



Atividade desenvolvida e objetivos estratégicos da ANACOM

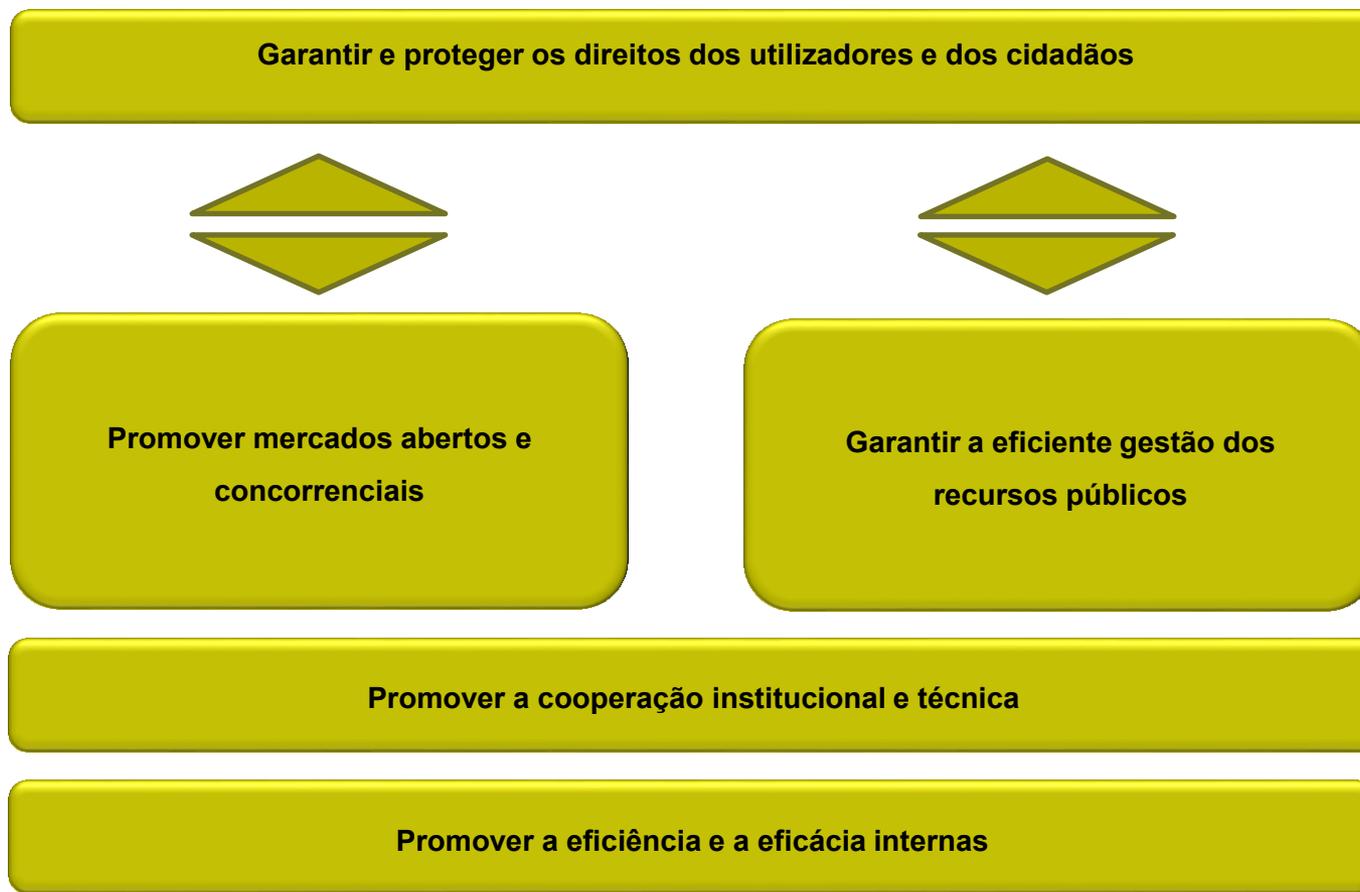
25 de setembro de 2018

Comissão de Cultura, Comunicação, Juventude e Desporto

- 1. Plano plurianual 2018-2020**
- 2. Destaques do 3º Quadrimestre 2017**
- 3. Destaques das ações já realizadas em 2018**
- 4. Destaques das ações previstas até ao final do ano**
- 5. Objetivos estratégicos para 2019-2021**

1. Plano Plurianual 2018-2020

- 5 prioridades estratégicas



- Indicadores globais

Indicador	Realizado 2016	Meta 2018	Meta 2019	Meta 2020
ID 1 - Execução do Plano - Global ⁽¹⁾	80,2%	95%	98%	100%
ID 2 - Execução das ações da prioridade sobre os direitos dos utilizadores e dos cidadãos ⁽²⁾	75,6%	95%	98%	100%
ID 3 - Execução das ações da prioridade sobre mercados abertos e concorrenciais ⁽²⁾	89,3%	95%	98%	100%
ID 4 - Execução das ações da prioridade sobre a eficiente gestão dos recursos públicos ⁽²⁾	85,7%	95%	98%	100%
ID 5 - Execução das ações da prioridade sobre a cooperação institucional e técnica ⁽²⁾	92,6%	95%	98%	100%
ID 6 - Execução das ações da prioridade sobre a eficiência e a eficácia internas ⁽²⁾	50,0%	95%	98%	100%
ID 7 - Percentagem de deliberações no prazo objetivo fixado ⁽³⁾	65,4%	90%	95%	100%

⁽¹⁾ número de ações integralmente realizadas/ número total de ações integrando o plano

⁽²⁾ número de ações integralmente realizadas/ número total de ações que integram a prioridade

⁽³⁾ número de decisões finais aprovadas no prazo D+15 dias úteis [em que D representa o número total de dias úteis concedidos no procedimento de consulta pública e/ou audiência prévia de interessados, incluindo eventuais prorrogações] /número total de SPD [sentidos prováveis de decisão] sujeitos a esses procedimentos

2. Destaques do 3º Quadrimestre 2017(*)

(*) Lista completa no Anexo 1

- **Envio dentro do prazo à AdC do parecer sobre a concentração MEO/Media Capital**

[setembro – [comunicado](#)]

A ANACOM entregou em 18.09.2017 à Autoridade da Concorrência (AdC) o seu parecer sobre a operação de concentração entre a MEO e a Media Capital, tendo dessa forma cumprido o prazo de 20 dias úteis de que dispunha para dar esse parecer.

Face à apreciação efetuada, e dados os riscos decorrentes da operação de concentração, tal como foi notificada, a ANACOM concluiu que a mesma era suscetível de criar entraves significativos à concorrência efetiva nos vários mercados de comunicações eletrónicas, com prejuízo em última instância para o consumidor final, pelo que concluiu que a mesma não deveria ter lugar nos termos em que foi proposta.

- **Recomendação sobre o WAP Billing - que os operadores apenas cobrem conteúdos e serviços subscritos na net depois de autorizados pelos clientes**

[novembro – [comunicado](#)]

Em 17.5.2018 os operadores anunciaram o estabelecimento de um código de conduta relativamente ao Wap billing.

Este acordo de autorregulação celebrado entre os operadores foi saudado pela ANACOM por representar um avanço em matéria de satisfação dos clientes e de defesa dos interesses dos consumidores e ir ao encontro da recomendação feita pela ANACOM em novembro de 2017.

Este acordo de autorregulação é tanto mais digno de registo quanto marca um facto inédito na história das últimas décadas das comunicações eletrónicas em Portugal.

A ANACOM considera muito relevante o estabelecimento deste tipo de acordos de autorregulação e incentiva que se multipliquem.

A autorregulação pode e deve ser um instrumento relevante para o mercado, baseado no estabelecimento de regras pelos próprios operadores, os quais, desejavelmente, não devem esperar pela intervenção do regulador e, ainda menos, pela alteração da lei para dar resposta aos problemas que surgem no desenvolvimento da atividade das telecomunicações em Portugal.

Eleição do Presidente da ANACOM para **presidente do Grupo de Reguladores Europeus dos Assuntos Postais (ERGP) em 2019.**

Sendo exercidas as funções de vice-presidente em 2018 e também em 2020, para assegurar a continuidade dos trabalhos.

[novembro – [comunicado](#)]

Diversos indicadores posicionam de forma favorável o sector das comunicações em Portugal no contexto europeu no final de 2017 e reforçam a necessidade de o mesmo prosseguir uma trajetória de crescimento da oferta de serviços de comunicações, essenciais ao desenvolvimento económico e social do país:

- As redes fixas, que permitem velocidades de *download* iguais ou superiores a 30 mbps, serviam 79% dos assinantes, colocando Portugal na 5.^a posição entre os 28 países da União Europeia (UE28).
- Na banda larga móvel, as redes de *Long Term Evolution* (LTE) apresentavam uma cobertura de 98,9%, a 11.^a mais elevada da UE28.
- A cobertura de redes de nova geração (RNG) nas zonas rurais atingiu 78,5% dos alojamentos, valor que compara com uma média de 45,6% na UE28.
- A penetração da Internet de banda larga fixa e móvel continuou a subir, para 34,7 por 100 habitantes e 69 por 100 habitantes, respetivamente, colocando Portugal na 12.^a posição entre os 28 países da UE28.

- O tráfego médio mensal aumentou 24% na banda larga fixa (BLF) e 50% na banda larga móvel (BLM).
- O aumento da penetração de *smartphones*, que atingiu os 74,9%, havendo 6,8 milhões de utilizadores destes equipamentos em Portugal, contribuiu significativamente para a subida do consumo de dados móveis.
- Acentuou-se a convergência entre infraestruturas fixas e móveis, o que levou ao reforço das ofertas convergentes e à forte disseminação dos pacotes 4 *Play* e 5 *Play*, tendo a penetração das ofertas em pacote atingido 92 por 100 famílias e os pacotes convergentes passado a representar 47% do total.
- Embora se tenha observado uma diminuição do tráfego postal de 5,1%, assinala-se que o tráfego internacional de entrada, que representava cerca de 5% do total de tráfego postal, aumentou 6,5% em 2017. Em particular, o tráfego internacional de entrada de encomendas cresceu 17,4% em 2017. Este crescimento encontra-se associado ao desenvolvimento do comércio eletrónico.

A ANACOM desenvolveu a sua atividade em 2017 prosseguindo uma gestão rigorosa na contenção da despesa, nomeadamente a relativa às despesas com a aquisição de bens e serviços. Note -se que o valor desses gastos registou ao longo dos últimos sete anos uma redução de cerca de 3,7 milhões de euros ou seja o equivalente a quase 30%.

A necessidade de proceder à modernização dos sistemas de informação e de monitorização justificou um reforço do investimento em 2017, o qual se situou em 2,4 milhões de euros, o que representa um crescimento de 40% face ao ano anterior.

Em 2017 o resultado líquido foi de 36 milhões de euros, tendo a ANACOM recomendado que a parcela entregue ao Estado, que totaliza 33,6 milhões de euros, fosse preferencialmente utilizada no desenvolvimento das comunicações em Portugal em benefício dos utilizadores finais.

3. Destaques das ações já realizadas em 2018

PLANO PARA 2018

**32 PRINCIPAIS AÇÕES JÁ CONCRETIZADAS, SENDO QUE
17 CONSTAVAM DO PLANO INICIAL E 15 FORAM NOVAS
AÇÕES (*)**

(*) Lista completa no Anexo 2

**Temos contado e vamos continuar a contar
com a mobilização e dedicação de todos
os que trabalham na ANACOM**



Coordenação do GT sobre incêndios florestais que identificou 27 medidas de proteção e resiliência das infraestruturas de comunicações eletrónicas (e colaboração no projeto de avisos à população)

[\[1ª reunião - fevereiro\]](#)

[\[Workshop “ Os incêndios florestais e as infraestruturas de comunicações” – 13.3.2018\]](#)

[\[comunicado\]](#)

[\[relatório\]](#)

[\[apresentação\]](#)

O grupo de trabalho criado e coordenado pela ANACOM para encontrar soluções que permitam melhorar a proteção das redes de telecomunicações em caso de incêndios florestais apresentou no dia 29 de maio o relatório final, que integra 27 medidas cuja implementação permitirá minorar o impacto dos incêndios sobre as infraestruturas de telecomunicações.

Aprovação dos indicadores de qualidade do serviço postal universal (2019-2020)

[janeiro – [consulta](#)]

[julho – decisão/[comunicado](#)]

A ANACOM aprovou os indicadores de qualidade de serviço que os CTT terão de cumprir em 2019 e 2020, enquanto prestador do serviço postal universal. Os CTT ficam obrigados a cumprir 24 indicadores contra os anteriores 11, alguns com metas mais exigentes.

O objetivo da ANACOM é criar condições para que seja assegurado um maior nível de qualidade do serviço postal universal, invertendo a situação de progressivo agravamento dessa qualidade e de crescente insatisfação dos utilizadores que se observou nos últimos anos, embora sem colocar em causa a respetiva sustentabilidade e viabilidade económico-financeira.

Recomendações sobre a revisão das condições de prestação do serviço universal de comunicações eletrónicas

[maio – [comunicado](#)] [[apresentação](#)]

A ANACOM considera que, no futuro, não se justifica designar prestadores para o serviço universal de comunicações eletrónicas os quais atualmente são pagos para prestarem serviços que estão disponíveis no mercado ou que os cidadãos não utilizam. No período de 5 anos de vigência das atuais prestações, o serviço universal tem um custo de 23,8 milhões de euros, o qual acaba por ser suportado indiretamente por todos os consumidores e utilizadores sem nenhuma contrapartida com significado.

Aquele montante, num contexto de não designação de prestadores de serviço universal, poderá vir a ser aplicado de outra forma, designadamente para satisfazer de forma efetiva e com muito menor custo necessidades essenciais, para investir no desenvolvimento das telecomunicações, por exemplo na disponibilização da internet de banda larga a toda a população, e para reduzir os preços das comunicações.

Alteração do Regulamento da Portabilidade - simplificação de procedimentos com o objetivo de acabar com a recusa de pedidos de portabilidade

[abril - [comunicado](#)]

[setembro - comunicado]

A ANACOM aprovou alterações ao Regulamento de Portabilidade com o objetivo de resolver o problema das elevadas taxas de rejeição de pedidos de portabilidade, que não têm melhorado nos últimos anos e se situam atualmente nos 20% (22% no caso dos números móveis e 10% no caso dos fixos), correspondendo a 209 mil rejeições.

As novas regras visam ainda reduzir os tempos associados à mudança de prestador e os casos de portabilidade indevida.

A 13 de setembro de 2018, entraram em vigor as medidas relativas ao anúncio de portabilidade e ao número gratuito para o serviço informativo de chamadas originadas na própria rede.

Alteração de práticas comerciais que violem as regras da neutralidade da Internet

[fevereiro - SPD/[comunicado](#)]

[abril - [consulta](#)]

[julho – decisão/[comunicado](#)]

[setembro – [comunicado](#)]

A ANACOM decidiu determinar aos prestadores que alterem os procedimentos adotados nas ofertas que incluem o serviço de acesso à Internet móvel (incluindo também o serviço de Internet no telemóvel), nos casos em que tem existido um tratamento do tráfego diferenciado após esgotados os plafonds gerais de dados, entre as aplicações/conteúdos que integram plafonds específicos de dados ou que são disponibilizados sem limite de tráfego e as demais aplicações/conteúdos que integram os plafonds gerais de dados.

Nível de detalhe e informação das faturas a disponibilizar gratuitamente a pedido dos assinantes

[junho - comunicado]

[julho - consulta]

[setembro – decisão/comunicado]

A ANACOM aprovou o nível mínimo de detalhe e a informação a incluir nas faturas que os operadores de comunicações eletrónicas devem disponibilizar gratuitamente aos assinantes que solicitem faturação detalhada, qualquer que seja o suporte e o meio utilizado. Passa a ser obrigatório incluir, entre outra informação, a data em que termina o período de fidelização e os encargos a suportar pelo cliente se quiser terminar o contrato na data da emissão da fatura.

Os operadores também terão que incluir na fatura informação sobre a possibilidade de os consumidores contestarem os valores faturados, com indicação do prazo e dos meios que poderão usar para o fazer, esclarecendo os clientes que o serviço não será suspenso nos casos em que os valores sejam objeto de reclamação por escrito, fundamentada na inexistência ou na inexigibilidade da dívida.

Proposta de descida de preços da Fibroglobal até 66% e identificação de sobrefinanciamentos no valor de 3,1 milhões de euros nos contratos respetivos

[maio – [comunicado](#)]

Na opinião da ANACOM, uma diminuição do preço das ofertas da Fibroglobal propiciará uma maior utilização dessas ofertas por parte de outros operadores retalhistas para além da MEO, permitindo-lhes chegar ao mercado de grande consumo, potenciando a concorrência e o investimento.

Criam-se, assim, condições para que os cidadãos das áreas abrangidas tenham acesso a novas ofertas retalhistas e a melhores serviços a preços competitivos.

Apoio à participação dos municípios portugueses na iniciativa europeia WiFi4EU

[fevereiro – comunicado]

A iniciativa WiFi4EU tem como objetivo proporcionar acesso à Internet de alta qualidade a residentes e visitantes locais nos principais centros de vida da comunidade local, como parques, praças, bibliotecas ou edifícios públicos, contribuindo para:

- a redução da exclusão digital, especialmente em comunidades de áreas rurais e locais remotos;
- o aumento do acesso aos serviços públicos online que melhoram a qualidade de vida nas comunidades locais.

Nos dias 1 e 2 de fevereiro de 2018, tiveram lugar 3 sessões de esclarecimento destinadas às câmaras municipais, coorganizadas pela ANACOM e pela Associação Nacional de Municípios Portugueses (ANMP), em Guimarães (a 1 de fevereiro), em Coimbra (a 1 de fevereiro) e em Évora (a 2 de fevereiro).

A ANACOM realizou igualmente uma sessão de esclarecimento aberta ao público que teve lugar a 2 de fevereiro de 2018, em Lisboa.

Organização de Workshop sobre “O futuro da interligação Continente-Açores-Madeira por cabo submarino” - 20 de junho de 2018

[junho – comunicado]

A ANACOM considera que a substituição das interligações por cabo submarino deve constituir uma prioridade para Portugal e para a União Europeia, dado tratar-se de um investimento fundamental para assegurar a coesão nacional e o desenvolvimento económico do país e do espaço europeu, o qual requer que as regiões autónomas sejam servidas por boas infraestruturas de telecomunicações, que lhes permitam a transmissão de voz e de grandes volumes de dados a alta velocidade.

Esta circunstância tem levado a ANACOM a alertar o Governo, os Governos regionais dos Açores e da Madeira e os operadores para a necessidade de se encontrar solução para este problema tendo presente que os cabos submarinos que asseguram a ligação entre o Continente, os Açores e a Madeira, e entre as regiões autónomas, deverão atingir o fim da sua vida útil em 2024/2025 (o Columbus III em 2024 e o Atlantis-2 em 2025) .

Preparação do 5G - Consulta e aprovação do roteiro sobre a disponibilização de espectro na faixa de frequências 700 MHz (e outras faixas relevantes)

[março - [comunicado](#)]

[maio - [consulta](#)]

[junho – [decisão/roteiro](#)]

A ANACOM auscultou o mercado para avaliar o interesse dos operadores nas faixas que tecnologicamente possibilitam o desenvolvimento dos vários serviços que podem ser prestados com esta nova geração móvel, inclusive comunicações *Machine-to-Machine* (M2M) e *Internet of Things* (IoT) e divulgou o roteiro nacional de libertação da faixa dos 700 MHz, necessária ao desenvolvimento da 5.^a geração móvel no quadro dos acordos internacionais e das determinações do Parlamento Europeu e do Conselho.

A libertação da faixa, que deve começar no último trimestre de 2019 e decorrer até 30 de junho de 2020, implica que haja uma migração da televisão digital terrestre (TDT) para uma nova faixa de frequências.

Organização de um Workshop sobre o futuro da Televisão Digital Terrestre (TDT) em Portugal

[maio – [comunicado](#)]

A ANACOM organizou em 30 de maio de 2018, na Fundação Portuguesa das Comunicações, em Lisboa, um Workshop sobre o futuro da Televisão Digital Terrestre (TDT) em Portugal, que contou com a participação de representantes das principais televisões (RTP, SIC e TVI), dos principais operadores de telecomunicações (MEO, NOS, NOWO e VODAFONE), da DELOITTE e da LEADERSHIP (autoras de estudos sobre a temática do Workshop contratadas pela ANACOM e pela ERC a pedido da Assembleia da República), de um representante da ANATEL e das seguintes outras entidades: ADC, ERC, ANMP, ACIST, DGC e OBERCOM.

Neste Workshop foi feito um balanço da experiência da TDT em Portugal, uma apresentação sobre a experiência em curso no Brasil e um debate sobre os cenários futuros para a TDT em Portugal.

Redução de 15,16% nos preços da TDT praticados pela MEO

[julho – [comunicado](#)]

[até 17 de agosto – [consulta](#)]

A ANACOM colocou em consulta a determinação à MEO de uma redução de 15,16% dos preços anuais por Mbps que cobra aos operadores de televisão (RTP, SIC e TVI) pela prestação do serviço de televisão digital terrestre (TDT). O sentido provável de decisão foi submetido a audiência prévia e consulta pública.

A análise aos preços efetuada pela ANACOM concluiu que os preços atualmente em vigor, acordados entre a MEO e os operadores de televisão, não cumprem um dos princípios introduzidos pela Lei n.º 33/2016, de 24 de agosto, pois ultrapassam o limite do preço apresentado na proposta que venceu o concurso público para atribuição da licença para o Mux A (885,1 mil euros por ano e por Mbps). Por esta razão, o preço atualmente em vigor por Mbps deve ser reduzido em 15,16%, no sentido de cumprir aquele princípio previsto na lei.

4. Destaques das ações previstas até ao final do ano (*)

(*) Lista completa no Anexo 3

Preparação e apresentação de um anteprojeto de alteração da Lei das Comunicações Eletrónicas (LCE)

5. Objetivos estratégicos para 2019-2021

1

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

2

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

3

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

ANEXOS

Nota prévia – 3º Quadrimestre 2017

Plano plurianual 2018-2020

Planeado para 2018 – já realizado até setembro

**Planeado para 2018 - ações previstas até ao
final do ano**

ANEXO 1

Principais ações realizadas no 3º Quadrimestre 2017

Algumas das principais ações:

- **Decisão sobre a campanha da MEO “2GB adicionais de Internet”**

[setembro – [comunicado](#)]

- **Envio dentro do prazo à AdC do parecer sobre a concentração MEO/Media Capital**

[setembro – [comunicado](#)]

- **Fixação dos objetivos de densidade da rede postal dos CTT e análise dos indicadores de qualidade do serviço universal**

[setembro – [comunicado](#)]

- **Proposta de medidas para melhorar a proteção das redes de telecomunicações em caso de incêndios**

[setembro – [comunicado](#)]

- **Proposta ao Governo da redução de preços da Fibroglobal**

[outubro – [comunicado](#)]

- **Recomendação aos operadores que não cobrem serviços de telecomunicações interrompidos devido aos incêndios**

[outubro – [comunicado](#)]

- **Recomendação sobre o WAP Billing - que os operadores apenas cobrem conteúdos e serviços subscritos na net depois de autorizados pelos clientes**

[novembro – [comunicado](#)]

- **Recomendação do fim do contrato do serviço universal de telefone fixo**

[novembro – [comunicado](#)]

Eleição do Presidente da ANACOM para **presidente do Grupo de Reguladores Europeus dos Assuntos Postais (ERGP) em 2019.**

Exerce as funções de vice-presidente em 2018 e também em 2020, para assegurar a continuidade dos trabalhos.

[novembro – [comunicado](#)]

ANEXO 2

Principais ações já realizadas em 2018 (*)

(*) Incluindo ações não contempladas no Plano para 2018

1. Aprovação dos indicadores de qualidade do serviço postal universal (2019-2020)

[janeiro – [consulta](#)]

[julho – decisão/[comunicado](#)]

A ANACOM aprovou os indicadores de qualidade de serviço que os CTT terão de cumprir em 2019 e 2020, enquanto prestador do serviço postal universal. Os CTT ficam obrigados a cumprir 24 indicadores contra os anteriores 11, alguns com metas mais exigentes.

O objetivo da ANACOM é criar condições para que seja assegurado um maior nível de qualidade do serviço postal universal, invertendo a situação de progressivo agravamento dessa qualidade e de crescente insatisfação dos utilizadores que se observou nos últimos anos, embora sem colocar em causa a respetiva sustentabilidade e viabilidade económico-financeira.

2. Estabelecimento dos critérios de fixação dos preços do serviço postal universal (2018-2020)

[janeiro – consulta]

[julho – decisão/comunicado]

A ANACOM aprovou os critérios a que obedece a formação pelos CTT de preços dos serviços postais que compõem o serviço universal no triénio 2018-2020, com exceção da metodologia de previsão de tráfego do cabaz de serviços não reservados para o triénio 2018-20.

De acordo com o definido pela ANACOM, em 2019 e 2020 a variação máxima dos preços dos serviços não reservados, a confirmar ainda na sequência da referida audiência prévia e consulta pública, não poderá ser superior ao valor da inflação deduzido de 1,33 pontos percentuais. No mesmo período, a evolução do preço do selo do correio normal até 20g passará a estar também limitada por aquela variação máxima. Em 2018 continuarão a ser aplicadas as regras de preços e de qualidade de serviço em vigor, definidas pela ANACOM no final de 2014.

3. Metodologia de previsão de tráfego do cabaz de serviços postais não reservados 2018-2020

[até 30 de agosto – [consulta](#)]

A ANACOM colocou em consulta a metodologia de previsão de tráfego dos serviços não reservados para o triénio 2018 a 2020, na sequência da decisão de 12 de julho que aprovou os critérios a que obedece a formação dos preços do serviço postal universal, prestados pelos CTT - Correios de Portugal (CTT), a vigorarem nesse triénio.

4. Redução dos preços dos CTT por incumprimento de dois indicadores de qualidade de serviço

[maio – audiência prévia]

[junho – decisão final]

Os CTT incumpriram em 2017 dois indicadores de qualidade do serviço postal universal pelo que a ANACOM determinou que terão que reduzir em 0,085 pontos percentuais os preços que vigorem em 2018.

Daqui resulta que, tendo em conta que a atualização de preços implementada pelos CTT para este ano tinha sido de 4,5%, a variação média ponderada dos preços do cabaz de serviços de correspondências, encomendas e correio editorial, não possa ultrapassar 4,415% em 2018.

5. Descida de 44% nos preços grossistas de terminação móvel a partir de 12.7.2018

[janeiro –SPD/ [comunicado](#)]

[março - [consulta](#)]

[junho – decisão/[comunicado](#)]

A ANACOM aprovou a descida dos preços de terminação móvel que os operadores móveis terão que implementar a partir de 12.07.2018. O novo preço de terminação de chamadas em redes móveis será de 0,42 cêntimos de euro por minuto, tratando-se de um preço grossista praticado entre operadores. Este novo preço traduz uma redução da ordem dos 44% face ao preço atualmente em vigor - 0,75 cêntimos de euro/minuto.

A descida das tarifas de terminação móvel reveste-se de grande relevância, pois permite corrigir distorções na concorrência que penalizam o mercado, em particular os operadores de menor dimensão.

6. Descida de 26% nos preços grossistas das terminações fixas

[março - [consulta](#)]

[julho – [decisão notificada à CE](#)]

A ANACOM deliberou uma redução de 26% nos preços grossistas das terminações fixas. Consequentemente, o preço máximo passará dos atuais 0,063 cêntimos de euros por minuto para um valor máximo de 0,047 cêntimos de euro por minuto, com faturação ao segundo a partir do primeiro segundo.

As tarifas de terminação são os preços que os operadores de rede fixa cobram a outros operadores pela terminação de chamadas nas suas redes. Assim, com estas reduções dos preços de terminação potenciam-se condições para uma concorrência acrescida nas ofertas de serviços de comunicações eletrónicas, incluindo o serviço telefónico em local fixo.

7. ANACOM deixa de regular o mercado de originação fixa para serviços retalhistas

[abril - [consulta](#)]

[agosto – decisão notificada à CE/[comunicado](#)]

A intervenção regulatória da ANACOM no mercado grossista de originação de chamadas na rede telefónica pública num local fixo para a viabilização de serviços telefónicos retalhistas, através de acesso indireto (pré-seleção ou seleção chamada a chamada) ou da oferta de referência da linha de assinante (ORLA) deixou de ser necessária. A utilização do acesso indireto e da ORLA tem vindo a perder relevância, uma vez que os operadores alternativos têm vindo a investir cada vez mais em infraestrutura própria, o que contribuiu para aumentar a concorrência no mercado.

8. Interligação IP (decisão final – após consulta interna nacional e procedimento de coordenação com CE e ARN dos demais EM)

[janeiro - decisão]

A 5 de janeiro de 2018, a ANACOM aprovou a decisão final relativa à interligação IP.

O respetivo projeto de decisão tinha sido aprovado, a 16 de novembro de 2017, para notificação à Comissão Europeia (CE), ao Organismo de Reguladores Europeus das Comunicações Eletrónicas (BEREC) e às autoridades reguladoras nacionais dos restantes Estados-Membros da União Europeia, tendo previamente o sentido provável de decisão sido submetido a procedimento de consulta pública nacional e audiência prévia dos interessados, por decisão de 4 de agosto de 2017. A CE pronunciou-se manifestando não ter comentários.

9. Alteração da oferta de referência de acesso ao lacete local (ORALL) da MEO (decisão final – após consulta interna nacional e procedimento de coordenação com CE e ARN dos demais EM)

[janeiro - decisão]

A ANACOM aprovou, por decisão final de 18 de janeiro de 2018, as alterações à oferta de referência de acesso ao lacete local (ORALL), as quais devem ser efetivadas pela MEO.

O respetivo projeto de decisão tinha sido aprovado, a 16 de novembro de 2017, para notificação à Comissão Europeia (CE), ao Organismo de Reguladores Europeus das Comunicações Eletrónicas (BEREC) e às autoridades reguladoras nacionais (ARN) dos restantes Estados-Membros da União Europeia. A Comissão Europeia pronunciou-se manifestando não ter comentários.

10. Simplificação do acesso às condutas (ORAC) e postes (ORAP) da MEO e redução dos preços grossistas de alguns serviços

[junho – [comunicado](#)]

[até 13 de agosto – [consulta](#)]

A ANACOM aprovou um conjunto de medidas que facilitam o acesso às condutas e aos postes da MEO pelos outros operadores, quer pela via da simplificação dos procedimentos, como pela redução de alguns preços. Estas medidas traduzir-se-ão numa melhoria da concorrência no mercado, designadamente por permitirem uma maior celeridade e flexibilidade no processo de instalação do serviço e conseqüentemente por facilitarem a oferta de serviços aos utilizadores.

No sentido provável de decisão, submetido a consulta pública, determina-se igualmente uma redução dos preços grossistas de determinados serviços.

11. Fixação do valor da contribuição relativa aos custos líquidos do serviço universal de comunicações eletrónicas (2014-2016)

[janeiro - [decisão](#)]

A 26 de janeiro de 2018, a ANACOM aprovou a decisão relativa à identificação das entidades obrigadas a contribuir para o fundo de compensação do serviço universal de comunicações eletrónicas e à fixação do valor das contribuições referentes aos custos líquidos do serviço universal (CLSU) a compensar, relativos a 2014 (CLSU aprovados em 2016) e a 2016 (período posterior à designação dos prestadores de serviço universal por concurso).

12. Preparação do 5G - Consulta e aprovação do roteiro sobre a disponibilização de espectro na faixa de frequências 700 MHz (e outras faixas relevantes)

[março - [comunicado](#)]

[maio - [consulta](#)]

[junho – [decisão/roteiro](#)]

A ANACOM auscultou o mercado para avaliar o interesse dos operadores nas faixas que tecnologicamente possibilitam o desenvolvimento dos vários serviços que podem ser prestados com esta nova geração móvel, inclusive comunicações Machine-to-Machine (M2M) e Internet of Things (IoT) e divulgou o roteiro nacional de libertação da faixa dos 700 MHz, necessária ao desenvolvimento da 5.^a geração móvel no quadro dos acordos internacionais e das determinações do Parlamento Europeu e do Conselho. A libertação da faixa, que deve começar no último trimestre de 2019 e decorrer até 30 de junho de 2020, implica que haja uma migração da televisão digital terrestre (TDT) para uma nova faixa de frequências.

13. Alteração do Regulamento da Portabilidade - simplificação de procedimentos com o objetivo de acabar com a recusa de pedidos de portabilidade

[abril - [comunicado](#)]

[setembro - comunicado]

A ANACOM aprovou alterações ao Regulamento de Portabilidade com o objetivo de resolver o problema das elevadas taxas de rejeição de pedidos de portabilidade, que não têm melhorado nos últimos anos e se situam atualmente nos 20% (22% no caso dos números móveis e 10% no caso dos fixos), correspondendo a 209 mil rejeições.

As novas regras visam ainda reduzir os tempos associados à mudança de prestador e os casos de portabilidade indevida. A 13 de setembro de 2018, entraram em vigor as medidas relativas ao anúncio de portabilidade e ao número gratuito para o serviço informativo de chamadas originadas na própria rede.

14. Recomendações sobre a revisão das condições de prestação do serviço universal de comunicações eletrónicas

[maio – [comunicado](#)] [[apresentação](#)]

A ANACOM considera que, no futuro, não se justifica designar prestadores para o serviço universal de comunicações eletrónicas os quais atualmente são pagos para prestarem serviços que estão disponíveis no mercado ou que os cidadãos não utilizam. No período de 5 anos de vigência das atuais prestações, o serviço universal tem um custo de 23,8 milhões de euros, o qual acaba por ser suportado indiretamente por todos os consumidores e utilizadores sem nenhuma contrapartida com significado.

Aquele montante, num contexto de não designação de prestadores de serviço universal, poderá vir a ser aplicado de outra forma, designadamente para satisfazer de forma efetiva e com muito menor custo necessidades essenciais, para investir no desenvolvimento das telecomunicações, por exemplo na disponibilização da internet de banda larga a toda a população, e para reduzir os preços das comunicações.

15. Coordenação do GT sobre incêndios florestais que identificou 27 medidas de proteção e resiliência das infraestruturas de comunicações eletrónicas (e colaboração no projeto de avisos à população)

[[1ª reunião](#) - fevereiro]

[[Workshop](#) “ Os incêndios florestais e as infraestruturas de comunicações” – 13.3.2018]

[[comunicado](#)]

[[relatório](#)]

[[apresentação](#)]

O grupo de trabalho criado e coordenado pela ANACOM para encontrar soluções que permitam melhorar a proteção das redes de telecomunicações em caso de incêndios florestais apresentou no dia 29 de maio o relatório final, que integra 27 medidas cuja implementação permitirá minorar o impacto dos incêndios sobre as infraestruturas de telecomunicações.

16. Transporte aéreo de correio de e para a região Autónoma do Açores

[março - [comunicado](#)]

O transporte aéreo de correio de e para a Região Autónoma dos Açores está assegurado. A TAP e a SATA comprometeram-se a dar resposta a esta necessidade em reunião promovida pela ANACOM (março), em que estiveram presentes representantes das duas companhias áreas, a ANAC, o Diretor Regional dos Transportes dos Açores e os CTT.

17. Pagamento do subsídio social de mobilidade nos serviços de transporte de passageiros entre o continente e as Regiões Autónomas e entre as Regiões Autónomas

[junho– [comunicado](#)]

Em junho, a ANACOM realizou uma reunião, com a participação da Secretaria de Estado das Infraestruturas, dos governos regionais dos Açores e da Madeira, da Inspeção-Geral de Finanças e dos CTT, da qual resultou o entendimento que a Internet é o meio que melhor serve este propósito.

18. Recomendação da ANACOM sobre a cobrança de faturas em papel ou outro suporte

[março - [comunicado](#)]

A ANACOM recomenda aos operadores de telecomunicações que não cobrem qualquer valor pela disponibilização de faturas não detalhadas ou com um mínimo de detalhe aos seus assinantes, seja em papel ou em qualquer outro suporte.

Na origem desta recomendação da ANACOM estiveram reclamações de consumidores e notícias dando conta de que a MEO pretendia cobrar a partir de abril pelo envio das faturas em papel aos clientes de voz móvel e de pacotes de Internet fixa e móvel.

19. Alteração de práticas comerciais que violem as regras da neutralidade da rede

[fevereiro - SPD/[comunicado](#)]

[abril - [consulta](#)]

[julho – decisão/[comunicado](#)]

[setembro – [comunicado](#)]

A ANACOM decidiu determinar aos prestadores que alterem os procedimentos adotados nas ofertas que incluem o serviço de acesso à Internet móvel (incluindo também o serviço de Internet no telemóvel), nos casos em que tem existido um tratamento do tráfego diferenciado após esgotados os plafonds gerais de dados, entre as aplicações/conteúdos que integram plafonds específicos de dados ou que são disponibilizados sem limite de tráfego e as demais aplicações/conteúdos que integram os plafonds gerais de dados.

Foi fixado um prazo de 50 dias úteis para os operadores alterarem as ofertas conhecidas como *zero-rating* e outras similares.

20. Tratamento de reclamações apresentadas através do livro de reclamações – desmaterialização do processo e requisitos das respostas

[abril – SPD/comunicado]

[junho – decisão/comunicado]

A ANACOM definiu os requisitos que os operadores devem cumprir nas respostas às reclamações que os seus clientes lhes dirijam através do livro de reclamações (físico ou eletrónico), a partir do próximo dia 1 de julho. O objetivo é garantir que existe uma melhoria na qualidade da resposta que é dada aos reclamantes pelos operadores, reforçando os direitos dos consumidores.

Os operadores têm de lhe fazer chegar por via eletrónica estas reclamações, através da extranet que disponibiliza para o efeito, de modo a tornar o processo de tratamento das reclamações mais rápido.

21. Nível de detalhe e informação das faturas a disponibilizar gratuitamente a pedido dos assinantes

[junho - comunicado]

[julho - consulta]

[setembro – decisão/comunicado]

A ANACOM aprovou o nível mínimo de detalhe e a informação a incluir nas faturas que os operadores de comunicações eletrónicas devem disponibilizar gratuitamente aos assinantes que solicitem faturação detalhada, qualquer que seja o suporte e o meio utilizado. Passa a ser obrigatório incluir, entre outra informação, a data em que termina o período de fidelização e os encargos a suportar pelo cliente se quiser terminar o contrato na data da emissão da fatura.

Os operadores também terão que incluir na fatura informação sobre a possibilidade de os consumidores contestarem os valores faturados, com indicação do prazo e dos meios que poderão usar para o fazer, esclarecendo os clientes que o serviço não será suspenso nos casos em que os valores sejam objeto de reclamação por escrito, fundamentada na inexistência ou na inexigibilidade da dívida.

22. Proposta de descida de preços da Fibroglobal até 66% e identificação de sobrefinanciamentos no valor de 3,1 milhões de nos contratos respetivos

[maio – [comunicado](#)]

Na opinião da ANACOM, uma diminuição do preço das ofertas da Fibroglobal propiciará uma maior utilização dessas ofertas por parte de outros operadores retalhistas para além da MEO, permitindo-lhes chegar ao mercado de grande consumo, potenciando a concorrência e o investimento.

Criam-se, assim, condições para que os cidadãos das áreas abrangidas tenham acesso a novas ofertas retalhistas e a melhores serviços a preços competitivos.

23. Apoio à participação dos municípios portugueses na iniciativa europeia WiFi4EU

[fevereiro – comunicado]

A iniciativa WiFi4EU tem como objetivo proporcionar acesso à Internet de alta qualidade a residentes e visitantes locais nos principais centros de vida da comunidade local, como parques, praças, bibliotecas ou edifícios públicos, contribuindo para:

- a redução da exclusão digital, especialmente em comunidades de áreas rurais e locais remotos;
- o aumento do acesso aos serviços públicos online que melhoram a qualidade de vida nas comunidades locais.

Nos dias 1 e 2 de fevereiro de 2018, tiveram lugar 3 sessões de esclarecimento destinadas às câmaras municipais, coorganizadas pela ANACOM e pela Associação Nacional de Municípios Portugueses (ANMP), em Guimarães (a 1 de fevereiro), em Coimbra (a 1 de fevereiro) e em Évora (a 2 de fevereiro).

A ANACOM realizou igualmente uma sessão de esclarecimento aberta ao público que teve lugar a 2 de fevereiro de 2018, em Lisboa.

24. Promoção em articulação com o MAI da criação de sistema de avisos à população em situações de emergência no âmbito da proteção civil

[fevereiro – [comunicado](#)]

Este sistema de avisos às populações têm enquadramento na Lei de Bases de Proteção Civil e na Lei das Comunicações Eletrónicas, incumbindo à Autoridade Nacional de Proteção Civil e à ANACOM concretizar, em colaboração com as empresas, as ações necessárias à respetiva operacionalização.

Serão tidas em consideração as melhores práticas já seguidas noutros países, nos quais são utilizados sistemas de aviso à população potencialmente afetada pela ocorrência ou iminência de ocorrência de um acidente grave ou catástrofe, com o objetivo de prestar informação sobre o evento em causa e sobre as medidas de autoproteção a adotar.

25. Colaboração ativa no apoio à realização do Festival Eurovisão da Canção 2018

[maio – [comunicado](#)]

A ANACOM deu a melhor colaboração à RTP - Rádio e Televisão de Portugal e à Eurovisão na monitorização do espectro radioelétrico em redor do perímetro onde decorreu a edição deste ano do Festival Eurovisão da Canção, tendo assegurado que as redes e estações de radiocomunicações operaram sem interferências prejudiciais à realização do evento.

26. ANACOM promoveu um debate com os 4 maiores operadores para assinalar o Dia Mundial das Telecomunicações e na oportunidade saudou o estabelecimento de um acordo de autorregulação

[maio – [comunicado](#)]

O tema do debate foi a “A utilização da Inteligência Artificial para o bem comum”, o mesmo que foi escolhido para a celebração desta data pela União Internacional das Telecomunicações (UIT).

A ANACOM saudou nessa data o facto de os operadores terem estabelecido um código de conduta relativamente ao Wap billing. Este acordo de autorregulação celebrado entre os operadores representa um avanço em matéria de satisfação dos clientes e de defesa dos interesses dos consumidores e vai ao encontro da recomendação feita pela ANACOM em novembro de 2017.

Este acordo de autorregulação é tanto mais digno de registo quanto marca um facto inédito na história das últimas décadas das comunicações eletrónicas em Portugal.

A ANACOM considera muito relevante o estabelecimento deste tipo de acordos de autorregulação e incentiva que se multipliquem.

A autorregulação pode e deve ser um instrumento relevante para o mercado, baseado no estabelecimento de regras pelos próprios operadores, os quais, desejavelmente, não devem esperar pela intervenção do regulador e, ainda menos, pela alteração da lei para dar resposta aos problemas que surgem no desenvolvimento da atividade das telecomunicações em Portugal.

27. Organização de um Workshop sobre o futuro da Televisão Digital Terrestre (TDT) em Portugal

[maio – [comunicado](#)]

A ANACOM organizou em 30 de maio de 2018, na Fundação Portuguesa das Comunicações, em Lisboa, um Workshop sobre o futuro da Televisão Digital Terrestre (TDT) em Portugal, que contou com a participação de representantes das principais televisões (RTP, SIC e TVI), dos principais operadores de telecomunicações (MEO, NOS, NOWO e VODAFONE), da DELOITTE e da LEADERSHIP (autoras de estudos sobre a temática do Workshop contratadas pela ANACOM e pela ERC a pedido da Assembleia da República), de um representante da ANATEL e das seguintes outras entidades: ADC, ERC, ANMP, ACIST, DGC e OBERCOM.

Neste Workshop foi feito um balanço da experiência da TDT em Portugal, uma apresentação sobre a experiência em curso no Brasil e um debate sobre os cenários futuros para a TDT em Portugal.

28. Organização de Workshop sobre “O futuro da interligação Continente-Açores-Madeira por cabo submarino” - 20 de junho de 2018

[junho – [comunicado](#)]

A ANACOM considera que a substituição das interligações por cabo submarino deve constituir uma prioridade para Portugal e para a União Europeia, dado tratar-se de um investimento fundamental para assegurar a coesão nacional e o desenvolvimento económico do país e do espaço europeu, o qual requer que as regiões autónomas sejam servidas por boas infraestruturas de telecomunicações, que lhes permitam a transmissão de voz e de grandes volumes de dados a alta velocidade. Esta circunstância tem levado a ANACOM a alertar o Governo, os Governos regionais dos Açores e da Madeira e os operadores para a necessidade de se encontrar solução para este problema tendo presente que os cabos submarinos que asseguram a ligação entre o Continente, os Açores e a Madeira, e entre as regiões autónomas, deverão atingir o fim da sua vida útil em 2024/2025 (o Columbus III em 2024 e o Atlantis-2 em 2025) .

29. Redução de 15,16% nos preços da TDT praticados pela MEO

[julho – [comunicado](#)]

[até 17 de agosto – [consulta](#)]

A ANACOM colocou em consulta a determinação à MEO de uma redução de 15,16% dos preços anuais por Mbps que cobra aos operadores de televisão (RTP, SIC e TVI) pela prestação do serviço de televisão digital terrestre (TDT). O sentido provável de decisão foi submetido a audiência prévia e consulta pública.

A análise aos preços efetuada pela ANACOM concluiu que os preços atualmente em vigor, acordados entre a MEO e os operadores de televisão, não cumprem um dos princípios introduzidos pela Lei n.º 33/2016, de 24 de agosto, pois ultrapassam o limite do preço apresentado na proposta que venceu o concurso público para atribuição da licença para o Mux A (885,1 mil euros por ano e por Mbps). Por esta razão, o preço atualmente em vigor por Mbps deve ser reduzido em 15,16%, no sentido de cumprir aquele princípio previsto na lei.

30. Projeto de regulamento relativo ao registo dos prestadores de serviços postais

[até 4 de outubro – [consulta](#)]

A ANACOM aprovou, a 9 de agosto de 2018, o projeto de regulamento relativo ao registo dos prestadores de serviços postais, cujo aviso foi publicado a 23 de agosto de 2018 na Série II do Diário da República n.º 162/2018 - Aviso n.º 12035/2018, o qual foi submetido a consulta pública.

Decorridos seis anos sobre a entrada em vigor da Lei Postal, e tendo em consideração a sua experiência de regulação e supervisão, a ANACOM decidiu proceder à regulamentação dos procedimentos relativos às licenças individuais, ao dever de comunicação prévia de início de atividade, aos deveres comuns de comunicação e ao registo dos prestadores de serviços postais.

31. Segundo projeto de regulamento relativo à segurança e à integridade das redes e serviços de comunicações eletrónicas

[até 3 de outubro – [consulta](#)]

A ANACOM aprovou a 6 de julho de 2018, o segundo projeto de regulamento relativo à segurança e à integridade das redes e serviços de comunicações eletrónicas, o qual foi publicado na Série II do Diário da República n.º 161/2018 - Aviso n.º 11948/2018, de 22 de agosto e foi submetido a consulta pública.

32. Atualização da lista de objetos cadastrais do Sistema de Informação de Infraestruturas Aptas (SIIA)

[até 24 de setembro – [consulta](#)]

A ANACOM, a 9 de agosto de 2018, a consulta pública relativa à atualização da lista de objetos cadastrais e respetivos elementos de caracterização a disponibilizar no Sistema de Informação de Infraestruturas Aptas (SIIA).

O objetivo é atualizar o universo de objetos cadastrais que integram o conceito de infraestruturas aptas e devem obrigatoriamente ser incluídos nos cadastros a disponibilizar no SIIA; concretizar os elementos de caracterização dos objetos cadastrais agora aditados e sua definição, ajustando, também, alguns dos anteriormente definidos de modo a tornar possível a sua inserção uniforme no SIIA; e atualizar, em conformidade com as alterações efetuadas, a tabela de caracterização dos objetos cadastrais, aproveitando-se a oportunidade para dotar a nova tabela de uma legenda mais clara.

ANEXO 3

Ações previstas até ao final do ano (*)

(*) Incluindo ações não contempladas no plano inicial para 2018

1. Preparação e apresentação de um anteprojeto de alteração da Lei das Comunicações Eletrónicas (LCE)
2. Aprovação do projeto de Regulamento relativo aos requisitos a observar pelos prestadores de serviços de comunicações no tratamento de reclamações
[Início de procedimento regulamentar em junho 2017]
3. Aprovação do projeto de Regulamento relativo à metodologia a utilizar para fixação da remuneração pelo acesso e utilização das infraestruturas aptas ao alojamento de redes de comunicações eletrónicas
[Início de procedimento regulamentar em setembro 2017]
4. Reavaliação dos preços dos circuitos CAM e inter-ilhas
5. Realização de auditorias aos sistemas de contabilidade analítica da MEO
6. Realização de auditorias aos sistemas de contabilidade analítica, aos indicadores de qualidade de serviço e ao inventário dos CTT

7. Início das análises dos mercado de banda larga (mercados 3a e 3b) e de elevada qualidade (mercado 4)
8. Identificação de faixas e parâmetros técnicos harmonizados aptos à prestação de serviços de comunicações eletrónicas no âmbito do 5G
9. Realização de estudo de QoS TDT (baseado na informação recolhida na rede de sondas) e avaliação da necessidade de adaptação da rede de sondas
10. Realização de estudo de QoS das redes móveis (de acordo com a metodologia definida em 2017)
11. Mapeamento das coberturas móveis, com informação disponibilizada pelos operadores, e sua disponibilização em site web
12. Elaboração de relatório sobre verificação da conformidade técnica de equipamentos de comunicações eletrónicas (novos regimes RED e CEM)

[Em curso]

13. Participação ativa na discussão/aprovação do novo Código Europeu das Comunicações Eletrónicas

[Em curso]

14. Preparação da presença nacional na Conferência Mundial da Radiocomunicações de 2019 (WRC-19) da União Internacional das Telecomunicações (UIT)

[Já iniciada e a decorrer dentro dos prazos]