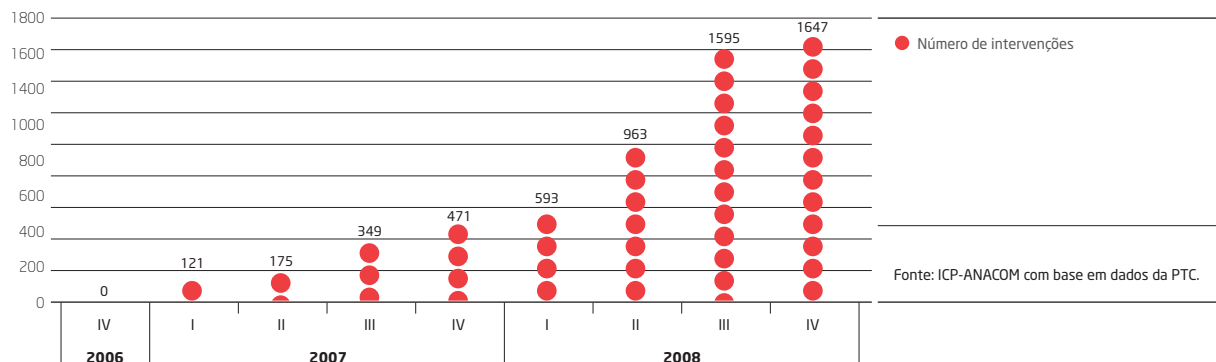
Número de respostas a pedidos de análise de viabilidade

Gráfico 20.



Número de intervenções no âmbito da ORAC

Gráfico 21.



Da intervenção realizada pelo ICP-ANACOM, durante o ano 2008, são de relevar as deliberações no contexto da resolução de situações pontuais bem como o acompanhamento continuado da qualidade de serviço prestado.

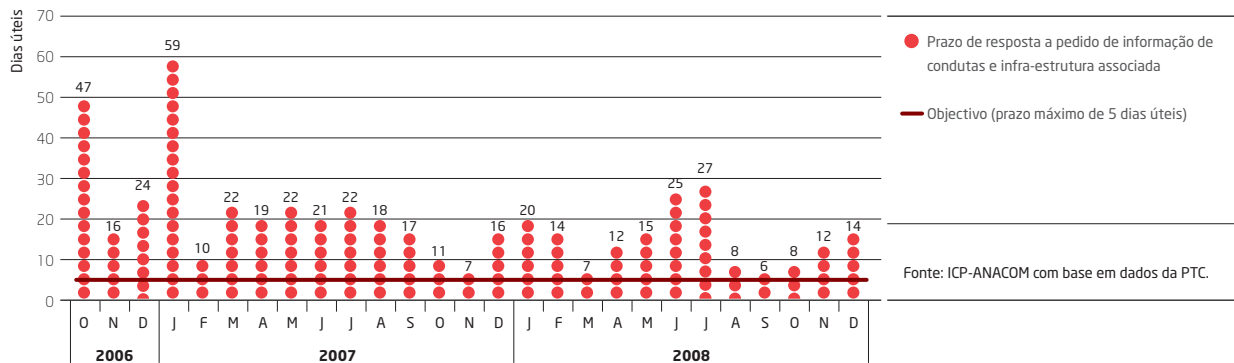
Neste contexto destaca-se a deliberação de 12 de Março de 2008, através da qual o ICP-ANACOM aprovou uma decisão sobre o acesso dos beneficiários da ORAC à base de dados sobre condutas da PTC, nos termos da qual foi determinado à PTC que deveria manter os dois regimes de disponibilização de informação de condutas e infra-estrutura associada (através do acesso à *Extranet* e através de formulários com disponibilização das plantas em formato PDF por *e-mail*) por um período adicional de três meses, após o qual o acesso à informação sobre condutas efectuar-se-á exclusivamente através da *Extranet* ORAC.

Ainda no âmbito do acesso dos beneficiários da ORAC à base de dados sobre condutas da PTC, o ICP-ANACOM aprovou, por deliberação de 6 de Agosto de 2008, o preço máximo do serviço de acesso à referida base de dados, baseado num preço anual por distrito e por beneficiário substancialmente inferior ao anteriormente estabelecido por aquela empresa.

Relativamente ao acompanhamento dos níveis de qualidade do serviço prestado pela PTC verificou-se que, apesar de se ter verificado uma melhoria face ao histórico, se mantêm em valores não compatíveis com os objectivos, o que se encontra em análise em sede própria.

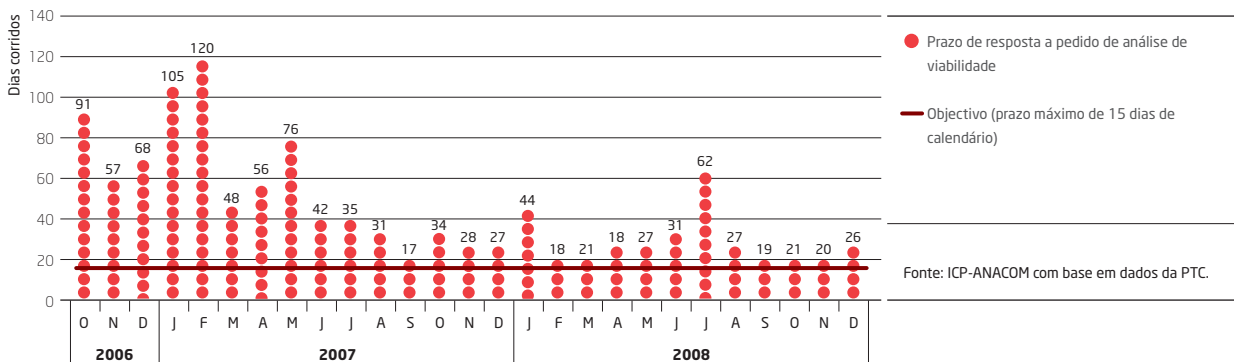
Prazo de resposta a pedido de informação de condutas e infra-estrutura associada

Gráfico 22.



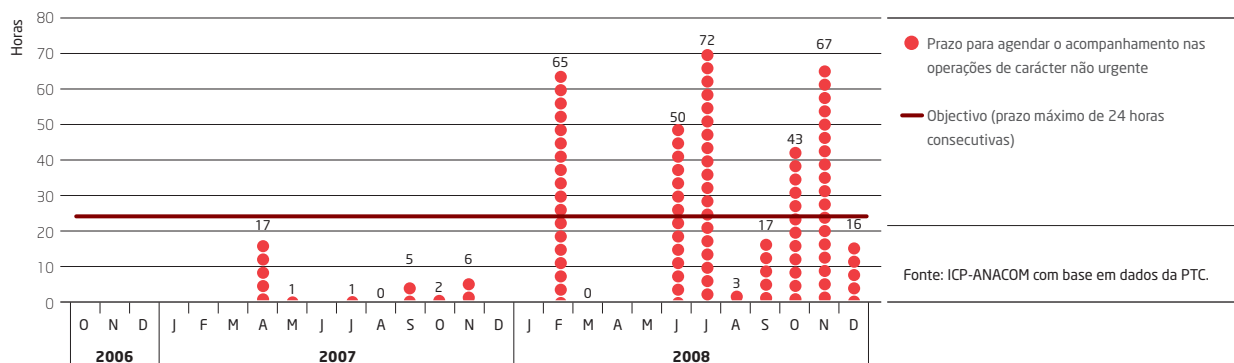
Prazo de resposta a pedido de análise de viabilidade

Gráfico 23.



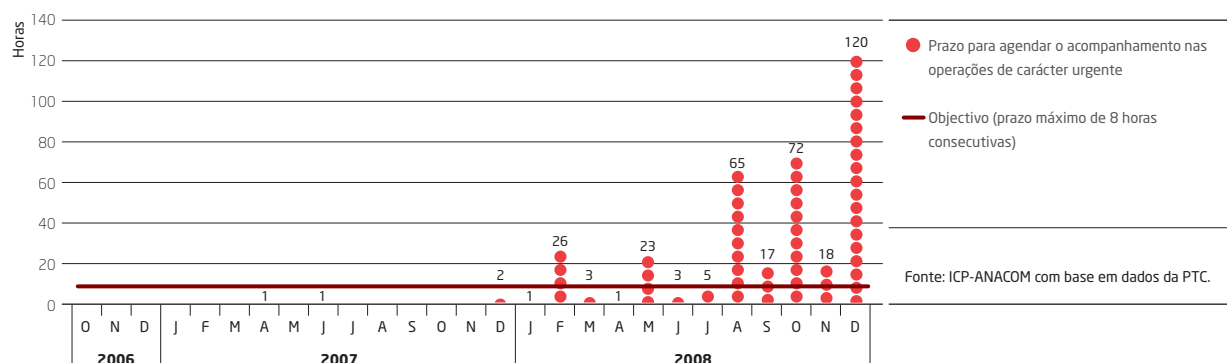
Prazo para agendar o acompanhamento nas operações de carácter não urgente

Gráfico 24.



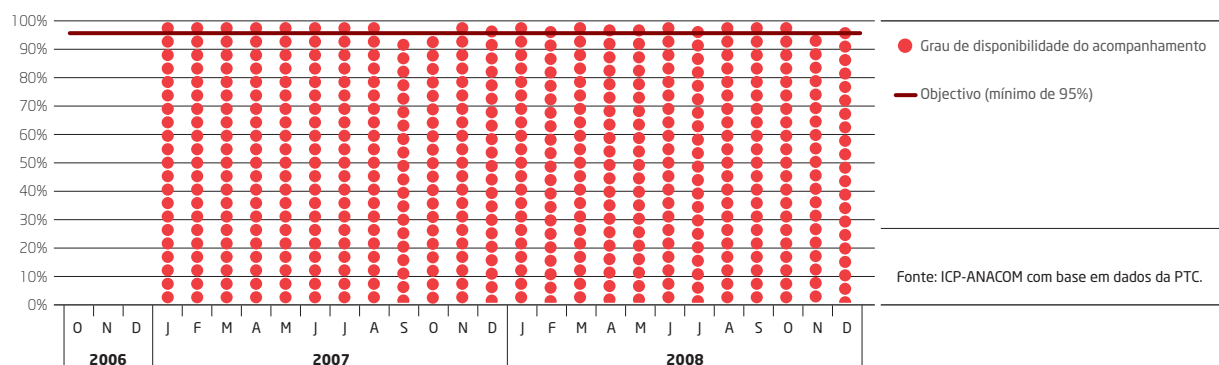
Prazo para agendar o acompanhamento nas operações de carácter urgente

Gráfico 25.



Grau de disponibilidade do serviço de acompanhamento¹⁰

Gráfico 26.



Refira-se ainda a este respeito que se manteve a situação de incumprimento relativo à disponibilização de informação relativa à ocupação de condutas.

Oferta do serviço de distribuição e difusão do sinal de televisão

Na sequência da análise ao mercado grossista de serviços de radiodifusão para a entrega de conteúdos difundidos a utilizadores finais¹¹, realizada em 2007, o grupo PT ficou sujeito à obrigação de orientação dos preços para os custos no âmbito do serviço de distribuição e difusão do sinal de televisão.

Neste contexto, o ICP-ANACOM aprovou, por deliberação de 10 de Setembro de 2008, a decisão final sobre o preço do serviço de distribuição e difusão do sinal de televisão praticado pelo grupo PT. Assim, de acordo com esta decisão, o grupo PT ficou obrigado a reduzir o preço de cada uma das prestações que integram o serviço de distribuição e difusão do sinal de televisão, num montante mínimo de 23 por cento, a partir de 1 de Setembro de 2008, o que se verificou, assegurando-se, deste modo, o respeito da obrigação de orientação para os custos.

¹⁰ Este indicador é calculado com base no número de acompanhamentos efectuados nas datas a que a concessionária se comprometeu face ao número total de acompanhamentos efectuados.

¹¹ Trata-se do mercado 18 identificado na anterior versão da recomendação da CE sobre mercados relevantes.

• 2.3. Novas redes de acesso (NRA)

A importância do desenvolvimento das NRA é indiscutível, quer pela inovação que potencia na prestação de serviços aos cidadãos, quer pelas questões que suscita em termos da promoção da concorrência, da garantia de condições de não discriminação e da salvaguarda de condições de inclusão.

Nestes termos, e tendo em mente que os actuais e previsíveis desenvolvimentos nas NRA levantam várias questões relacionadas com as actuais ofertas reguladas e o impacto que estas terão nos mercados, pretendeu o ICP ANACOM assegurar, às NRA, uma abordagem regulatória coerente e consistente com os objectivos de regulação consagrados na lei, assegurando, nomeadamente, o necessário equilíbrio entre a promoção da concorrência e o incentivo ao desenvolvimento de serviços inovadores, diversificados e com qualidade, garantindo assim a defesa dos interesses dos utilizadores.

A par destas preocupações, importa a esta autoridade alcançar o objectivo de promoção do investimento nestas redes - assegurando uma maior transparência e previsibilidade para que os diversos agentes de mercado possam tomar decisões de investimento informadas e atempadas - com a manutenção do nível de concorrência no mercado.

Foi neste contexto, e de modo a melhor fundamentar, nesta matéria, as futuras intervenções do ICP ANACOM no quadro das suas competências, que esta autoridade lançou, em 20 de Junho de 2008, uma consulta pública sobre a abordagem regulatória às NRA, através da qual foram colocadas ao mercado e aos seus diversos agentes (nomeadamente operadores, utilizadores e fabricantes) diversas questões, relacionadas nomeadamente com os seguintes aspectos:

- Evolução da procura de redes e serviços e suas implicações a nível de largura de banda disponibilizada;
- Soluções técnicas previstas para a implementação das NRA e suas condicionantes;
- Consequências para as redes actuais (suportadas em pares de cobre) e medidas necessárias à salvaguarda dos investimentos sobre elas efectuados;

- Modelos de desenvolvimento das NRA e papel dos diversos intervenientes na sua implementação - planos de negócios, remuneração do investimento e salvaguarda da concorrência;

- Papel do Estado e das iniciativas locais e regionais e das parcerias público-privadas;

- Medidas regulatórias específicas: sua adequação, necessidade e oportunidade; evolução das actuais ofertas grossistas de acesso às condutas, ao lacete local e de acesso em banda larga em regime de acesso ao débito (*bitstream*); e regime de acesso às infra-estruturas de telecomunicações em edifícios (ITED).

Foi aprovado, já em 2009, o relatório da consulta pública que congrega a análise das respostas recebidas e uma síntese do posicionamento de princípio do ICP-ANACOM sobre esta matéria.

Num contexto de promoção do investimento em NRA - prioridade estratégica que decorre da publicação da Resolução do Conselho de Ministros n.º 120/2008, de 30 de Julho -, identificou o Governo a necessidade de atenuação ou eliminação dos obstáculos à instalação de redes e da eliminação das barreiras ao acesso às infra-estruturas já existentes.

Neste quadro, foi o ICP-ANACOM incumbido de identificar as barreiras que condicionam o acesso a condutas e outras infra-estruturas detidas por diversas entidades, independentemente de operarem em sectores diversos do das comunicações electrónicas, bem como de identificar as barreiras à construção de condutas e propor medidas para a sua atenuação, tendo apresentado em Setembro de 2008 o trabalho desenvolvido nesta matéria.

Nos termos da mesma Resolução do Conselho de Ministros, ficou também o ICP-ANACOM incumbido de apresentar propostas de medidas concretas a adoptar, legislativas ou de outra natureza, no sentido de garantir um acesso aberto e eficaz, por parte de todos os operadores, à rede de condutas e demais instalações relevantes de todas as entidades detentoras daquele tipo de infra-estruturas de subsolo,

para a instalação de redes de nova geração, e de propor soluções destinadas à eliminação ou atenuação de barreiras verticais à instalação de fibra óptica, no quadro da partilha/mutualização da infra-estrutura nos edifícios, que evitem a monopolização do acesso aos mesmos pelo primeiro operador. Tais propostas foram apresentadas pelo ICP-ANACOM em Outubro de 2008 em documento enviado ao Governo nessa data.

Após apresentação dos documentos referidos decidiu o Governo encarregar o ICP-ANACOM de preparar propostas de medidas legislativas à luz das suas opções nesta matéria, que vieram a ser apresentadas já em Janeiro de 2009, tendo o processo sido concluído com a aprovação e publicação do Decreto-Lei n.º 123/2009, de 21 de Maio.

• 2.4 Gestão do espectro radioelétrico

Quadro Nacional de Atribuição de Frequências (QNAF)

Quanto ao planeamento do espectro, importa destacar, a nível nacional, a revisão anual do QNAF, decorrente da aplicação da LCE. Segundo este diploma, compete ao ICP-ANACOM, no âmbito da gestão do espectro, planificar as frequências em conformidade com os critérios da disponibilidade de espectro radioelétrico, da garantia de condições de concorrência efectiva nos mercados relevantes e da utilização efectiva e eficiente das frequências.

Ao abrigo e em cumprimento dos artigos 15.º e 16.º da LCE, o ICP-ANACOM aprovou, por deliberação de 15 de Outubro de 2008, a consulta pública do projecto de revisão do QNAF, o qual contemplou, entre outros aspectos, a actualização da tabela de atribuições de frequências para reflectir os resultados da Conferência Mundial das Radiocomunicações 2007 (WRC-07), a actualização das utilizações de faixas de frequências, a disponibilização de espectro ao mercado para MCA (*mobile communications on aircraft* - comunicações a bordo de aeronaves), GSM-R (comunicações associadas à actividade ferroviária), serviço fixo - FH (abertura de novas canalizações a 56 MHz nos 7 GHz e 13 GHz para feixes hertzianos), ligações ponto-ponto nos 74-76 / 84-86 GHz (serviço fixo), UWB específicos GPR/WPR e BMA (equipamentos de banda ultra-larga), a actualização dos equipamentos isentos de licença e a inclusão de um conjunto de faixas de gestão militar, previamente acordadas com o Estado-Maior-General das Forças Armadas (EMGFA), para utilização por equipamentos isentos que operam numa base de «não protecção e não interferência».

O ICP-ANACOM analisou os comentários recebidos no âmbito da referida consulta, tendo aprovado em 17 de Dezembro de 2008 a versão revista do QNAF, em linha com o que foi proposto na consulta pública.

Acesso fixo via rádio (FWA)

O ICP-ANACOM procedeu, em 2008, à revogação dos direitos de utilização de frequências para exploração de sistemas FWA, da Broadmídia - Comunicações Globais, S.A. (Broadmídia) e da

AR Telecom - Acessos e Rede de Telecomunicações, S.A. (AR Telecom), bem como à revogação das correspondentes licenças radioelétricas, a pedido dos próprios operadores.

Foi também alterado o direito de utilização de frequências para utilização do sistema FWA, atribuído à WTS - Redes e Serviços de Telecomunicações, S.A. (WTS), no sentido de reduzir a zona geográfica de serviço daquele operador.

Acesso de banda larga via rádio (BWA)

Na sequência da consulta pública, promovida em 31 de Outubro de 2007, sobre o projecto de decisão relativo à limitação do número de direitos de utilização de frequências reservadas para o BWA, consagrando a atribuição de dois direitos na faixa dos 3,4-3,6 GHz e outros dois na faixa dos 3,6-3,8 GHz, em cada uma das zonas definidas no anexo à Portaria n.º 1026/2004, de 25 de Agosto, e definindo o leilão como procedimento de atribuição dos mesmos, foi a respectiva decisão final aprovada em 24 de Janeiro de 2008.

Foram desenvolvidos, neste contexto, durante 2008, as diversas actividades relacionadas com a definição do modelo de leilão e respectivas regras e procedimentos, consagradas em regulamento sujeito a consulta pública no primeiro trimestre de 2009.

Novos direitos de utilização na faixa dos 450-470 MHz

Na sequência da aprovação, após consulta pública, em 17 de Janeiro de 2008, da decisão relativa à limitação do número de direitos de utilização de frequências a atribuir, na faixa dos 450 MHz, para a prestação do serviço telefónico móvel (STM) acessível ao público, à definição do respectivo procedimento de atribuição e à possibilidade de prestação do STM na mesma faixa pelos prestadores do serviço móvel com recursos partilhados (SMRP), foram aprovados, em 7 de Agosto de 2008, igualmente após consulta pública, para além do respectivo relatório, o regulamento do concurso público - Regulamento n.º 474/2008, de 22 de Agosto - e o respectivo caderno de encargos.

O acto público de abertura das propostas de candidatura realizou-se no dia 6 de Outubro de 2008, tendo-se apresentado um único concorrente - a RNT - Rede Nacional de Telecomunicações, S.A.¹² (RNT).

Desenvolvimento de novos serviços de comunicações electrónicas suportados pela rede SMRP-CDMA¹³ na faixa de frequências dos 450-470 MHz

Por deliberação de 28 de Maio de 2008, e após consulta pública sobre a mesma, foi aprovada a decisão através da qual se permite a utilização das frequências SMRP-CDMA 450 MHz da Radiomóvel - Telecomunicações, S.A. (Radiomóvel) na rede de acesso local para a prestação do STF e do serviço de voz sobre protocolo internet (VoIP) de uso nómada pela empresa, com as características típicas dos serviços apresentados por aquele operador em 2007, desde que sejam obrigatoriamente observadas algumas condições, nomeadamente em termos de utilização de frequências, numeração e informação aos utilizadores.

A Radiomóvel apresentou ao ICP-ANACOM, em 7 de Agosto de 2008, uma comunicação relativa ao início da oferta de um novo serviço de transmissão de dados, o serviço de banda larga nómada, designado por *Wi-Zapp*, consistindo num serviço de dados de uso tipicamente nómada, que permite estabelecer sessões de dados em banda larga para aceder à Internet e/ou servidores de dados autorizados pela rede da Radiomóvel.

Na sequência desta comunicação, o ICP-ANACOM aprovou para consulta pública, por deliberação de 29 de Outubro de 2008, o projecto de decisão visando permitir a utilização das frequências SMRP-CDMA 450 MHz da Radiomóvel na rede de acesso local para a prestação do referido serviço de banda larga de uso nómada pela empresa, desde que obrigatoriamente observadas algumas condições. A efectiva prestação do serviço em causa pela Radiomóvel fica subordinada à decisão que vier a ser tomada no termo dos procedimentos de consulta.

Televisão móvel (DVB-H)

Só após o encerramento das emissões da televisão analógica, previsto para 2012, é que poderão ser desenvolvidas e implementadas na sua totalidade as redes de âmbito nacional planeadas para recepção móvel, de acordo com o Plano de Genebra de 2006.

Uma vez que o mercado demonstrou interesse em desenvolver uma rede para esta tecnologia num futuro próximo, isto é antes de 2012, o ICP-ANACOM concluiu em 2008 um estudo de avaliação da disponibilidade espectral para a operação transitória de uma rede desta natureza no território continental, antes daquela data.

Serviços de comunicações móveis a bordo de aeronaves - (MCA)

Na sequência da adopção no âmbito da UE de uma decisão sobre a utilização harmonizada das faixas de frequências 1710-1785 MHz e 1805-1880 MHz e de uma recomendação sobre a harmonização dos respectivos processos de autorização, ambas aplicáveis aos serviços MCA, foi adoptada pelo ICP-ANACOM, em 13 de Agosto de 2008, uma decisão final sobre esta matéria e que contempla, em linhas gerais, o seguinte:

- Alteração do QNAF de forma a acomodar a utilização das faixas de frequências 1710-1785 MHz e 1805-1880 MHz para serviços MCA acima dos 3000 metros de altitude;
- Autorização da operação de sistemas MCA nas faixas de frequências em causa, numa base de não protecção e não interferência, sujeita ao regime de autorização geral;
- Sujeição dos operadores MCA ao cumprimento de condições previstas na LCE (n.º 1 do artigo 27.º);
- Não sujeição dos operadores de serviços MCA ao pagamento de taxas de utilização de espectro pela utilização destas frequências.

¹² Note-se que, já em 2009, o ICP-ANACOM homologou a proposta, submetida pela comissão do concurso, de atribuição à RNT do direito de utilização de frequências objecto do concurso, tendo posteriormente revogado o acto de atribuição do direito de utilização em causa.

¹³ *Code division multiple access* (acesso múltiplo por divisão de códigos).

Disponibilização de frequências na faixa dos 2,6 GHz

Foi aprovado a 11 de Dezembro de 2008, o lançamento de uma consulta pública sobre a faixa de frequências 2500-2690 MHz (também conhecida por faixa dos 2,6 GHz) com vista a ouvir o mercado sobre o seu interesse na disponibilização daquela faixa para a exploração de serviços de comunicações electrónicas acessíveis ao público, tendo em conta os desenvolvimentos a nível europeu.

Televisão digital terrestre (TDT)

Com o culminar do processo de consulta pública decorrido em 2007, o Governo, pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 12/2008, de 22 de Janeiro, sublinhou a importância estratégica de uma rápida transição para o digital, face à necessidade de cumprimento das orientações comunitárias em matéria de fecho do sistema analógico de radiodifusão televisiva, em 2012. Estabeleceu, ainda, a forma de utilização da capacidade remanescente do Multiplexer A, associado ao direito de utilização de frequências, reservadas para o serviço de radiodifusão televisiva digital terrestre no QNAF, correspondente a uma cobertura de âmbito nacional, e destinado à transmissão de serviços de programas televisivos de acesso não condicionado livre.

Ficaram assim criadas condições para o ICP-ANACOM desenvolver as acções necessárias à atribuição dos direitos de utilização de frequências reservadas para o serviço de radiodifusão televisiva digital terrestre.

Neste contexto, por deliberação de 30 de Janeiro de 2008, o ICP-ANACOM aprovou a decisão sobre a limitação do número de direitos de utilização de frequências reservadas para radiodifusão televisiva digital terrestre e a definição do respectivo procedimento de atribuição, sujeita anteriormente a consulta pública.

Na sequência desta decisão foi limitado o número de direitos de utilização de frequências reservadas para o serviço de radiodifusão televisiva digital terrestre, como tal identificadas no QNAF, para suporte de duas operações, da seguinte forma:

- Um direito de utilização de frequências correspondente a uma cobertura de âmbito nacional, associado ao Multiplexer A, e destinado à transmissão de serviços de programas televisivos de acesso não condicionado livre;
- Cinco direitos de utilização de frequências, a atribuir a uma só entidade, correspondentes a duas coberturas de âmbito nacional, associados aos Multiplexers B e C, e a três coberturas de âmbito parcial do território continental, associados aos Multiplexers D, E e F, destinados à transmissão de serviços de programas televisivos de acesso não condicionado com assinatura ou condicionado.

Na mesma decisão foi ainda definido que o procedimento de atribuição do direito de utilização de frequências, associado ao Multiplexer A, seria o concurso público.

Subsequentemente, o ICP-ANACOM aprovou o regulamento do concurso público para atribuição de um direito de utilização de frequências de âmbito nacional para o serviço de radiodifusão televisiva digital terrestre (Multiplexer A) - regulamento do ICP-ANACOM n.º 95-A/2008, de 25 de Fevereiro - e o respectivo caderno de encargos, bem como o relatório da consulta efectuada sobre o projecto de regulamento.

Simultaneamente o Governo procedeu, através da Portaria n.º 207-A/2008, de 25 de Fevereiro, à abertura do concurso para a atribuição de cinco direitos de utilização de frequências para o serviço de radiodifusão televisiva digital terrestre (Multiplexers B a F) e para o licenciamento de operador de distribuição, aprovando o respectivo regulamento do concurso, o respectivo caderno de encargos, bem como o relatório da consulta efectuada sobre o projecto de regulamento.

O ICP-ANACOM, responsável pela instrução de ambos os concursos, admitiu, a 24 de Abril de 2008, a proposta da PTC ao concurso relativo ao Multiplexer A e, a 30 de Abril de 2008, após parecer favorável da Entidade Reguladora para a Comunicação Social (ERC), as propostas da PTC e Airplus Television Portugal, S.A. (Airplus) ao concurso relativo aos Multiplexers B a F.

A 9 de Dezembro de 2008, o ICP-ANACOM deliberou emitir à PTC o título de atribuição do direito de utilização de frequências para a prestação do serviço de TDT, a que está associado o Multiplexer A.

De acordo com o referido título, o início da prestação do serviço deverá verificar-se até 31 de Agosto de 2009 estando a implementação da rede concluída até final do quarto trimestre de 2010, após o que estarão reunidas, pelo lado da oferta, condições para a transição para o digital e consequente cessação das emissões televisivas do actual sistema analógico terrestre.

De forma a serem criadas plenas condições para concretização da referida transição para o digital importa contudo estimular a migração por parte dos consumidores, os quais, querendo aceder ao serviço de TDT, terão de dispor de equipamentos de recepção adequados.

Nesse sentido, e sem prejuízo dos compromissos e obrigações, entre outros, da PTC, como detentora do direito de utilização de frequências relativo ao Multiplexer A, o ICP-ANACOM iniciou, ainda no final de 2008, a preparação do acompanhamento do processo de transição, tendo designadamente, no âmbito da sua assessoria ao Governo, elaborado uma proposta de Resolução de Conselho de Ministros para a criação de um grupo de trabalho de acompanhamento da migração do sistema de televisão analógico para o digital, que veio a ser publicada em 2009 (Resolução do Conselho de Ministros n.º 26/2009) e que estabeleceu a data de 26 de Abril de 2012 para o *switch-off* da rede analógica.

A conclusão do concurso relativo aos Multiplexers B a F veio a concretizar-se já em 2009 após ter estado pendente algum tempo do processo judicial em curso, na sequência de acção interposta pelo concorrente Airplus.

Dividendo digital

Tendo em vista que qualquer decisão que venha a ser tomada no âmbito do denominado «dividendo digital» - o espectro remanescente atribuído ao serviço de radiodifusão televisiva nas faixas de VHF e UHF, resultante da conversão dos serviços de programas de televisão analógicos terrestres existentes, em formato digital - tenha uma base devidamente

sustentada, o ICP-ANACOM procedeu ainda no final de 2008 a uma análise aprofundada sobre a matéria que levou ao lançamento, durante o primeiro trimestre de 2009, de uma consulta pública sobre este tema e a organização, durante o período da consulta, de um seminário/workshop visando uma participação mais alargada e informada na consulta.

Comércio secundário do espectro

No âmbito do comércio secundário de espectro, prosseguiu-se a análise interna do tema, tendo sido tomada a decisão do lançamento de uma consulta pública em 2009.

Outros assuntos relativos à gestão do espectro radioelétrico

Merecem ainda referência, nomeadamente pelo impacto que podem ter na futura gestão do espectro radioelétrico, as seguintes deliberações do ICP-ANACOM:

- Adaptação formal da licença da Radiomóvel para a prestação do SMRP com especificação das condições associadas aos direitos de utilização de frequências e de utilização de números do plano nacional de numeração (PNN) - deliberação de 26 de Abril de 2008;
- Renovação dos direitos de utilização da Radiomóvel para a prestação do SMRP - deliberação de 26 de Junho e despacho de 25 de Setembro de 2008;
- Consagração nos direitos de utilização de frequências da Rádio e Televisão de Portugal, S.G.P.S., S.A. (RTP) para o exercício da actividade de radiodifusão televisiva analógica da recuperação pelo ICP-ANACOM sem qualquer encargo, das frequências em causa na sequência de alterações introduzidas no QNAF, em especial na decorrência da fixação, nos termos legais, da data de *switch-off* das emissões televisivas no sistema analógico - deliberações de 12 de Março e 16 de Abril de 2008;
- Renovação dos direitos de utilização de frequências atribuídos aos operadores de radiodifusão sonora, concretizando a plena integração daqueles operadores no âmbito do regime jurídico decorrente da LCE - deliberação de 4 de Dezembro de 2008.

• 2.5 Numeração, portabilidade e pré-selecção

Esclarecimento sobre a oferta de serviços com utilização de números geográficos, nómadas ou outros

No sentido de responder a pedidos de esclarecimento do mercado sobre a forma como os números do PNN podem ser utilizados por entidades transnacionais às quais não foram os respectivos direitos atribuídos, e no âmbito de acções de fiscalização desenvolvidas por esta Autoridade, o ICP-ANACOM emitiu um esclarecimento, em 8 de Junho de 2008, sobre a oferta de serviços de comunicações electrónicas com recurso à utilização de números geográficos ou nómadas ou outros tipos de números.

Nesse esclarecimento o ICP-ANACOM faz notar, entre outros aspectos, que os números do PNN só podem ser atribuídos aos clientes/utilizadores finais por operadores/prestadores com declaração de actividade emitida pelo ICP-ANACOM para a prestação de serviços compatíveis com esses números.

Sem prejuízo, considerou esta autoridade que os números do PNN podem ser «marcados» para aceder a serviços de comunicações electrónicas oferecidos por operadores/prestadores sem declaração de actividade emitida pelo ICP-ANACOM, caso a propriedade do tráfego gerado para esses números consubstancie um serviço cuja oferta não tenha lugar em Portugal.

Para além disso, é ainda clarificado que a atribuição de direitos de utilização de números do PNN obedece a determinadas condições, assinalando, para os números geográficos, a necessidade de ser respeitado o uso de cada número num único local fixo - a morada do assinante - situado na área geográfica indicada pelos dígitos com significado geográfico que compõem esse número.

Esclarecimento sobre a utilização do CLI (identificação da linha/número chamador) na origem de chamadas

Na sequência de diversas questões colocadas pelas empresas que oferecem serviços de comunicações electrónicas

relacionadas com o tipo de conteúdo e informação que poderá estar presente na informação CLI (*calling line identification*), o ICP-ANACOM entendeu proceder a um esclarecimento, em 12 de Novembro de 2008, no qual clarifica que a informação contida no parâmetro *calling party number*, da sinalização de rede e da sinalização de acesso, deverá identificar univocamente o acesso do originador da chamada (ponto de terminação de rede ou instância aplicacional - i.e. VoIP), sendo obrigação do operador/prestador detentor do número validar a informação, caso esta seja fornecida pelo utilizador.

Nesse esclarecimento o ICP-ANACOM fez notar que, no caso das chamadas para os serviços de emergência nacional, esta informação é utilizada para identificar e localizar, quando possível, a origem da chamada, sendo por isso necessário assegurar a sua fidedignidade. A informação contida no CLI deverá ainda permitir o retorno da chamada para o local ou terminal onde foi originada a chamada.

Base de dados dos recursos de numeração

Por deliberação de 26 de Junho de 2008 foi lançada uma consulta limitada para a aquisição de uma solução de gestão de numeração a seis empresas especializadas em consultoria e desenvolvimento de aplicações nesta área. Com esta solução pretende-se responder com mais eficácia às necessidades associadas à própria gestão da numeração bem como efectuar a gestão de pedidos de recursos de forma integrada com os SI e aplicações do ICP-ANACOM. Para além disso, esta solução permitirá aumentar a robustez e a segurança da informação, disponibilizar ficheiros de dados mais adequados às necessidades dos interessados e automatizar procedimentos de aplicação de taxas e de publicação do PNN no sítio na internet desta autoridade.

Na sequência dessa consulta e respectiva adjudicação à empresa ganhadora, foi celebrado o correspondente contrato de fornecimento e prestação de serviços para aquisição dessa solução em Dezembro de 2008.

Atribuição de direitos de utilização de números

Assistiu-se, em 2008, a um incremento no volume de números atribuídos resultante de atribuições efectuadas, em particular, para os serviços telefónicos em local fixo e móvel. Faz-se ainda notar o volume de números recuperados,

essencialmente devido a diversos pedidos de devolução por parte dos prestadores, em consequência da entrada em vigor, a 1 de Janeiro de 2009, da Portaria n.º 1473-B/2008, publicada a 17 de Dezembro, pela qual os direitos de utilização de números do PNN passam a estar sujeitos a taxas. Apresentam-se de seguida os dados relativos à evolução da atribuição de direitos de utilização de números.

Números geográficos - evolução da situação nacional

Tabela 5.

Ano	Atribuídos e/ou Reservados (A) ou Recuperados (R)	Números geográficos ¹⁴		
		Área geográfica de Lisboa	Área geográfica do Porto	Restantes áreas geográficas
2000	A R	130 000 0	70 000 0	1 580 000 0
2001	A R	180 000 0	60 000 0	350 000 0
2002	A R	140 000 10 000	50 000 10 000	530 000 0
2003	A R	30 000 50 000	20 000 50 000	20 000 310 000
2004	A R	30 000 0	30 000 0	190 000 0
2005	A R	130 000 20 000	100 000 10 000	610 000 20 000
2006	A R	180 000 0	100 000 0	1 940 000 0
2007	A R	110 000 10 000	50 000 0	420 000 0
2008	A R	190 000 0	70 000 0	1 040 000 100 000

¹⁴ Os números são atribuídos em blocos de 10 000 com a excepção da gama 80080 em que a atribuição é unitária. Os serviços designados por tradução são prestados nas gamas 707, 708, 760, 761, 762, 800, 808 e 809 do PNN, enquanto o serviço de correio de voz é prestado na gama 600

Números não geográficos - evolução da situação nacional**Tabela 6.**

Ano	Atribuídos e/ou reservados (A) ou recuperados (R)	Números não geográficos				
		Serviços VoIP nómada ¹⁴	Números curtos ¹⁵	Serviços de tradução e de correio de voz ¹⁴	Serviços de dados (ISP) ¹⁶	Serviço telefónico móvel ¹⁷
2000	A	-	15	300 000	600	0
	R	-	0	0	0	0
2001	A	-	18	1 320 000	200	0
	R	-	0	0	0	0
2002	A	-	3	110 000	100	0
	R	-	7	0	200	0
2003	A	-	8	100 000	300	0
	R	-	7	0	400	0
2004	A	-	5	100 020	100	0
	R	-	4	0	0	0
2005	A	-	8	120 000	200	0
	R	-	11	0	800	0
2006	A	110 000	3	100 000	0	0
	R	0	1	0	100	0
2007	A	180 000	9	120 000	0	1 400 000
	R	0	4	0	400	0
2008	A	290 000	5	164 503	300	2 600 000
	R	50 000	5	60 000	400	350 000

¹⁵ Corresponde às gamas 10xy, 116xyz, 14x(y), 15xy, 16xyz e 18xy. São atribuídos unitariamente com excepção da gama 16xyz que é atribuída em blocos de 10

¹⁶ Os números são atribuídos em blocos de 100, por os últimos três dígitos estarem predefinidos a zeros para a gama 67 (serviços de dados)

¹⁷ Os números são atribuídos em blocos de 10 000 para a gama 92. São implicitamente atribuídos direitos de utilização de números das gamas 609 e 669 para acesso ao serviço de correio de voz, respectivamente, consulta de caixa de correio e depósito de mensagens e os números da gama 639 e 659, respectivamente, para acesso a serviços móveis de fax e dados

Números não geográficos de audiotexto - evolução da situação nacional

Tabela 7.

Ano	Atribuídos e/ou reservados (A) ou recuperados (R)	Números não geográficos - audiotexto ¹⁸				
		Geral 601	Televoto 607	Vendas 608	Concursos e passatempos 646	Eróticos 648
2000	A R	10 000 0	7000 0	8000 0	7000 0	8000 0
2001	A R	1000 0	0 0	0 0	0 0	0 0
2002	A R	2000 0	2000 0	1000 0	1000 0	2000 0
2003	A R	0 1000	1000 1000	0 1000	0 1000	0 0
2004	A R	1000 9000	0 7000	0 7000	0 6000	0 7000
2005	A R	1000 4000	2000 2000	2000 2000	2000 2000	8000 3000
2006	A R	1000 0	2000 0	1000 0	1000 0	3000 0
2007	A R	2000 1000	1000 2000	1000 1000	1000 1000	9000 0
2008	A R	1000 3000	0 2000	0 3000	0 2000	0 2000

Valor acumulado de números atribuídos a nível nacional desde o ano 2000

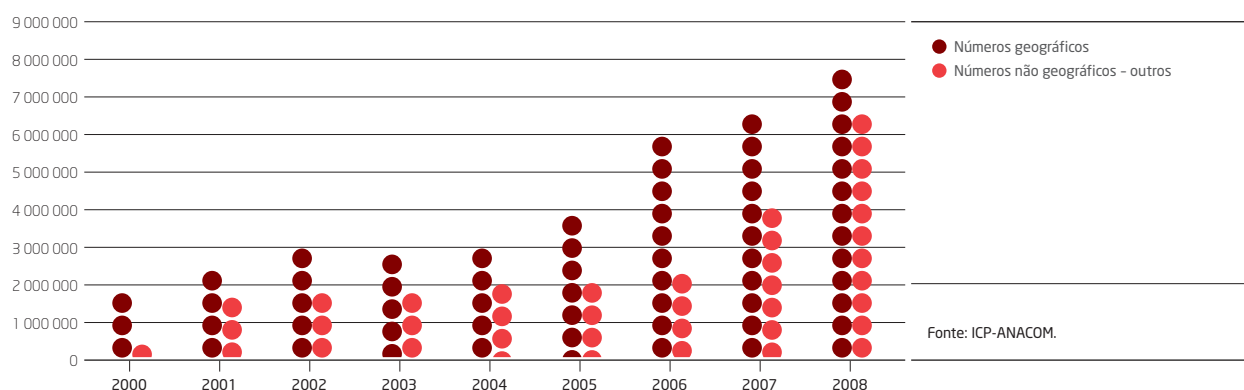
Tabela 8.

Ano	Números geográficos	Números não geográficos		Totais
		Outros	Audiotexto	
2000	1 780 000	300 615	40 000	2 120 615
2001	2 370 000	1 620 833	41 000	4 031 833
2002	3 070 000	1 730 729	49 000	4 849 729
2003	2 730 000	1 830 630	46 000	4 606 630
2004	2 980 000	1 930 751	11 000	4 921 751
2005	3 770 000	2 050 148	13 000	5 833 148
2006	5 990 000	2 260 050	21 000	8 271 050
2007	6 560 000	3 959 655	30 000	10 549 655
2008	7 760 000	6 554 058	19 000	14 333 058

¹⁸ Os números são atribuídos em blocos de 1.000

Valor acumulado de números atribuídos a nível nacional desde o ano 2000

Gráfico 27.



Transmissão de direitos de utilização de números

Por deliberação de 29 de Dezembro de 2008, o ICP-ANACOM aprovou a decisão final relativa às condições associadas aos direitos de utilização de números transmitidos pela Optimus para a Novis, em 24 de Outubro de 2007, e à transmissão de direitos de utilização de números atribuídos à Telemilénio, Lda. (Telemilénio), para a Sonaecom. Por aplicação desta deliberação a Sonaecom ficou sujeita ao cumprimento das condições associadas aos direitos de utilização de todos os números transmitidos, estabelecidas no artigo 34.º da LCE.

No sentido de garantir a efectiva e eficiente utilização dos recursos transmitidos, com um mínimo de prejuízo para os utilizadores foram definidos prazos para a devolução de diversos recursos acumulados e ainda determinado que deve ser assegurada indisponibilidade, para atribuição aos clientes, dos números livres dos blocos de números não geográficos relativos a serviços de tradução IN (*i.e.* serviço de chamadas grátis para o chamador) com menor percentagem de utilização.

Portabilidade

Alteração do Regulamento da Portabilidade

Por deliberação do Conselho de Administração do ICP-ANACOM de 15 de Outubro de 2008, foi aprovado o projecto de alte-

ração ao Regulamento n.º 58/2005, de 18 de Agosto, que propôs alterações ao Regulamento da Portabilidade, visando definir regras de maior eficiência entre os prestadores e aumentar a protecção do assinante.

De entre as modificações mais importantes assinala-se: (i) o reforço da responsabilidade do prestador receptor em todo o processo, em particular quanto à verificação da identidade do signatário do pedido de portabilidade, (ii) a simplificação do processo de validação do pedido electrónico de portabilidade permitindo a redução significativa na antecedência mínima de agendamento da portação do número (de oito para dois dias úteis) e o estabelecimento de um prazo máximo de três dias úteis para a disponibilização efectiva da portabilidade ao cliente final do serviço telefónico móvel, (iii) a introdução de compensações monetárias a favor do assinante, com possibilidade de exercício do direito de regresso entre prestadores, para as situações de portabilidade não solicitada, mal executada ou com atraso, esta apenas para o serviço telefónico móvel, (iv) o alinhamento geral com a PRI do valor máximo para os custos administrativos que o prestador doador pode repercutir no prestador receptor, e, (v) a definição de uma solução garantindo o direito à portabilidade dos assinantes de uma empresa que extingue o serviço.

Este projecto esteve em consulta pública até ao dia 2 de Dezembro de 2008 tendo sido efectuados alguns ajustamentos e precisões ao projecto inicial, com base nos contributos

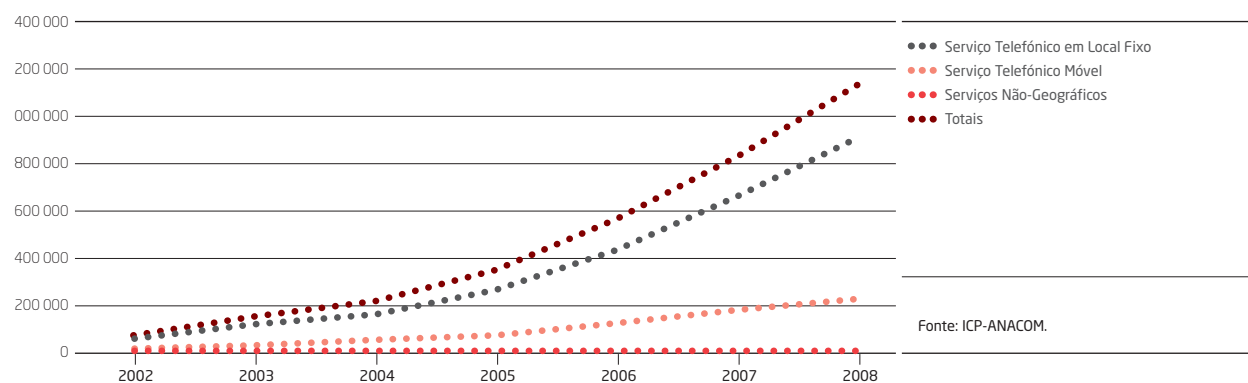
recebidos. O regulamento de alteração ao Regulamento n.º 58/2005, de 18 de Agosto, foi entretanto já aprovado no início de 2009 e publicado a 18 de Fevereiro de 2009, com o n.º 87/2009.

Evolução dos números portados

A 31 de Dezembro de 2008 estavam portados 1 143 173 números de telefone. Desse total, 918 953 são números geográficos, 223 335 são números móveis e 85 totalizam os números não geográficos, conforme evidenciado no gráfico seguinte.

Evolução do número de números portados

Gráfico 28.

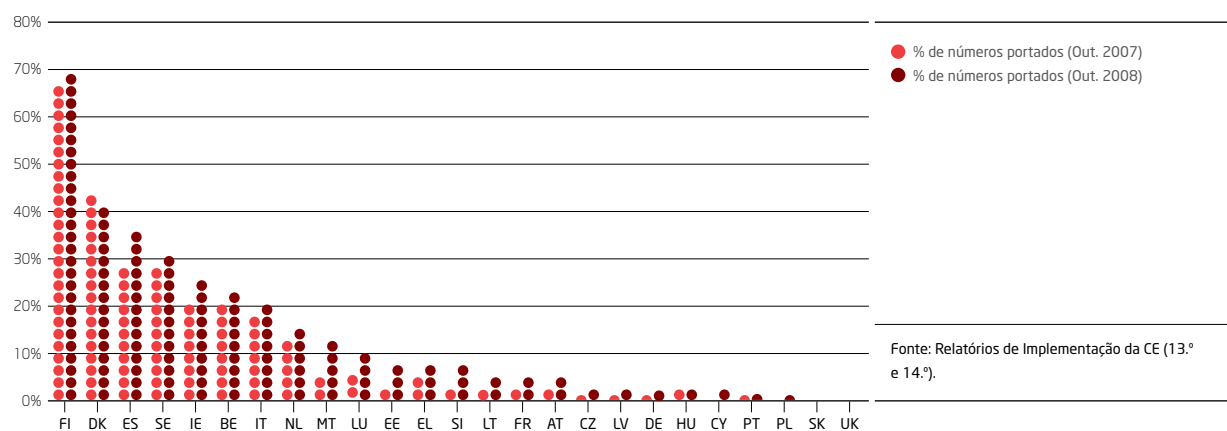


No que respeita especificamente ao nível de portação de números móveis, Portugal continua a apresentar dos valores mais baixos em toda a UE, conforme se verifica nos dados dos relatórios de implementação da CE, situação que

esteve na base de algumas alterações introduzidas no Regulamento da Portabilidade especificamente para os serviços móveis.

Percentagem de números móveis portados face ao número total de assinantes do serviço telefónico móvel (valores acumulados em Outubro de 2007 e Outubro de 2008)

Gráfico 29.

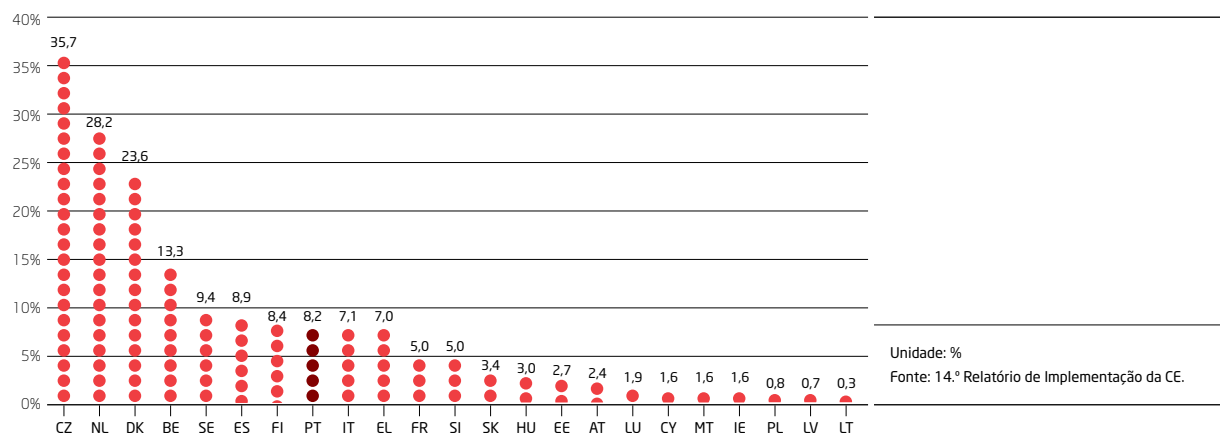


Relativamente à portação de números fixos, observa-se que Portugal se destaca no contexto europeu como um dos

países que apresenta maiores proporções de números fixos portados, conforme se evidencia no gráfico seguinte.

Percentagem de números fixos portados face ao total da população (valores acumulados até Outubro de 2008)

Gráfico 30.



Monitorização da evolução dos preços e do cumprimento das obrigações no âmbito da portabilidade

Em matéria de monitorização da evolução dos preços e do cumprimento das obrigações da portabilidade, o ICP-ANACOM desenvolveu em 2008 as seguintes acções:

- recolha, junto das empresas prestadoras do serviço telefónico móvel (incluindo MVNO) e do serviço telefónico em local fixo, de informação sobre os preços cobrados aos assinantes pela operação de portabilidade (preços retalhistas) e sobre os preços cobrados aos prestadores receptores (preços grossistas);
- realização de um inquérito junto das diferentes ARN europeias visando a recolha de diversa informação sobre portabilidade (*i.e.* preços retalhistas e grossistas praticados pelos operadores e respectivo regime de fixação, compensações por atraso na implementação de pedidos de portabilidade, prazos associados à portabilidade dos números).

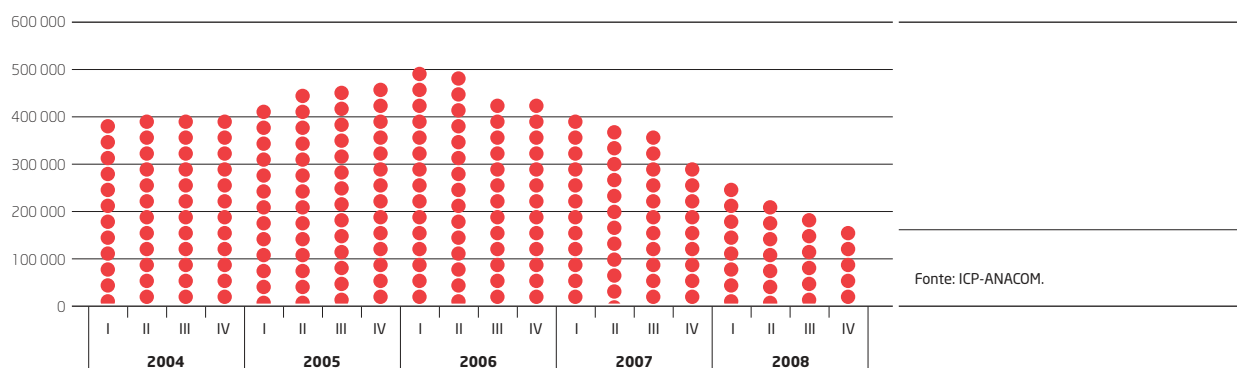
- monitorização do cumprimento de obrigações previstas no artigo 21.º do Regulamento da Portabilidade (*i.e.* disponibilização de um aviso gratuito *on-line* nas chamadas nacionais de voz entre redes de serviço telefónico móvel e destinadas a números portados, disponibilização de informação aos assinantes sobre os procedimentos a adoptar para a desactivação e reactivação da audição do mesmo aviso, implementação do serviço informativo de preços das chamadas para números portados) e das reclamações recebidas.

Seleção e pré-selecção

Em 2008, continuou a assistir-se a uma redução do número de clientes de acesso indirecto através de pré-selecção, sendo que a redução do número desses clientes tem vindo a ser verificada desde 2006, conforme se ilustra no gráfico seguinte:

Evolução do número de clientes de acesso indirecto através de pré-selecção

Gráfico 31.



Esta situação decorre dos principais operadores alternativos do mercado do STF apostarem em ofertas de acesso directo suportadas em infra-estruturas próprias (redes de cobre ou de distribuição por cabo e redes GSM) ou em laces desagregados.

• 2.6 Serviço Universal

Parâmetros e níveis de qualidade de serviço

O prestador do SU (PSU) encontra-se obrigado nomeadamente e na sequência da deliberação do ICP-ANACOM de 30 de Março de 2006, a publicar anualmente os parâmetros de qualidade de serviço e objectivos de desempenho apli-

cáveis ao SU bem como a informação sobre os níveis de desempenho apurados relativamente ao ano transacto.

Apresentam-se na tabela seguinte os objectivos fixados e os níveis realizados pelo PSU para cada um dos indicadores:

Parâmetros de qualidade de serviço do SU

Tabela 9.

Parâmetros de qualidade de serviço do SU	Objectivo	Valores apurados 2008
PQS1. Prazo de fornecimento da ligação inicial		
(a) Demora no fornecimento das ligações, quando o cliente não define uma data objectivo (dias)		
(a1) que corresponde ao percentil 95% das instalações mais rápidas	21	19
(a2) que corresponde ao percentil 99% das instalações mais rápidas	43	36
(b) Percentagem de pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o cliente, quando o cliente define uma data objectivo	85%	81%
(c) Rácio entre o número de ligações iniciais fornecidas com marcação pelo cliente da data objectivo e o número total de ligações iniciais fornecidas	n.a.	20%
PQS2. Taxa de avarias por linha de acesso	0,10	0,13
Número total de avarias participadas por acesso	n.a.	297 944
PQS3. Tempo de reparação de avarias (horas)		
(a) Tempos de reparação de avarias na rede de acesso local		
(a1) que correspondem ao percentil 80% das reparações mais rápidas	72	74
(a2) que correspondem ao percentil 95% das reparações mais rápidas	165	139
(b) Tempos de reparação de outras avarias		
(b1) que correspondem ao percentil 80% das reparações mais rápidas	47	44
(b2) que correspondem ao percentil 95% das reparações mais rápidas	108	93
(c) Percentagem de avarias reparadas dentro do prazo de reparação de avarias estabelecido pelo PSU como objectivo para oferta aos seus clientes	80%	68%
PQS4. Tempo de resposta para os serviços de telefonista		
(a) Tempo médio de resposta para serviços de telefonista (segundos)	11,0	17,0
(b) Percentagem de chamadas para os serviços de telefonista atendidas até 20 segundos pelo operador humano	80%	91%
PQS5. Chamadas não concretizadas		
(a) N.º de chamadas elegíveis para o cálculo do PQS5		
- chamadas nacionais	n.a.	1 600 848 841
- chamadas internacionais	n.a.	
(b) Percentagem de chamadas nacionais não concretizadas	n.a.	
(c) Percentagem de chamadas internacionais não concretizadas	n.a.	0,16%
PQS6. Tempo de estabelecimento de chamadas		
(a) Número total de chamadas elegíveis para o cálculo do PQS6 de:		
- chamadas nacionais	n.a.	n.d.
- chamadas internacionais	n.a.	n.d.
(b) Tempo de estabelecimento de chamada para chamadas nacionais (segundos)		
(b1) que correspondem ao percentil 100% das chamadas mais rápidas	n.a.	n.d.
(b2) que correspondem ao percentil 95% das chamadas mais rápidas	n.a.	n.d.
(c) Tempo de estabelecimento de chamada para chamadas internacionais (segundos)		
(c1) que correspondem ao percentil 100% das chamadas mais rápidas	n.a.	n.d.
(c2) que correspondem ao percentil 95% das chamadas mais rápidas	n.a.	n.d.
PQS7. Tempo de resposta para os serviços informativos		
(a) Tempo médio de resposta do serviço Informativo (segundos)	5,0	2,7
(b) Percentagem de chamadas para os serviços informativos atendidas até 20 segundos pelo operador humano ou por sistemas equivalentes de resposta	95%	96%
PQS8. Percentagem de telefones públicos de moedas e cartão em boas condições de funcionamento		
Percentagem de dias completos durante os quais os postos públicos existentes se encontram em condições de funcionamento relativamente ao número potencial de dias de serviço do parque médio de postos públicos	96%	98%
PQS9. Queixas sobre incorrecções nas facturas		
Percentagem de facturas reclamadas relativamente ao número total de facturas emitidas	0,04%	0,02%

Verifica-se que os objectivos de desempenho aplicáveis aos parâmetros de qualidade de serviço do SU não foram cumpridos na sua totalidade, encontrando-se o ICP-ANACOM a analisar a situação em sede própria, de acordo com o previsto na citada deliberação de 30 de Março de 2006.

Estratégia do PSU para os postos públicos

Conforme estabelecido em deliberação de 15 de Julho de 2004, a PTC apresentou a declaração de estratégia de desenvolvimento para o serviço de postos públicos, referente a 2008, bem como o respectivo relatório de concretização. De acordo com a estratégia de desenvolvimento do parque de postos públicos apresentada previa-se, para 2008: (i)

uma tendência de redução do parque de postos públicos, em termos globais; (ii) a reposição dos equipamentos sujeitos a acções de vandalismo, incluindo a ponderação da hipótese de realocação nos casos de maior incidência; (iii) a redefinição da cobertura em locais de especial interesse social; e (iv) a continuidade das medidas tendentes a dar resposta às necessidades específicas dos utilizadores com necessidades especiais.

A tabela e gráfico seguintes apresentam os dados relevantes para cada uma das modalidades disponíveis, de acordo com a sua distribuição geográfica, incluindo o previsto na declaração de estratégia de desenvolvimento para 2008, o efectivamente realizado nesse ano e os respectivos desvios.

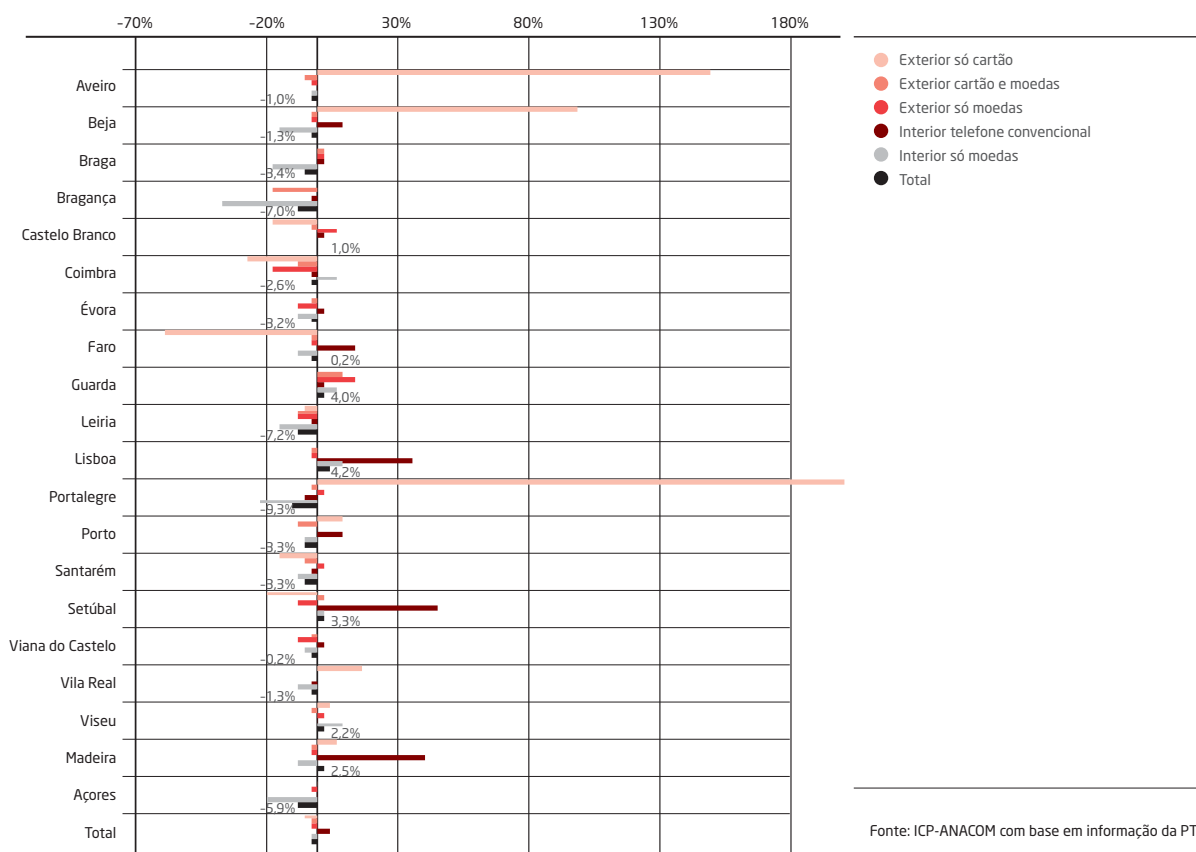
Parque de postos públicos previsto e efectivamente realizado em 2008

Tabela 10.

Distrito	Previsto 2008						Realizado 2008						
	Exterior			Interior			Exterior			Interior			Total
	Só cartão	Cartão e moedas	Só moedas	Telefone convencional	Só moedas	Total previsto	Só cartão	Cartão e moedas	Só moedas	Telefone convencional	Só moedas	Total realizado	
Aveiro	2	366	186	720	604	1878	5	346	181	730	598	1860	
Beja	4	185	151	279	245	864	8	183	149	305	208	853	
Braga	18	316	134	965	681	2114	18	326	139	987	573	2043	
Bragança	7	65	21	559	124	776	7	55	21	558	81	722	
Castelo Branco	19	120	70	553	271	1033	16	117	76	563	271	1043	
Coimbra	23	309	122	933	325	1712	17	287	103	909	351	1667	
Évora	9	132	133	120	201	595	9	129	125	124	189	576	
Faro	35	765	198	445	509	1952	15	758	194	512	477	1956	
Guarda	18	77	49	570	137	851	18	84	56	580	147	885	
Leiria	25	276	98	703	434	1536	24	254	91	687	370	1426	
Lisboa	222	3651	1465	430	1957	7725	222	3629	1444	588	2166	8049	
Portalegre	1	76	82	144	201	504	3	74	84	137	159	457	
Porto	68	1818	477	611	3013	5987	74	1691	479	675	2873	5792	
Santarém	14	211	126	618	372	1341	12	201	129	612	343	1297	
Setúbal	43	1094	464	150	758	2509	35	1121	430	220	785	2591	
Viana do Castelo	3	139	79	518	262	1001	3	138	74	531	253	999	
Vila Real	6	84	37	776	267	1170	7	84	37	777	250	1155	
Viseu	18	140	97	1077	283	1615	19	139	99	1082	312	1651	
Madeira	26	179	118	106	323	752	28	176	115	151	301	771	
Açores	12	135	60	126	179	512	12	137	59	127	147	482	
Total	573	10 138	4167	10 403	11 146	36 427	552	9929	4085	10 855	10 854	36 275	

Desvio percentual do parque de postos públicos realizado em 2008 face ao previsto

Gráfico 32.



Conforme é possível visualizar no gráfico anterior, na maioria dos distritos o parque efectivamente realizado ficou aquém do previsto (13 distritos), tendo os maiores desvios negativos ocorridos nos distritos de Portalegre, Bragança e Leiria, com -9,3 por cento (correspondente a 47 postos), -7,0 por cento (correspondente a 54 postos) e -7,2 por cento (correspondente a 110 postos), respectivamente. Atendendo aos vários tipos de PP, e conforme apresentado na tabela anterior, nota-se que, com excepção da modali-

dade «Telefone convencional», na qual se verificou um desvio positivo de 4,3 por cento (correspondendo a 452 postos), todas as outras modalidades registaram desvios negativos do efectivamente concretizado face ao estimado. No que respeita à afectação do parque de postos públicos a locais de interesse social, a tabela seguinte sintetiza a informação veiculada pela PTC relativamente ao previsto e efectivamente realizado em 2008, bem como os desvios verificados em cada local.

Desvio do parque de postos públicos realizado em 2008 face ao previsto pela PTC para esse ano

Tabela 11.

Tipo de local	Parque de postos públicos		Desvios do realizado face ao previsto para 2008	
	Previsto 2008	Realizado 2008	Desvio absoluto	Desvio percentual
Hospitais e centros de saúde	1161	1158	-3	-0,3%
Estabelecimentos de ensino	1323	1302	-21	-1,6%
Aeroportos	191	189	-2	-1,0%
Estabelecimentos prisionais	340	336	-4	-1,2%
Terminais rodoviários	116	109	-7	-6,0%
Terminais ferroviários	255	263	8	3,1%
Estações de metropolitano	161	165	4	2,5%
Tribunais e palácios de justiça	45	39	-6	-13,3%
Hóteis, pensões e residenciais	120	144	24	20,0%
Total em locais considerados de interesse especial	3712	3705	-7	-0,2%

Atendendo ao gráfico e tabela anteriores, constata-se que, em relação à globalidade de postos públicos, existiu um desvio negativo de apenas 0,2 por cento do parque efectivamente realizado face ao que havia sido previsto para 2008, o que representa, em termos absolutos, somente sete postos.

Quanto ao parque de postos públicos dirigido em particular aos utilizadores com necessidades especiais, nota-se que, no final de 2008, foi atingido um total de 294 cabinas que permitem a entrada e saída de cadeiras de rodas, o que representa um desvio positivo de 10,5 por cento face ao valor que havia sido previsto na declaração de estratégia para aquele ano (266 cabinas), sendo de salientar que o parque atingido se deve essencialmente à regularização de situações pendentes, uma vez que a instalação deste tipo de postos, dadas as suas dimensões e forma de exploração, envolve um processo mais complexo de autorização pelos municípios.

O ICP-ANACOM seguirá a evolução desta matéria em 2009, tendo em conta a necessidade de assegurar um justo equilíbrio entre a satisfação das necessidades sociais e o não agravamento dos custos do SU e a eficiência da sua prestação.

Listas telefónicas e serviços informativos

Em relação ao processo de incumprimento instaurado pela CE relativamente à disponibilização de listas e serviços informativos englobando a totalidade dos números (incluindo os associados aos serviços móveis), o ICP-ANACOM aprovou, em 4 de Dezembro de 2008 um SPD obrigando a Sonaecom e a Vodafone ao envio a esta autoridade, no prazo de 30 dias, dos dados relativos aos utilizadores finais que tenham declarado pretender figurar naqueles serviços.

Foi igualmente definido o formato de envio e conteúdo dos dados e estabelecida orientação quanto às soluções técnicas a adoptar, prazos e custos das mesmas.

Acessibilidade dos preços

Tarifário residencial do STF prestado no âmbito do SU

O ICP-ANACOM deliberou não se opor à proposta de tarifário residencial do STF, no âmbito do SU, apresentada pela PTC em 28 de Outubro de 2008, sem prejuízo do cumprimento das obrigações de transparência a que haja lugar.

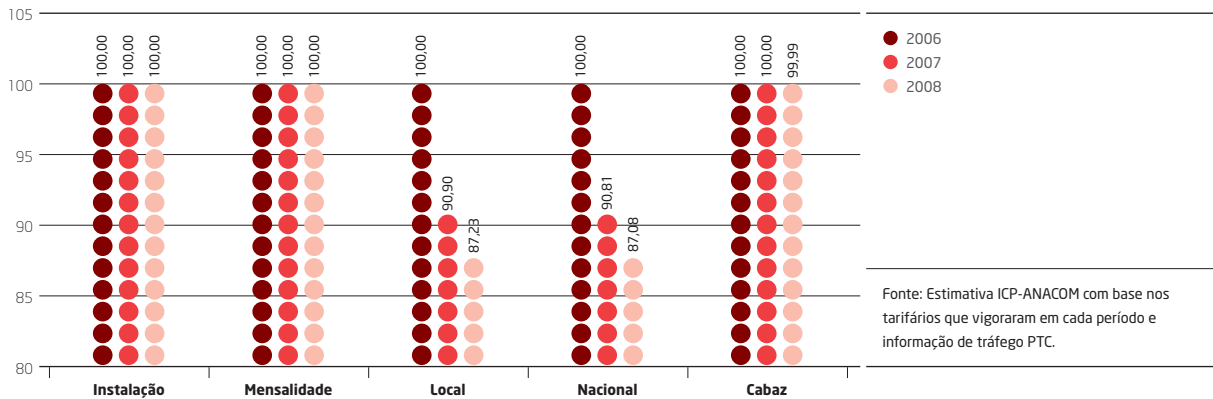
Analisada a proposta apresentada pela PTC, que apenas alargava aos fins-de-semana o período gratuito já praticado nos dias úteis, concluiu o ICP-ANACOM que a variação ponderada dos preços decorrente da proposta de tarifário do

STF aplicável por defeito, apresentada pela PTC para vigorar retroactivamente a partir de 27 de Setembro de 2008, é compatível com o *price-cap* aplicável.

Prosseguiu assim em 2008 a diminuição dos preços médios praticados pelo operador histórico no âmbito do SU, assistindo-se a uma redução dos preços nominais do tráfego com a introdução de períodos adicionais de gratuidade do tráfego (sendo a variação nominal de aproximadamente 13 por cento face a 2006) e à manutenção dos preços da assinatura mensal¹⁹ e da instalação.

Evolução nominal de preços do STF para clientes residenciais (ano base = 2006)

Gráfico 33.



Nota: Atendendo a que em 2006 o escalão de tráfego regional foi agregado ao local, os ponderadores do cabaz disponíveis actualmente (utilizados para calcular o preço médio do cabaz de serviços), não apresentam a desagregação entre os três escalões, não permitindo assim calcular adequadamente o valor do cabaz para os anos em que o escalão regional ainda era aplicável. Deste modo, optou-se por apresentar a evolução de preços desde 2006, calculando o valor do cabaz com base nos ponderadores mais recentes disponíveis, apresentados pela PTC no âmbito do tarifário SU de 2008.

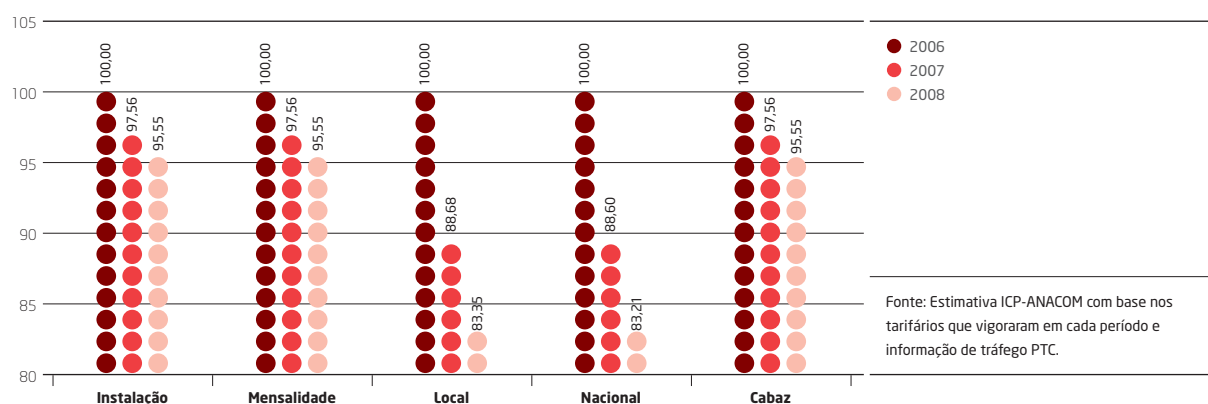
Em termos reais, é possível verificar uma descida generalizada dos preços, quer das chamadas, quer da assinatura e da instalação. Com efeito, utilizando o ano 2006 como base, regista-se uma variação, em termos reais, de aproximadamente -3 por cento para a instalação e a assinatura e

aproximadamente -17 por cento para o tráfego (chamadas locais e nacionais), o que se consubstancia numa variação real do cabaz de serviços de aproximadamente -5 por cento no período 2006-2008.

¹⁹ Análise de evolução tendo em consideração os perfis de tráfego comunicados pela PTC e assumindo, para 2007 e 2008, o tarifário-base aplicável por defeito.

Evolução real de preços do STF para clientes residenciais (ano base = 2006)

Gráfico 34.



Nota: Atendendo a que em 2006 o escalão de tráfego regional foi agregado ao local, os ponderadores do cabaz disponíveis actualmente (utilizados para calcular o preço médio do cabaz de serviços), não apresentam a desagregação entre os três escalões, não permitindo assim calcular adequadamente o valor do cabaz para os anos em que o escalão regional ainda era aplicável. Deste modo, optou-se por apresentar a evolução de preços desde 2006, calculando o valor do cabaz com base nos ponderadores mais recentes disponíveis, apresentados pela PTC no âmbito do tarifário SU de 2008.

Custos líquidos da prestação do Serviço Universal (CLSU)

Por deliberação de 30 de Janeiro de 2008, foi aprovada a decisão e respectivo relatório de audiência prévia sobre a avaliação dos CLSU, tendo o ICP-ANACOM considerado não existirem condições para aceitação das estimativas de CLSU relativas ao exercício de 2003 e das revisões das estimativas para 2001 e 2002 apresentadas pelo PSU.

Uma vez que nessa deliberação se previu iniciar um processo de especificação detalhada sobre a metodologia a aplicar no cálculo dos CLSU e de definição das condições em que se poderá considerar que a sua prestação seja passível de representar um encargo excessivo para o respectivo prestador, foi aprovada a adjudicação à WIK – Wissenschaftliches Institut für Kommunikationsdienste GmbH da realização de uma consultoria com vista à definição da metodologia a aplicar no cálculo dos CLSU e à definição de encargo excessivo, que se concluiu durante 2008 e apoiará a consulta pública a desenvolver em 2009 para conclusão desta matéria.

Processo de designação de prestador(es) do SU (PSU)

O artigo 99.º da LCE, determina que:

- O SU pode ser prestado por mais do que uma empresa, quer distinguindo as prestações que o integram, quer as zonas geográficas, sem prejuízo da sua prestação em todo o território nacional;
- O processo de designação do(s) prestador(es) «...deve ser eficaz, objectivo, transparente e não discriminatório, assegurando que à partida todas as empresas possam ser designadas»;
- Compete ao Governo, por resolução do Conselho de Ministros, designar a empresa ou empresas responsáveis pela prestação do SU na sequência de concurso, cujo regulamento é aprovado por portaria dos membros do Governo com competência nas áreas das finanças e das comunicações electrónicas;

- Os termos do concurso devem assegurar a oferta do SU de modo economicamente eficiente e podem ser utilizados como meio para determinar o custo líquido das obrigações de SU.

Assim, são várias as prestações que integram o SU e podem ser várias as entidades incumbidas de o prestar, competindo ao Governo determinar a realização de concurso e aprovar as regras a que obedece a escolha da entidade ou entidades a quem vai ser conferida a obrigação de assegurar estas prestações. É pois com este enquadramento que deve ser perspectivado o processo de designação do(s) PSU.

Neste contexto, no decurso do ano 2008, o ICP-ANACOM, no quadro das suas atribuições de assessoria ao Governo, desempenhou um papel activo nesta matéria com vista à preparação do concurso de designação do(s) PSU, tendo em conta, desde logo, o entendimento expresso pelo Governo de que, antes de iniciar o procedimento de designação do(s) PSU, seria importante conhecer a posição do mercado relativamente a um conjunto de opções que se colocam na identificação das soluções mais eficientes e adequadas para assegurar a realização das prestações que integram aquele serviço e escolher a(s) entidade(s) responsável(is) pela sua prestação.

Assim, por despacho conjunto do Ministro de Estado e das Finanças e do Ministro das Obras Públicas, Transportes e Comunicações, de 28 de Janeiro de 2008, foi determinada a realização de uma consulta pública destinada à recolha de posições sobre um conjunto de questões inerentes ao processo de designação de PSU e de manifestações de interesse por parte dos vários agentes do mercado na prestação e modo de prestação daquele serviço.

Nos termos do mesmo despacho, foi aprovado o documento com as questões a submeter ao mercado, ficando o

ICP-ANACOM incumbido do lançamento e condução de todo o processo de consulta e, nesse âmbito, de receber e analisar as posições manifestadas pelas várias entidades que se pronunciem.

Nas condições descritas, a referida consulta foi lançada em 19 de Fevereiro de 2008 e decorreu por um período de trinta dias úteis, tendo sido recebidos vários contributos por parte do mercado, que foram objecto de análise circunstanciada por parte desta autoridade.

Em 23 de Julho de 2008, o ICP-ANACOM aprovou o relatório final com o resumo das manifestações recebidas e transmitiu ao Governo, juntamente com esse relatório, um documento contendo um conjunto de vinte e três recomendações tendo em vista a realização do concurso de selecção do(s) PSU. São de relevar em particular, as recomendações apresentadas sobre a desagregação por serviços, desagregação geográfica, condições associadas à acessibilidade de preços e qualidade de serviço e critérios de classificação das propostas apresentadas a concurso.

Em Setembro de 2008, na sequência do envio do referido relatório e das recomendações do ICP-ANACOM, foi solicitado a esta autoridade que: (i) iniciasse a preparação da documentação necessária à realização do concurso nos termos das recomendações apresentadas; e (ii) enviasse esclarecimentos adicionais e informação mais detalhada sobre determinados aspectos das recomendações apresentadas. Em Outubro de 2008, o ICP-ANACOM transmitiu ao Governo um memorando circunstanciado visando dar resposta aos pedidos de esclarecimentos adicionais solicitados e apresentar informação mais detalhada, no qual foi considerado por esta autoridade manterem-se justificadas as recomendações anteriormente apresentadas, tendo-se iniciado os trabalhos preparatórios do Regulamento do Concurso.

● 2.7 Protecção dos utilizadores

Contratos de adesão

O ICP-ANACOM aprovou, durante o ano 2008, vinte e dois novos contratos de adesão para a oferta de diferentes serviços. Note-se que, compete ao ICP-ANACOM, nos termos da LCE, a aprovação, precedida de parecer da Direcção-Geral do Consumidor, dos contratos de adesão para a prestação de serviços de comunicações electrónicas.

Releve-se também a aprovação pelo ICP-ANACOM, em 11 de Dezembro de 2008, da decisão final relativa à alteração das linhas de orientação sobre o conteúdo mínimo a incluir nos contratos para a prestação de serviços de comunicações electrónicas. Essas alterações estão relacionadas, quer com os designados «períodos de fidelização», quer com as regras actualmente aplicáveis aos serviços públicos essenciais (Lei n.º 12/2008, de 26 de Fevereiro, que alterou a Lei n.º 23/96, de 26 de Julho, alargando o seu âmbito, designadamente, aos serviços de comunicações electrónicas).

Foi estipulado um prazo de 20 dias úteis para a adaptação em conformidade dos contratos de adesão e sua remessa ao ICP-ANACOM e um prazo de 30 dias úteis para informação aos assinantes.

Qualidade de serviço

O ICP-ANACOM decidiu, em 16 de Janeiro de 2008, e após a consulta lançada em Outubro de 2006 sobre a extensão do Regulamento de Qualidade de Serviço (Regulamento n.º 46/2005, de 14 de Junho), não proceder à alteração em causa, continuando, aquele regulamento a aplicar-se apenas ao serviço de acesso à rede telefónica pública em local fixo e ao STF.

Note-se que, na referida deliberação foi considerado que para assegurar que os utilizadores obtêm o máximo benefício em termos de escolha, preço e qualidade, bem como para promover o esclarecimento dos consumidores sobre a qualidade de serviço disponibilizada no âmbito do acesso à internet, existem actualmente meios mais céleres, menos onerosos e mais facilmente adaptáveis às mutações do mercado para as entidades envolvidas.

Ficou estabelecido igualmente que o ICP-ANACOM daria continuidade às acções que vem desenvolvendo com vista à melhoria da qualidade de serviço no âmbito do serviço de acesso à internet e da informação prestada sobre a mesma e implementaria, a curto prazo, um conjunto de acções adicionais neste domínio (nomeadamente a continuação do acompanhamento da evolução do número e do conteúdo das reclamações recebidas sobre a qualidade de serviço no âmbito do acesso à internet e de outros serviços de comunicações electrónicas e da forma de divulgação ao público, pelas empresas prestadoras do serviço de acesso à internet, da informação sobre os níveis de qualidade de serviço oferecidos e do conteúdo da informação desta natureza incluída nos contratos celebrados com os clientes).

Entre as acções levadas a efeito neste domínio em 2008 destaca-se, e a par da monitorização das reclamações, a reedição do estudo sobre «avaliação do serviço de acesso à internet», realizado pela primeira vez em 2005, conforme detalhado na secção 2.1.

Entre Novembro de 2008 e o início de 2009, foram também verificados os contratos de adesão ao serviço de acesso à internet de forma a avaliar a inclusão nos mesmos das obrigações e recomendações previstas nas linhas de orientação sobre o conteúdo mínimo a incluir nos contratos para a prestação dos serviços de comunicações electrónicas, aprovadas pelo ICP-ANACOM, especialmente no que se refere a aspectos relacionados com a qualidade de serviço.

Em 2008 foi também prosseguida a monitorização da informação sobre qualidade de serviço que, ao abrigo do Regulamento n.º 46/2005, de 14 de Junho, é disponibilizada ao ICP-ANACOM e aos utilizadores finais, pelas empresas prestadoras do STF.

Neste contexto, em 24 de Setembro de 2008, o ICP-ANACOM aprovou, a título de recomendação, um «Modelo de Divulgação» a adoptar pelas empresas do STF como forma de promover a melhoria dos moldes de divulgação aos utilizadores finais da informação sobre qualidade de serviço estabelecida no regulamento, contribuindo significativamente para melhorar a comparabilidade e a clareza da informação divulgada.

Foram também desenvolvidos e publicados, em 2008, numa vertente informativa para os consumidores, diversos estudos sobre a qualidade dos serviços móveis incluindo vários tipos de serviços (voz, videotelefonia, SMS, MMS), tecnologias (GSM e UMTS²⁰) e coberturas (Continente, Regiões Autónomas e Serviço Alfa da CP - Comboios de Portugal E.P.E.) conforme referenciado em detalhe no Relatório de Actividades.

Roaming internacional

O Regulamento CE n.º 717/2007, de 27 de Junho do Parlamento Europeu e do Conselho relativo à itinerância nas redes telefónicas móveis públicas da Comunidade, e que altera a Directiva-Quadro, visou uma redução acentuada dos preços pagos para as chamadas de voz pelos utilizadores das redes telefónicas móveis públicas quando viajam na Comunidade, impondo para o efeito aos operadores diversas obrigações tarifárias, quer ao nível grossista, quer ao nível retalhista, promovendo a disponibilização de uma «eurotarifa».

Durante o primeiro ano de vigência do regulamento o valor máximo da «eurotarifa» foi, para as chamadas de voz efectuadas ou recebidas em *roaming* dentro da UE de 0,49 euros (sem IVA) e 0,24 euros (sem IVA), respectivamente, tendo sido reduzido, a partir do final de Agosto de 2008, para 0,46 euros (sem IVA) e 0,22 euros (sem IVA).

O regulamento impôs também um valor máximo para a tarifa grossista média (calculada durante um período de doze meses) que o operador de uma rede visitada pode cobrar ao operador da rede doméstica de um cliente de *roaming* por uma chamada de voz em *roaming* com originação nessa rede visitada. Esse limite foi fixado pelo regulamento em 0,30 euros por minuto, no primeiro ano da sua vigência, tendo passado, em 30 de Agosto de 2008, para 0,28 euros.

Em 8 de Maio de 2008, foi lançada pela CE uma consulta pública sobre a extensão do prazo de vigência do Regulamento, com alargamento do «*glide path*» aplicável aos preços grossistas e retalhistas, a revisão do seu funcionamento e a sua possível extensão aos SMS e outros serviços de dados em *roaming*.

No final de Setembro de 2008, a CE apresentou, ao Parlamento Europeu e ao Conselho, a sua proposta de revisão do regulamento do *roaming* internacional no sentido de o estender até 2012 e de alargar o seu âmbito aos SMS e serviços de dados (*i.e.* acesso à internet, MMS) utilizados em *roaming* no espaço intracomunitário. Nesta proposta foram também introduzidas medidas adicionais para reforço da transparência tarifária no âmbito das tarifas de SMS e dados, e ainda para evitar situações de *bill shock* associadas ao serviço de transmissão de dados em *roaming*. A decisão final sobre a revisão do regulamento veio a ser tomada em 2009, com efeitos a 1 de Julho deste ano.

Nos termos do Regulamento, o ICP-ANACOM desenvolveu, desde a sua publicação, diversas actividades relacionadas com a sua implementação em território nacional, salientando-se em 2008:

- Informação ao público sobre a aplicação do regulamento - foram actualizadas, no sítio na internet do ICP-ANACOM, as FAQ (*Frequently Asked Questions*) sobre esta matéria, e divulgado, em Outubro de 2008, o relatório de implementação do regulamento, incluindo os resultados relativos a Portugal;
- Cooperação com outras ARN no âmbito do *International Roaming Project Team* (IRPT) do Grupo de Reguladores Europeus (ERG), em diversas actividades associadas, nomeadamente, à preparação de questionários, recolha e tratamento de informação relativa aos operadores nacionais, desenvolvimento de linhas de orientação comuns sobre a aplicação do regulamento e preparação dos relatórios e posições do ERG sobre a revisão do regulamento;
- Comunicação semestral à CE de informação sobre a actividade de *roaming* internacional dos operadores actantes em Portugal, conforme exigido pelo regulamento.

De acordo com o terceiro relatório do ERG (documento ERG (09)01), relativo ao período compreendido entre 1 de Abril e 30 de Setembro de 2008 (que inclui também, para efeitos de comparação, dados relativos aos períodos compreendi-

dos entre 1 de Abril e 30 de Setembro de 2007 e entre 1 de Outubro de 2007 e 31 de Março de 2008), as médias dos preços grossistas e dos preços retalhistas enquadráveis no conceito de «eurotarifa» para as comunicações de voz em *roaming* efectuadas intra-UE/EEA, cumprem, em todos os Estados-Membros, o regulamento. Contudo, em dois terços dos países os preços médios da «eurotarifa» coincidem com o limite máximo estabelecido para este tipo de tarifários ou situam-se ligeiramente abaixo deste.

A nível grossista, verifica-se também uma clara descida de preços comparativamente com a situação existente antes da entrada em vigor do regulamento.

Quanto às mensagens escritas, foram detectadas mudanças pouco significativas de preços, quer no mercado grossista, quer no retalho. Ao nível do serviço de dados, o preço médio por *megabyte* regista diferenças significativas entre os diversos Estados-Membros, particularmente ao nível do retalho. No entanto, em termos gerais, as tarifas médias retalhista e grossista ao nível dos países do ERG apresentaram uma tendência de descida acentuada entre o quarto trimestre de 2007 e o terceiro trimestre de 2008.

Outros assuntos

Análise do impacto da alteração da Lei dos Serviços Públicos Essenciais

Por deliberação de 21 de Maio de 2008, foi aprovada a análise do impacto, nas comunicações electrónicas, da alteração à Lei n.º 23/96, de 26 de Julho (Lei dos Serviços Públicos Essenciais), efectuada pela Lei n.º 12/2008, de 26 de Fevereiro, que veio a alargar o âmbito de aplicação daquela Lei a todos os serviços de comunicações electrónicas.

Deste modo, passaram todos os serviços de comunicações electrónicas a estar sujeitos designadamente às seguintes novas condições:

- A prestação do serviço não pode ser suspensa sem pré-aviso adequado, salvo caso fortuito ou de força maior;
- A suspensão do serviço por mora do cliente depende de pré-aviso, por carta, correio electrónico ou SMS, com a

antecedência de dez dias relativamente à data em que a suspensão tenha lugar, sendo ainda o cliente advertido do motivo da suspensão e informado dos meios que tem ao seu dispor para evitar a suspensão do serviço e para a retoma do mesmo;

- A prestação do serviço só pode ser suspensa em consequência de falta de pagamento de qualquer outro serviço, ainda que incluído na factura, se estes serviços forem funcionalmente indissociáveis;
- O cliente tem direito de pagar e obter quitação parcial da factura, caso em que a suspensão deve limitar-se ao serviço em relação ao qual existam valores em dívida, salvo se os serviços forem funcionalmente indissociáveis;
- O cliente tem o direito de receber facturas com uma periodicidade mensal;
- Nos contratos de prestação de serviços de comunicações electrónicas em que o cliente seja consumidor, ou seja, tenha contratado o serviço para uso privado e não profissional, é proibida a exigência de prestação de caução, sob qualquer forma ou denominação, para garantir o cumprimento de obrigações decorrentes da prestação de serviços, sendo apenas exigível a prestação de caução em situações de restabelecimento da prestação do serviço, na sequência de interrupção decorrente de incumprimento contratual imputável ao consumidor, desde que o cliente não opte pelo débito directo como forma de pagamento;
- O direito ao recebimento do preço do serviço prestado prescreve no prazo de seis meses após a sua prestação;
- Cabe ao prestador do serviço a prova de todos os factos relativos ao cumprimento das suas obrigações e ao desenvolvimento de diligências decorrentes da prestação dos serviços públicos essenciais.

Entendimento sobre a aplicação às comunicações electrónicas da alínea q) do artigo 8.º do Decreto-Lei n.º 57/2008, de 26 de Março

O Decreto-Lei n.º 57/2008, de 26 de Março, definiu de modo transversal o regime jurídico aplicável às práticas comerciais

desleais das empresas nas relações com os consumidores, tendo a sua aplicação às comunicações electrónicas suscitado algumas questões, em particular no que se refere à norma constante da alínea q) do artigo 8.º, nos termos da qual é proibido como prática comercial desleal, porque considerada «acção enganosa em qualquer circunstância», «(...) fazer o arredondamento em alta do preço, da duração temporal ou de outro factor, directa ou indirectamente, relacionado com o fornecimento do bem ou com a prestação do serviço, que não tenha uma correspondência exacta e directa no gasto ou utilização efectivos realizados pelo consumidor e que conduza ao aumento do preço a pagar por este».

Na sequência das questões colocadas pelo mercado e após consulta ao Conselho Consultivo, o ICP-ANACOM publicou, em 2 de Maio de 2008, o seu entendimento sobre a matéria, relevando, nessa oportunidade, que a referida regra não constava da Directiva 2005/29/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de Maio, relativa às práticas comerciais desleais das empresas nas relações com os consumidores no mercado interno, que o Decreto-Lei n.º 57/2008, de 26 de Março, visava transpor.

Salientando não fazer qualquer sentido considerar que há chamadas, isto é, comunicações, com duração de um segundo, o ICP-ANACOM considerou existir um período mínimo - que não corresponde a um consumo mínimo e muito menos a uma taxa de activação -, a que se pode chamar um «produto de voz», após o qual faz sentido, para cumprimento da regra em causa, que a facturação seja ao segundo, isto é, que não haja arredondamentos em alta da duração da chamada, obrigatoriamente impostos aos consumidores. Entendeu ainda o ICP-ANACOM que o sentido da regra em causa é de que os operadores tenham disponíveis, para escolha dos consumidores, e como tal, em alternativa a outros modelos, um tarifário desta natureza - com um único período inicial seguido de facturação ao segundo numa lógica de *opt-in*.

Actividade de combate a comunicações não solicitadas

O ICP-ANACOM realizou um inquérito junto dos prestadores do serviço de acesso à internet (ISP), promoveu uma sessão de sensibilização e desenvolveu diagnósticos sobre a problemática das comunicações não solicitadas, tendo identificado medidas para combater estas situações com base nas melhores práticas dos reguladores europeus e internacionais.

Tratamento de solicitações e apoio aos utilizadores

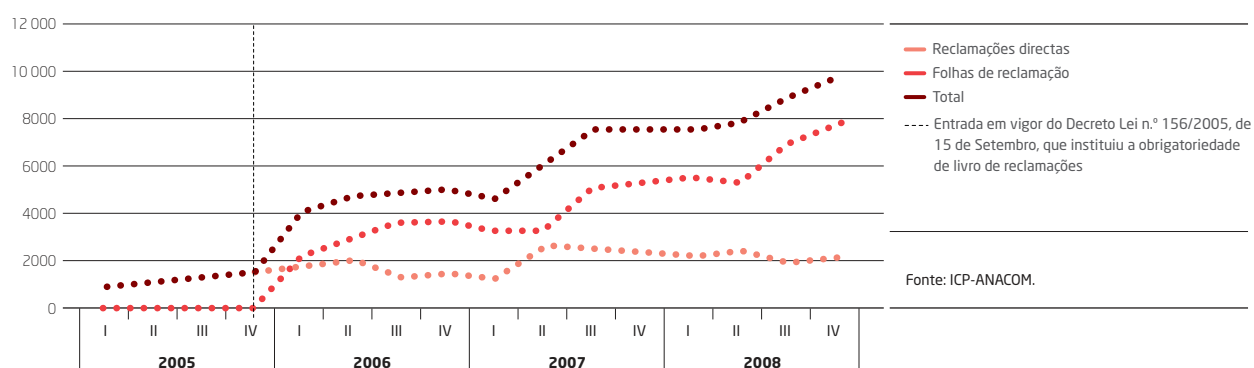
Visando a promoção da informação e o esclarecimento dos utilizadores dos serviços de comunicações electrónicas e dos serviços postais, bem como do público em geral, o ICP-ANACOM assegura o tratamento da totalidade das reclamações, pedidos de informação, petições e sugestões recebidas.

No que respeita às reclamações efectuadas através do livro de reclamações, foi o ICP-ANACOM contactado pela Direcção-Geral do Consumidor no sentido de promover a formalização de um protocolo de cooperação, sustentado no funcionamento de uma ferramenta daquela direcção-geral, destinada a permitir a gestão e tratamento de reclamações e a facilitar a comunicação dos dados estatísticos apurados. A implementação do projecto transitou para 2009, incluindo a avaliação, por esta autoridade, da viabilidade e do impacto de uma eventual adesão ao referido protocolo.

No decurso de 2008, foram recebidas no ICP-ANACOM 33 814 reclamações, 421 pedidos de informação, 123 petições, 34 sugestões e 287 comunicações de outra natureza, num total de 34 679 solicitações. Em termos de reclamações verifica-se, em relação a 2007, um crescimento na ordem dos 36 por cento que resulta, em grande medida, da generalização da utilização do livro de reclamações, cujo regime entrou em vigor a 1 de Janeiro de 2006 (Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 371/2007, de 6 de Novembro).

Evolução do volume trimestral de reclamações, por tipo de entrada

Gráfico 35.

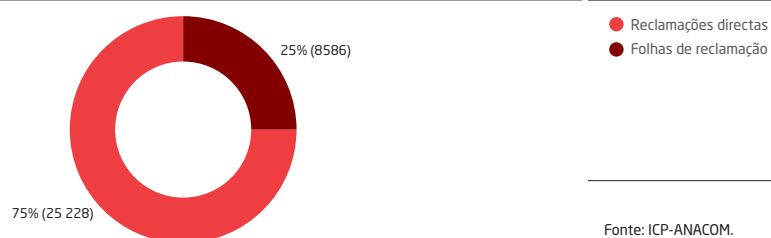


É de assinalar que, em 2008, as folhas do livro de reclamações, recebidas ao abrigo do referido diploma, representa-

ram cerca de 75 por cento do valor total de reclamações recebidas por esta autoridade.

Reclamações por tipo de entrada

Gráfico 36.

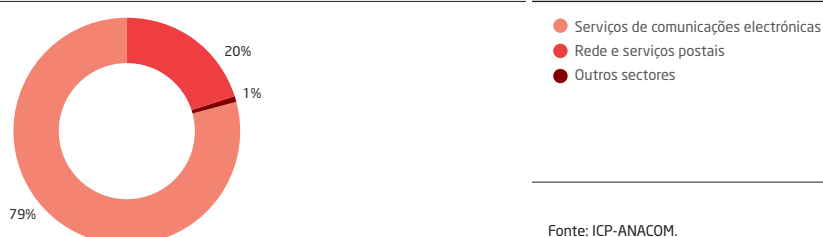


Conforme se pode observar no gráfico seguinte, e à semelhança dos anos anteriores, a maioria das reclamações referiram-se ao sector das comunicações electrónicas - quer no âmbito das reclamações directamente dirigidas ao ICP-ANACOM (7679 reclamações num total de 8051), quer

no âmbito das folhas do livro de reclamações (18 420 num total de 24 994). No sector postal, cerca de 97 por cento das reclamações corresponderam a folhas dos livros de reclamações.

Reclamações por sector

Gráfico 37.



Ao nível das comunicações electrónicas, o serviço de acesso à Internet continuou em 2008 a gerar o maior

número de reclamações por cada 1000 clientes, logo seguido do STF e do serviço de televisão por cabo.

Serviços mais reclamados (comunicações electrónicas)

Tabela 12.

	Serviços	Total	Clientes	Reclamações por 1000 clientes
1.º	Serviço de acesso à internet	9720	1 638 594	5,93
2.º	Serviço telefónico em local fixo (STF)	7742	3 152 084	2,46
3.º	Serviço de televisão por cabo	3073	1 489 808	2,06
4.º	Serviço de postos públicos	72	39 120	1,84
5.º	Serviço de voz através da Internet (VoIP)	149	118 185	1,26
6.º	Serviço de cartões virtuais de chamadas	25	23 060	1,08
7.º	Serviço de televisão por satélite	304	543 038	0,56
8.º	Serviço telefónico móvel (STM)	6236	14 355 964	0,43

No que respeita ao assunto subjacente às reclamações dentro do sector das comunicações electrónicas, mantém-se, ao nível das folhas do livro de reclamações, uma preponderância das questões associadas a equipamento, assistência/atendimento ao cliente e facturação, as quais se encontram tipicamente associadas à deslocação dos utilizadores aos estabelecimentos dos respectivos prestado-

res de serviços. Já no âmbito das reclamações directamente dirigidas a esta autoridade, destaca-se o elevado volume de reclamações sobre facturação (com particular relevância para as situações de incorrecções nas facturas), contratos (com uma grande incidência de situações de alterações contratuais) e assistência técnica.

Total de reclamações por assunto (comunicações electrónicas)

Tabela 13.

Assuntos	Total
Assistência técnica	5884
Equipamento	5549
Atendimento ao cliente	5002
Facturação	4989
Contrato	4048
Fornecimento de ligação inicial ou instalação	3107
Avaria	2865
Cancelamento do serviço	2718
Tarifários	1550
Suspensão do serviço	1539
Portabilidade	1395
Velocidade	762
Seleção e pré-seleção	533
Infra-estruturas	239
Livro de reclamações	226
<i>Roaming</i>	179
Privacidade e protecção de dados pessoais	164
Portabilidade geográfica	152
Desagregação de lacete local	137
Numeração	37
Listas telefónicas e serviços informativos	37
Taxa Municipal de Direito de Passagem (TMDP)	9
Transferência de lacetes	4

Assim, e tal como verificado em 2007, conclui-se que as questões associadas a conflitos de consumo representaram cerca de metade do volume total de reclamações dirigidas ao ICP-ANACOM, pese embora a falta de competência sectorial desta autoridade para intervir nesses casos.

O ICP-ANACOM tem procedido, no que respeita às reclamações que lhe foram dirigidas por parte dos utilizadores de serviços de comunicações electrónicas à cabal informação do interessado (nomeadamente aos seus poderes de actuação e aos meios de reacção ao dispor), à identificação das situações nas quais foi necessária uma intervenção ao

nível da regulação ou da supervisão e à produção e divulgação de indicadores estatísticos.

No que respeita ao sector postal, o maior número de reclamações incidiu, tal como em 2007, sobre o serviço de correspondência. Nas reclamações directamente dirigidas ao ICP-ANACOM observou-se que o maior número de reclamações se encontra associado ao atraso na entrega e extravio, enquanto, no caso das folhas do livro de reclamações, a larga maioria das situações reclamadas teve como motivo problemas associados aos serviços de atendimento ao cliente.

Reclamações do sector postal, por serviço

Gráfico 38.



Não obstante grande parte das solicitações relativas aos serviços postais não fazerem parte do âmbito de intervenção desta autoridade, a análise às mesmas permitiu a recolha de informação útil à regulação sectorial e a detecção de indícios de incumprimento das obrigações fixadas nas regras sectorialmente aplicáveis.

No domínio do tratamento de reclamações, é ainda de relevar os contactos regulares com a Direcção-Geral do Consumidor, visando articular e maximizar o trabalho desenvolvido por cada uma das entidades em razão das respectivas áreas de competência sectorial. Foram igualmente encetados contactos com a Ordem dos Advogados e a Universidade Nova de Lisboa, com vista à celebração de protocolos de cooperação neste domínio.

Relativamente aos pedidos de informação, a sua maioria incidiu sobre o sector das comunicações electrónicas e os

serviços da sociedade da informação, assumindo os restantes sectores um carácter residual.

Por fim, no quadro das atribuições do ICP-ANACOM e do previsto no plano estratégico 2009-2011 em matéria de protecção dos interesses dos consumidores foram realizados, em 2008, dois estudos sobre a problemática do tratamento das reclamações, relevando-se:

- Estudo de avaliação dos meios extrajudiciais de resolução de litígios e da sua eventual extensão ao sector das comunicações electrónicas
- Este estudo foi realizado, durante o primeiro semestre de 2008, e com base num esforço de *benchmarking* nacional e internacional, concluiu pela existência de falhas graves no acesso a meios extrajudiciais de resolução de litígios por parte dos utilizadores finais dos serviços de comunica-

ções electrónicas. Com base nos seus resultados, e tendo em conta a legislação nacional e comunitária nesta matéria, foi aprovado, em Junho, o lançamento de um projecto para a criação de um centro de arbitragem nacional especializado no sector das comunicações electrónicas, tendo posteriormente tido início o processo da respectiva avaliação de viabilidade, cuja conclusão transitou para 2009.

- Estudo de avaliação da eventual revisão das condições a que actualmente obedecem os prestadores de serviços de comunicações electrónicas em matéria de tratamento de reclamações
- Foi iniciado em Novembro de 2008, encontrando-se prevista a sua conclusão durante 2009.

• 2.8 Novo modelo de taxas aplicáveis aos fornecedores de redes e serviços de comunicações electrónicas

Tendo em conta os estudos anteriormente efectuados sobre esta matéria, o ICP-ANACOM concluiu, no decurso do ano 2008, uma proposta de revisão do modelo geral de taxas para aplicação aos fornecedores de redes e serviços de comunicações electrónicas, incluindo as associadas à utilização do espectro radioelétrico. O novo modelo, aprovado pelo Governo após audição do Conselho Consultivo do ICP-ANACOM, foi publicado em Diário da República, através da Portaria n.º 1473-B/2008, de 17 de Dezembro de 2008, dando assim lugar à implementação do estabelecido no artigo 105.º da LCE a partir de 1 de Janeiro de 2009.

O novo modelo consubstancia profundas alterações face ao anterior, caracterizando-se pelos seguintes aspectos fundamentais:

- Nova metodologia de cálculo de taxas referentes à utilização do espectro radioelétrico, a qual reside na tributação do espectro atribuído, incentivando-se desta forma a sua utilização eficiente, pretendendo-se deste modo desincentivar a detenção de quantidades de espectro superiores às necessárias, tendo em conta que o custo suportado passa a ser independente do nível de utilização.

Por outro lado, esta abordagem é completada de forma a cobrir duas áreas de preocupação de algum modo salvaguardadas pelo regime anterior. A primeira, de natureza concorrencial, assenta na premissa de que num modelo baseado no espectro atribuído, os custos com este recurso não acompanham, nos primeiros anos de actividade dos operadores presentes no mercado, a evolução das suas bases de clientes, facto que não se verifica num modelo baseado na utilização do espectro. Para captar essa vantagem do modelo actual, sem por em causa o modelo baseado na tributação do espectro atribuído, agora adoptado, decidiu-se incorporar uma redução de 50 por cento nos primeiros três anos de atribuição de espectro radioelétrico, nos casos que envolvam o licenciamento de novas redes, que nos termos do QNAF estejam sujeitas à atribuição de direitos de utilização de frequências, e o licenciamento das redes do sistema de comunicações ferroviárias (GSM-R).

A segunda preocupação, de natureza social, incide sobre os serviços de radiodifusão sonora e televisiva. Com efeito, para os serviços de radiodifusão sonora e televisiva, fundamentais do ponto de vista da coesão social, justifica-se que o espectro que lhes está atribuído tenha em consideração esta dimensão. Assim, foi decidido aplicar uma taxa correspondente a 37,5 por cento do valor do espectro que seja atribuído para a prestação do serviço de radiodifusão televisiva e uma taxa no valor de 15 por cento do valor do espectro atribuído para a prestação do serviço de radiodifusão sonora.

- Introdução de taxas associadas aos recursos de numeração, visando uma utilização mais eficiente destes recursos, e tendo subjacente a escassez de determinadas gamas de números.
- Determinação das taxas anuais associadas ao exercício da actividade de fornecedor de redes e serviços de comunicações electrónicas, em função dos custos de regulação do ICP-ANACOM e dos proveitos relevantes do sector. Esta nova metodologia obriga a uma transparência e divulgação dos custos desta autoridade, e ao pagamento de taxas pelos operadores, em função dos seus proveitos relevantes.

Com este modelo, a estrutura de receitas do ICP-ANACOM sofre uma alteração significativa, na medida em que a taxação do espectro radioelétrico deixa de representar, como sucedia até aqui, a quase totalidade dos seus proveitos. No sentido de garantir uma implementação progressiva do novo modelo, foi contemplado um período de transição de dois anos até à sua plena aplicação, com excepção da utilização de frequências por parte dos serviços de radiodifusão (sonora e televisiva), cujo período de transição é de cinco anos, atendendo ao referido carácter social dos serviços em causa.

Pelo facto de o novo modelo ter um impacto relevante nas taxas de utilização do espectro aplicável às estações móveis das redes GSM, DCS 1800²¹ e UMTS, traduzindo-se numa redução significativa dos montantes a pagar face ao modelo vigente em 2008, e atendendo à dinâmica do mercado, foi proposta ao Governo e por este aprovada para o segundo semestre de 2008 (Portaria n.º 1473-A/2008, de

²¹ Digital cellular system 1800 MHz.

17 de Dezembro) uma nova tarifa por cada estação móvel, que representou uma redução de 30 por cento.

No que respeita aos recursos de numeração, a Portaria n.º 1473-B/2008, de 17 de Dezembro, definiu os montantes para as taxas devidas pela atribuição de direitos de utilização de números e pela utilização de números, ambas previstas no artigo 105.º da LCE, e estabeleceu os termos para a sua aplicação no período de transição de dois anos.

Para determinação do montante da taxa de utilização anual devida pela utilização de números foram criadas quatro taxas distintas, as quais são aplicadas em função do tipo e escassez dos recursos de numeração.

• 2.9 Segurança das comunicações

Sobre esta matéria é de relevar a consulta pública que decorreu entre 21 de Outubro e 2 de Dezembro de 2008 relativa ao regulamento do 112L - disponibilização às autoridades responsáveis pelos serviços de emergência das informações sobre a localização da pessoa que efectua a chamada para o número único de emergência europeu 112²².

Este regulamento consagra no actual quadro regulamentar as soluções que permitiram a implementação da localização do chamador no ano 2007, mas também habilita o ICP-ANACOM

a promover, em processo dinâmico e ouvindo as partes interessadas, a adopção de melhores e mais eficazes soluções de localização sempre que seja tecnicamente possível e quando vantajoso para as autoridades responsáveis pelos serviços de emergência.

Em matéria de emergência é ainda de assinalar a participação do ICP-ANACOM no processo da reorganização do modelo de funcionamento do 112, no âmbito da Resolução do Conselho de Ministros n.º 164/2007, de 20 de Setembro.

²² Note-se que este regulamento veio a ser aprovado por deliberação do ICP-ANACOM já no ano de 2009, a 4 de Fevereiro.

● 2.10 Cooperação institucional

Assembleia da República

O ICP-ANACOM, representado pelo seu Presidente, compareceu por duas vezes na Assembleia da República, por solicitação da 6.ª Comissão Parlamentar (Comissão de Assuntos Económicos, Inovação e Desenvolvimento Regional).

Na primeira das sessões, que decorreu a 4 de Junho de 2008, inserida no âmbito de um conjunto de audições a diversas entidades reguladoras relacionadas com a política de defesa do consumidor, foi feita uma apresentação sobre a protecção dos utilizadores no sector das comunicações, na perspectiva das competências desta autoridade sobre a matéria.

Nesse contexto, e em primeira linha, foram expostas as atribuições do ICP-ANACOM em matéria de protecção dos utilizadores à luz do quadro legal vigente e referido o papel das funções de regulação, supervisão e publicação de informação na prossecução dessas atribuições, sublinhando-se que a actuação desta autoridade não visa resolver cada um dos casos concretos que lhe são submetidos, mas antes regular o sector, tendo sempre presente os interesses dos utilizadores e a sua protecção no âmbito do relacionamento com os prestadores de serviços.

Com o intuito de permitir uma visão mais abrangente sobre o tema, a apresentação junto da 6.ª Comissão Parlamentar incluiu ainda uma perspectiva evolutiva do nível de conflitualidade registado no sector nos últimos anos (quer ao nível dos serviços de comunicações electrónicas, quer ao nível dos serviços postais), a identificação dos problemas que essa conflitualidade tem suscitado, bem como a resposta que lhes é dada pelo ICP-ANACOM, quer através da sua estrutura organizativa, quer através da relação desta autoridade com o mercado em geral, e com outras entidades relevantes na protecção dos consumidores, em particular.

Na segunda sessão, que decorreu a 2 Julho de 2008, foram abordadas matérias relativas aos serviços postais, relacionadas em particular com a rede, a distribuição e a qualidade de serviço.

Neste âmbito, foram expostas as atribuições do ICP-ANACOM em matéria de encerramento e de alteração do horário de funcionamento de estabelecimentos postais, foram elencados os direitos e as obrigações dos CTT, enquanto entidade concessionária do serviço postal universal, em matéria de subcontratação de serviços de distribuição de objectos postais e de serviços de postos de correios, e foram referidas as atribuições do ICP-ANACOM a nível de regulação e supervisão da qualidade do serviço postal universal prestado pelos CTT.

Autoridade da Concorrência (AdC)

Durante o ano 2008, o ICP-ANACOM emitiu vários pareceres e esclarecimentos à AdC, nos termos previstos no ordenamento jurídico nacional, nomeadamente de processos relativos a abuso de posição dominante e operações de concentração de empresas de distribuição de televisão por cabo.

Outras entidades

Em 2008, o ICP-ANACOM desenvolveu, nomeadamente, as seguintes acções em matéria de cooperação com outras entidades:

- Realização de encontros com a ERC, o Tribunal de Contas e a Provedoria de Justiça, no quadro do relacionamento institucional;
- Emissão de parecer, junto do Ministério das Finanças e da Administração Pública, na sequência da solicitação, por parte do júri de um concurso público lançado por esse Ministério para a contratação de STF e serviços conexos, na sequência de uma reclamação apresentada pela OniTelecom - Infocomunicações, S.A. (OniTelecom), relacionada com práticas restritivas da concorrência. Foi dado conhecimento à AdC, do referido parecer por ter sido também consultada neste processo;
- Prestação de esclarecimentos variados sobre o regime jurídico da Taxa Municipal de Direitos de Passagem (TM DP), em resposta a vários pedidos de municípios;

• 2.11 Estudos realizados

Com vista a uma melhor percepção e maior conhecimento de importantes matérias em áreas acompanhadas pelo ICP-ANACOM, foram promovidos por esta autoridade, ao longo do ano 2008, a realização de diversos estudos.

Assim, destacam-se, em particular, os seguintes:

- Reedição dos estudos sobre avaliação do serviço de acesso à internet;
- Redes de próxima geração (NGN).

Avaliação do serviço de acesso à internet

O estudo publicado em Fevereiro de 2008 apresenta os principais resultados do estudo global de aferição da qualidade do serviço de acesso à Internet através de banda larga - suportado em ADSL e em redes de distribuição por cabo -, na perspectiva do utilizador, levado a cabo pelo ICP-ANACOM em parceria com a MARKTEST e com o apoio de consultoria da CONVEX, entre 11 de Outubro e 13 de Novembro de 2007. Entre os resultados, refere-se que o indicador «velocidade de *download* de carregamento do total de páginas de um *website*» registou valores médios significativamente mais elevados quando os ISP alvo são nacionais do que quando se tratam de páginas alojadas em espaços internacionais. Também na transferência de ficheiros, a velocidade média de *download* é menor quando se trata de medições para ISP alvo internacionais, podendo estar relacionada com a largura de banda das interligações disponíveis a estes ISP. A velocidade de *download* de transferência de ficheiros por HTTP (*HTTP file transfer*) obteve, no entanto, valores médios mais elevados quando comparados com a velocidade de *download* do total de páginas de um *website* acima referida, constituindo o melhor indicador entre os considerados no estudo, tendo em vista a avaliação da largura de banda efectivamente disponível.

Foi ainda criado um grupo de trabalho com representantes dos ISP, Fundação para a Computação Científica Nacional e Direcção-Geral do Consumidor, para estudar a problemática associada aos comportamentos atípicos de alguns utilizadores das redes de internet, vulgarmente designados por *heavy users* e que têm impacto negativo no desempenho das redes.

Redes de próxima geração (NGN)

Dado o impacto que se prevê que a implementação das NGN venha a ter sobre a promoção da sociedade da informação e do conhecimento e sobre a economia do negócio dos operadores, o ICP-ANACOM patrocinou a realização de um estudo sobre essa matéria efectuado por uma empresa de consultoria internacional (Ovum Consulting), abrangendo, nomeadamente: (i) a caracterização da procura de serviços baseados em NGN; (ii) a caracterização das redes actualmente existentes em Portugal e sua evolução futura; (iii) os custos, investimentos e receitas associados ao desenvolvimento das NGN; (iv) os modelos de interligação e co-instalação entre operadores; (v) a info-inclusão; (vi) o panorama internacional de implementação das NGN; (vii) o acesso aos edifícios; e (viii) as abordagens regulatórias.

O estudo publicado no final de Junho de 2008, em simultâneo com a consulta pública desenvolvida pelo ICP-ANACOM sobre a abordagem regulatória às NRA, constituindo, por isso, um contributo para uma análise prospectiva das questões fundamentais nela suscitadas, evidenciou que o desenvolvimento das NGN em Portugal se encontrava, na generalidade, a par do que acontecia nos restantes países da UE. O estudo conclui também que a evolução futura parece ser dinamizada fundamentalmente pelo crescimento de utilizadores residenciais de banda larga, que se estima atingirem 2,6 milhões em 2012 (representando uma penetração de 85 por cento em termos de famílias clássicas residentes) e pelas ofertas de televisão sobre IP²³, cujos utilizadores deverão atingir igual número em 2012.

Neste estudo foram ainda analisados diversos cenários de evolução de NGN, com diferentes alternativas tecnológicas ao nível da instalação total ou parcial da fibra entre a central do operador e o assinante e com diferentes formas de investimento, apresentando-se os diferentes resultados em termos de custos operacionais (OPEX) e despesas de investimento (CAPEX).

No que respeita às possibilidades de co-instalação entre operadores de equipamentos activos, identificaram-se as principais alternativas a nível dos repartidores na rua e os potenciais desafios técnicos (*i.e.* interferências - *cross-talk* - entre sub-lacetes locais desagregados por diferentes opera-

²³ Protocolo internet.

dores, problemas físicos de disponibilidade de espaço na conduta, limitações no uso de espaço em locais públicos).

Quanto à info-inclusão, concluiu-se que, a médio prazo, as NGN poderiam aumentar o actual hiato entre aqueles que terão acesso às tecnologias mais sofisticadas de acesso e aqueles que não terão, pelo menos na mesma altura, já que os operadores priorizariam a cobertura de áreas mais rentáveis com as novas tecnologias de transmissão. Como resultado, novos serviços disponíveis sobre as NGN poderiam não se encontrar, à partida, disponíveis em áreas rurais e periféricas.

O estudo aponta também para a consideração de diferentes medidas como parcerias público-privadas, subsídios ou outros mecanismos para tornar mais atractivo o investimento em fibra óptica em áreas rurais.

No âmbito regulatório, foi destacada a necessidade de o regulador continuar a assegurar a interligação e o controlo da oferta dos serviços grossistas para garantir a concorrên-

cia em mercados retalhistas, já que a existência de uma NGN não modifica, por si, o foco de actuação do regulador. O estudo analisa também o impacto das condições de acesso a edifícios numa perspectiva regulatória, relevando as barreiras horizontais e verticais (*i.e.* a negociação com os condomínios, a viabilidade da infra-estrutura existente para passagem de cabos, o desenvolvimento de infra-estrutura nova para disponibilidade de fibra na porta dos utilizadores e a distribuição da fibra internamente às residências).

No tocante à minimização das barreiras horizontais, o estudo relevou a situação particularmente favorável de Portugal no que respeita à superação dessas barreiras através do acesso às condutas do operador histórico por via da ORAC, salientando, em todo o caso, a necessidade de prosseguir acções na minimização das barreiras em causa, visando nomeadamente a redução e simplificação do licenciamento de obras no domínio público, e a constituição de um cadastro global de infra-estruturas, o qual deverá facilitar a correcta definição de planos de expansão de rede dos diferentes operadores, minimizando-se custos.