



Plano de Atividades da ANACOM para 2024-2026

ASSEMBLEIA DA REPÚBLICA

COMISSÃO DE ECONOMIA, OBRAS PÚBLICAS E HABITAÇÃO

12.junho.2024

ANACOM

AUTORIDADE
NACIONAL
DE COMUNICAÇÕES



Índice

1 REALIZAÇÃO DO PLANO DE 2023

2 PLANO DE ATIVIDADES 2024-2026 e
informação sobre Plano 2025-2027

ANEXOS

- Anexo 1 - Atividade Regulatória
 - 01 – Comunicações Eletrônicas
 - 02 – Postal
- Anexo 2 – Serviços Digitais
- Anexo 3 – Consumidor, Reclamações, Arbitragem de Consumo, Comunicação
- Anexo 4 – Supervisão de Operadores e Qualidade de Serviço
- Anexo 5 – Plataforma GeoEspacial da ANACOM
- Anexo 6 – Atividades espaciais



1

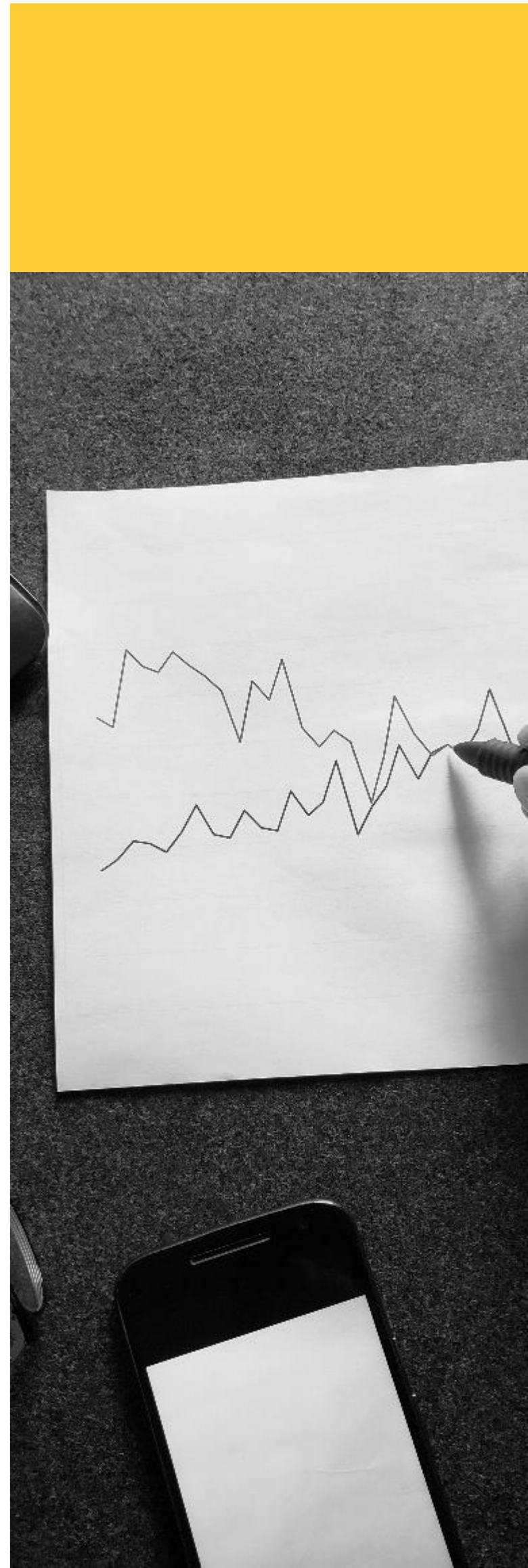
**REALIZAÇÃO DO
PLANO DE 2023**

Realização do Plano de 2023



Balanço Do Plano 2023 | Resumo

	Total	Concretizadas	Não Concretizadas
Prioridades de atuação inscritas no Plano 2023-2025	45	43	2
Ações não planeadas	14	14	0



Realização Do Plano 2023

Indicadores:

(ID1) Mede o número de ações integralmente realizadas face ao número de ações que integram o Plano (tendo também em consideração as ações que possam ser acrescentadas ou retiradas – novas prioridades).

(ID2) Corresponde à percentagem de decisões tomadas dentro do prazo objetivo fixado pela ANACOM (D+15). Adequação do indicador à complexidade dos assuntos, ao número de respostas, às consultas ou à necessidade de se pedir pareceres externos ou efetuar outras diligências.

META – 100%

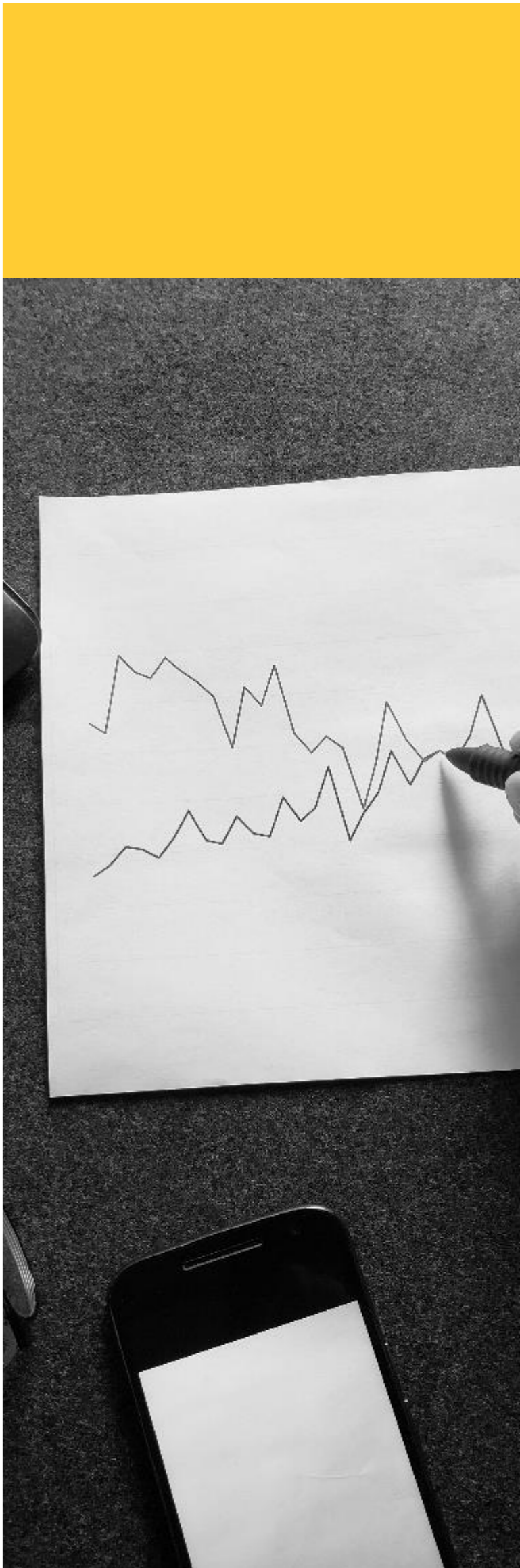
BALANÇO 2023 – ID1 E ID2 (AVALIAÇÃO FINAL)

100%

ID 1 – execução do Plano: compara com 100% realizado em 2022 e uma meta indicada para 2023 de 100%, tendo por base o grau de cumprimento das ações que constavam no plano plurianual de atividades 2023-2025, com realização em 2023, incluindo as que foram posteriormente aditadas;

100%

ID 2 – Percentagem de deliberações no prazo objetivo fixado: compara com um resultado de 100% em 2022 e uma meta indicada para 2023 de 100%.





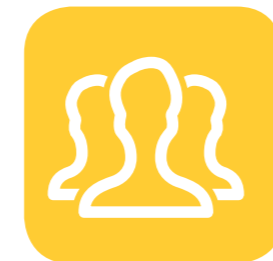
2

PLANO DE ATIVIDADES 2024-2026 E INFORMAÇÃO SOBRE PLANO 2025-2027

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS 2024-2026



1. Contribuir para que todo o país obtenha o máximo benefício em termos de escolha, preço e qualidade 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 promoção da eficiência e da economia de meios e recursos indispensáveis à assunção plena das suas responsabilidades.

Prioridades de Atuação Para 2024-2026



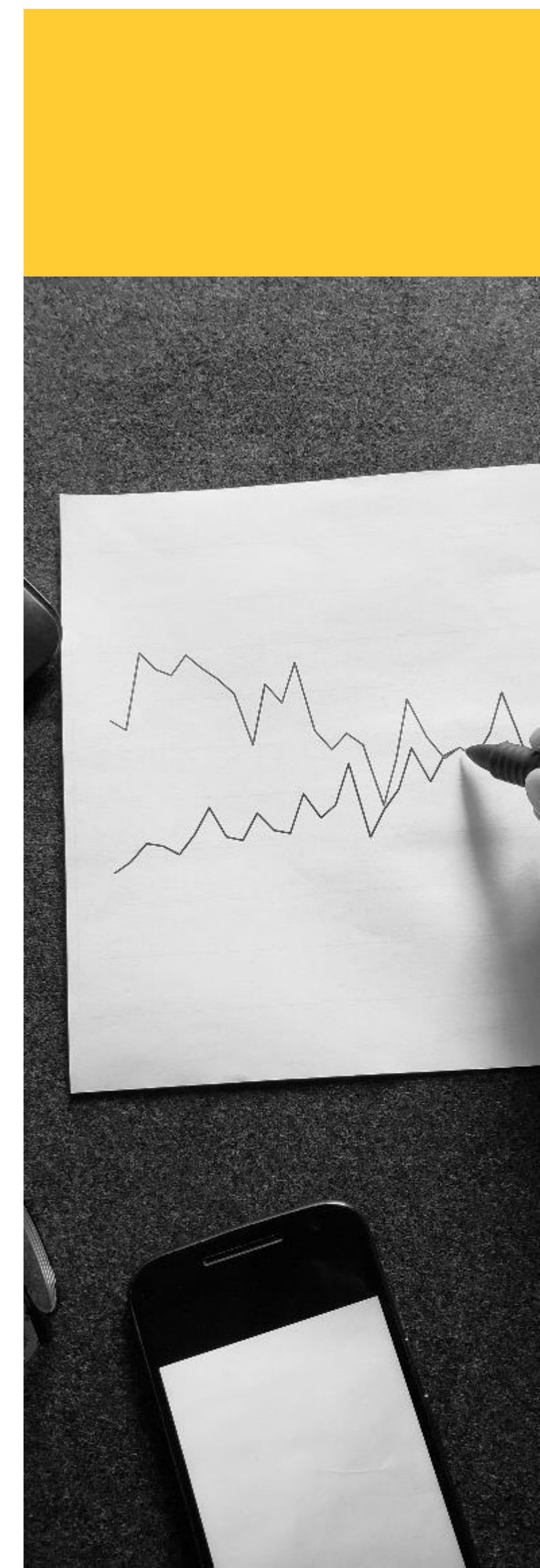
Identificadas no Plano (após consulta pública realizada em 2023):

46 ações

Atenta a sua relevância estratégica, caráter inovador face a anos anteriores ou impacto direto a curto prazo no mercado, sem prejuízo de outras que surjam e sejam identificadas como relevantes.

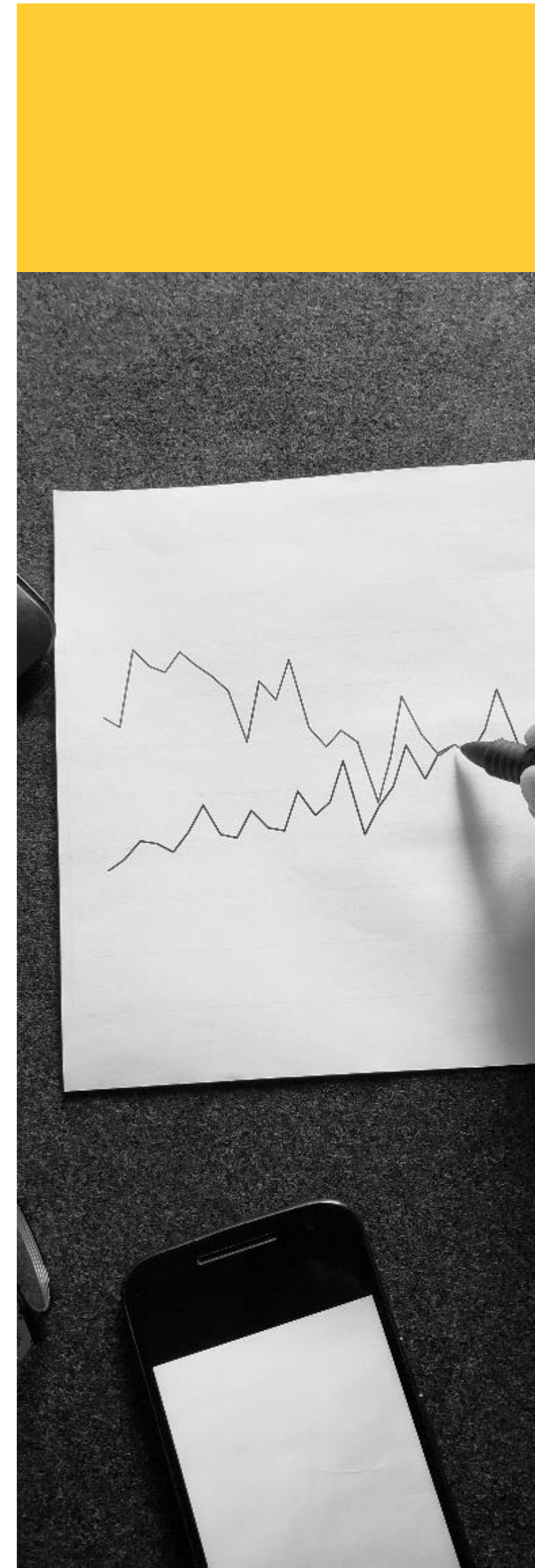
PLANO 2024-2026

Objetivo Estratégico	#	Prioridade de atuação	Ano
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	1	Adotar medidas regulatórias nomeadamente em matéria de defesa dos direitos dos utilizadores, no contexto da Lei das Comunicações Eletrónicas e de Regulamentos aplicáveis ao sector.	2024-2025-2026
	2	Promover medidas, de natureza legislativa e outras, destinadas a reduzir o custo da implantação de redes de comunicações eletrónicas de elevado débito	2024-2025
	3	Rever o Regulamento n.º 303/2019, de 1 de abril, relativo à segurança e à integridade das redes e serviços de comunicações eletrónicas	2024
	4	Rever os preços e condições das ofertas grossistas, no contexto da designação de empresas com Poder de Mercado Significativo	2024-2025-2026
	5	Planear e disponibilizar espectro para diversas aplicações e serviços, incluindo nas faixas de frequência dos 700 MHz, 1500 MHz e 26 GHz	2024-2025-2026
	6	Atualizar o quadro regulamentar aplicável ao licenciamento radioelétrico	2024



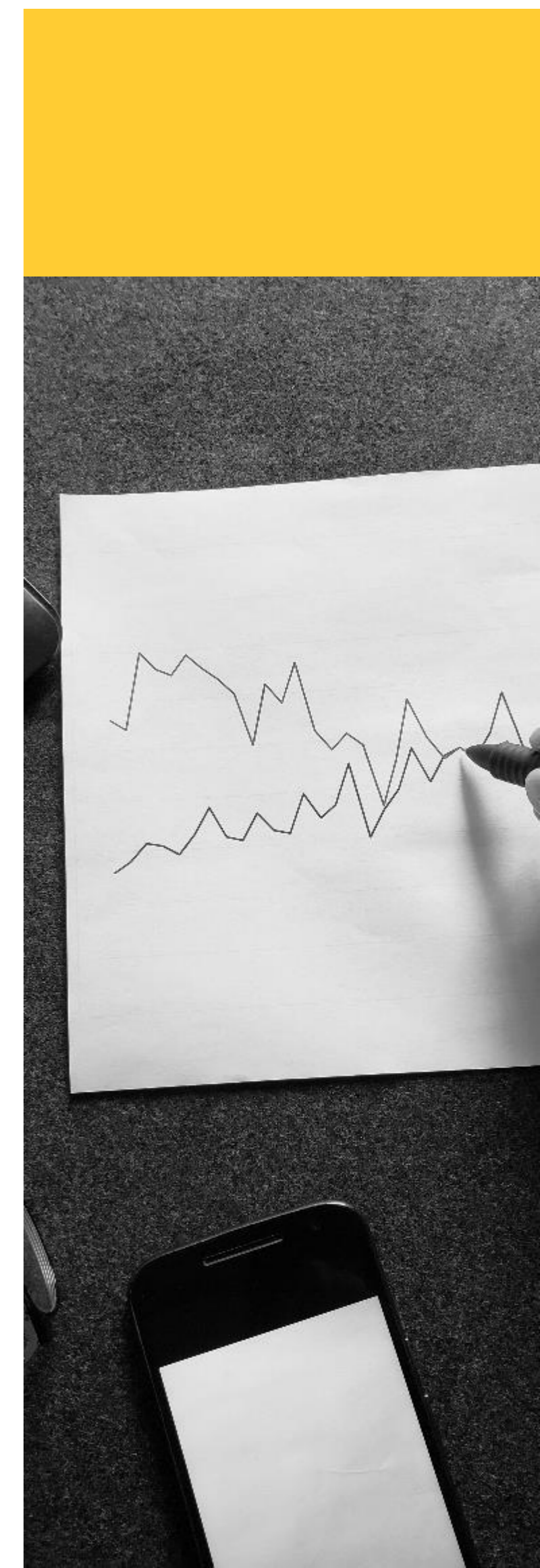
PLANO 2024-2026

Objetivo Estratégico	#	Prioridade de atuação	Ano
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	7	Rever o Regulamento da Portabilidade	2024
	8	Rever as linhas orientadoras e os princípios e critérios para a gestão e atribuição de recursos de numeração	2026
	9	Aprovar o Regulamento que visa a fixação de regras de utilização de números geográficos e móveis em situação de nomadismo	2024
	10	Elaborar o quadro regulamentar sobre os procedimentos de notificação de satélites via Administração Portuguesa	2025
	11	Contribuir para a regulação e supervisão dos serviços e mercados digitais no quadro das responsabilidades que sejam atribuídas à ANACOM	2024-2025-2026
	12	Apoio à atividade da CPEC no que respeita à elaboração das políticas de planeamento civil de emergência do sector	2026
	13	Elaboração de lista das infraestruturas do sector das comunicações com potencial para serem designadas como infraestruturas críticas nacionais	2026



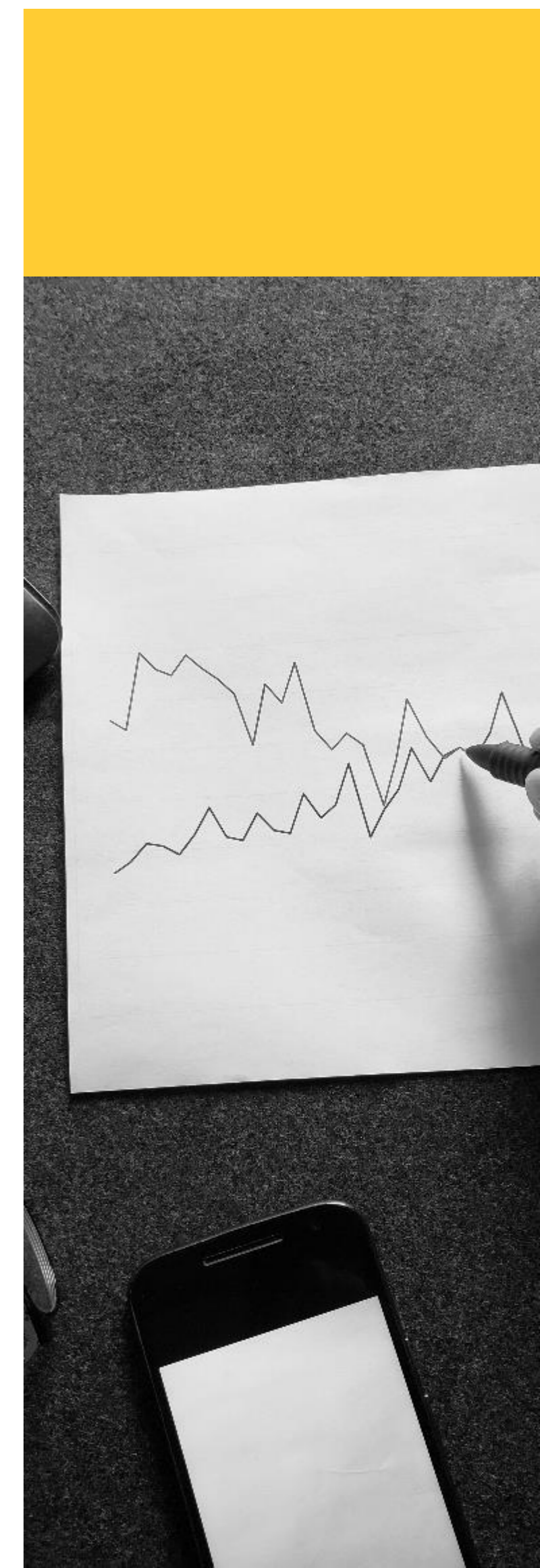
PLANO 2024-2026

Objetivo Estratégico	#	Prioridade de atuação	Ano
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 sancione más práticas.	14	Monitorizar/supervisionar o cumprimento das novas regras de proteção do utilizador final que resultam da nova Lei das Comunicações Eletrónicas	2024
	15	Adotar as medidas regulatórias (designadamente a nível dos preços, da qualidade do serviço e da densidade da rede postal) para assegurar a prestação do Serviço Postal Universal	2024-2025 - 2026
	16	Adotar medidas relacionadas com o acesso de banda larga à Internet, no âmbito do Serviço Universal de Comunicações Eletrónicas, incluindo a TSI	2024-2025 - 2026
	17	Identificar os diferentes cenários possíveis (com vantagens e desvantagens) que assegurem o acesso gratuito aos serviços de programas atualmente distribuídos através da TDT após 2030.	2026
	18	Disponibilizar aos utilizadores finais ferramenta acreditada (NET.mede) para aferição da qualidade de serviço da Internet ao nível individual	2024
	19	Aprofundar a articulação entre as entidades vinculadas à cibersegurança e a ANACOM, no âmbito da partilha de informação sobre ameaças e incidentes de (ciber)segurança	2026
	20	Apoiar ativamente a promoção da literacia digital, em cooperação com outras entidades nacionais	2024-2025- 2026



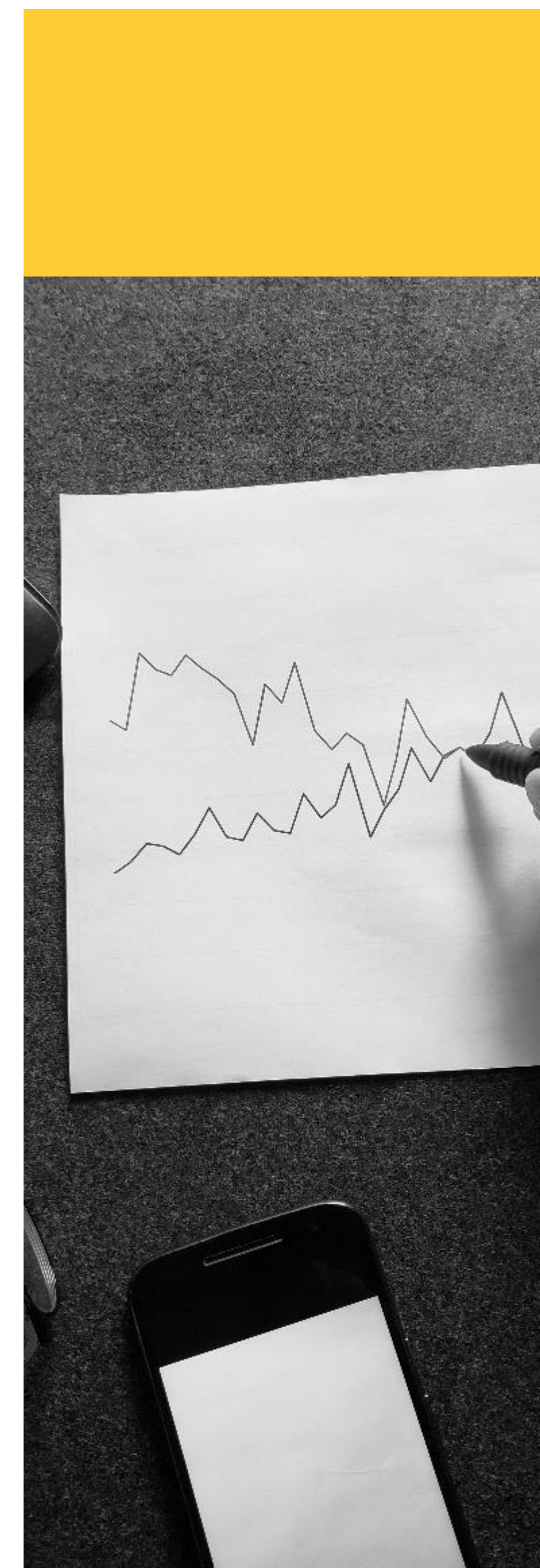
PLANO 2024-2026

Objetivo Estratégico	#	Prioridade de atuação	Ano
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.	21	Garantir o cumprimento de todas as regras e obrigações do regulamento de segurança relacionadas com a segurança e a integridade das redes e serviços de comunicações eletrónicas, com base na revisão prevista do Regulamento n.º 303/2019, de 1 de abril, relativo à segurança e à integridade das redes e serviços de comunicações eletrónicas	2024
	22	Promover as medidas necessárias para assegurar a existência em Portugal de um comparador de tarifários, conforme as regras da Lei das Comunicações Eletrónicas	2024
	23	Monitorizar/supervisionar o cumprimento das novas regras de transparência previstas no novo Regulamento relativo à itinerância nas redes de comunicações móveis públicas da UE	2024
	24	Implementar uma plataforma de conhecimento objetivando o suporte a uma maior literacia dos utilizadores dos serviços prestados, no âmbito do acesso ao mercado	2024 -2025
	25	Ampliar os modelos de intervenção no contexto de defesa do consumidor, num contexto de colaboração com o sector, a academia e demais partes interessadas	2025
	26	Favorecer a utilização do serviço de itinerância (<i>roaming</i>) nacional particularmente relevante nas áreas rurais e nas situações de emergência.	2024



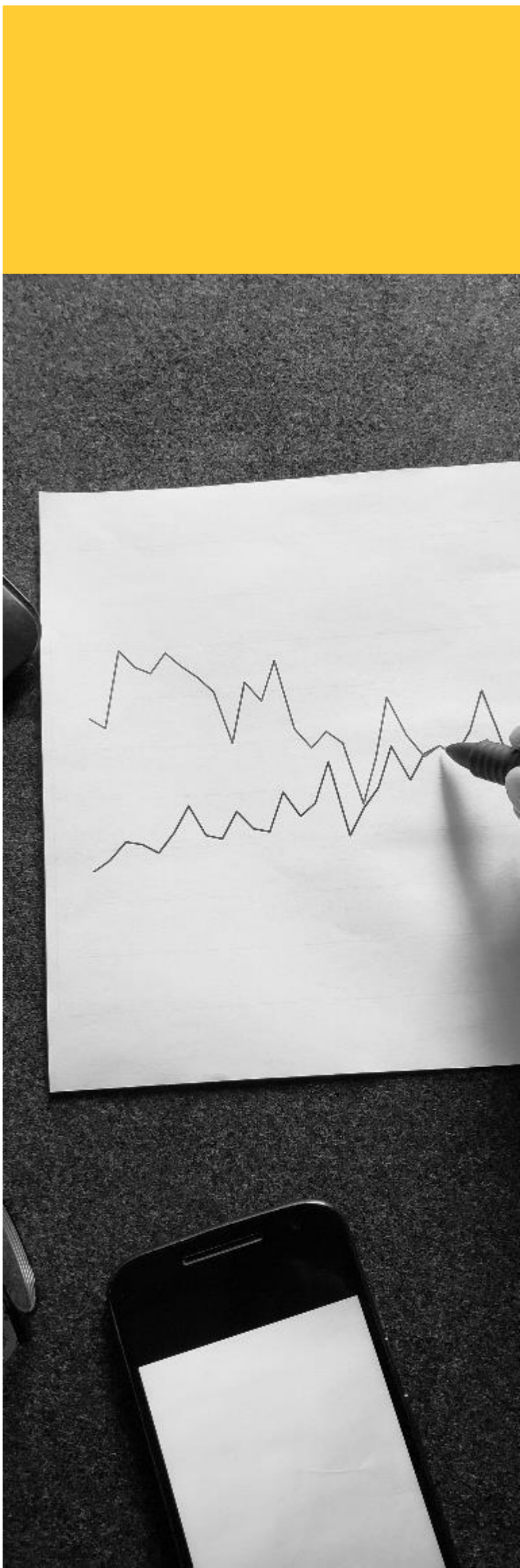
PLANO 2024-2026

Objetivo Estratégico	#	Prioridade de atuação	Ano
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	27	Desenvolver as ações necessárias na sua esfera de competências relacionadas com as comunicações de emergência, nomeadamente definir critérios de localização do chamador para o 112.	2024-2025- 2026
	28	Criação do CSIRT-ANACOM-Centro de Resposta a incidentes de segurança ANACOM	2026
	29	Analisar metodologia e desenvolver ações de supervisão no âmbito n.º 6 do artigo 62.º da LCE, em resultado das determinações da Comissão de Avaliação de Segurança	2024-2025
	30	Efetuar ações de Supervisão nas <i>Cable Landing Station</i> - CLS (focada na resiliência das Estações)	2024-2025- 2026
	31	Promover a estratégia de conectividade internacional, no âmbito das organizações internacionais	2024-2025
	32	Assegurar a verificação das obrigações de cobertura das redes móveis	2024-2025- 2026



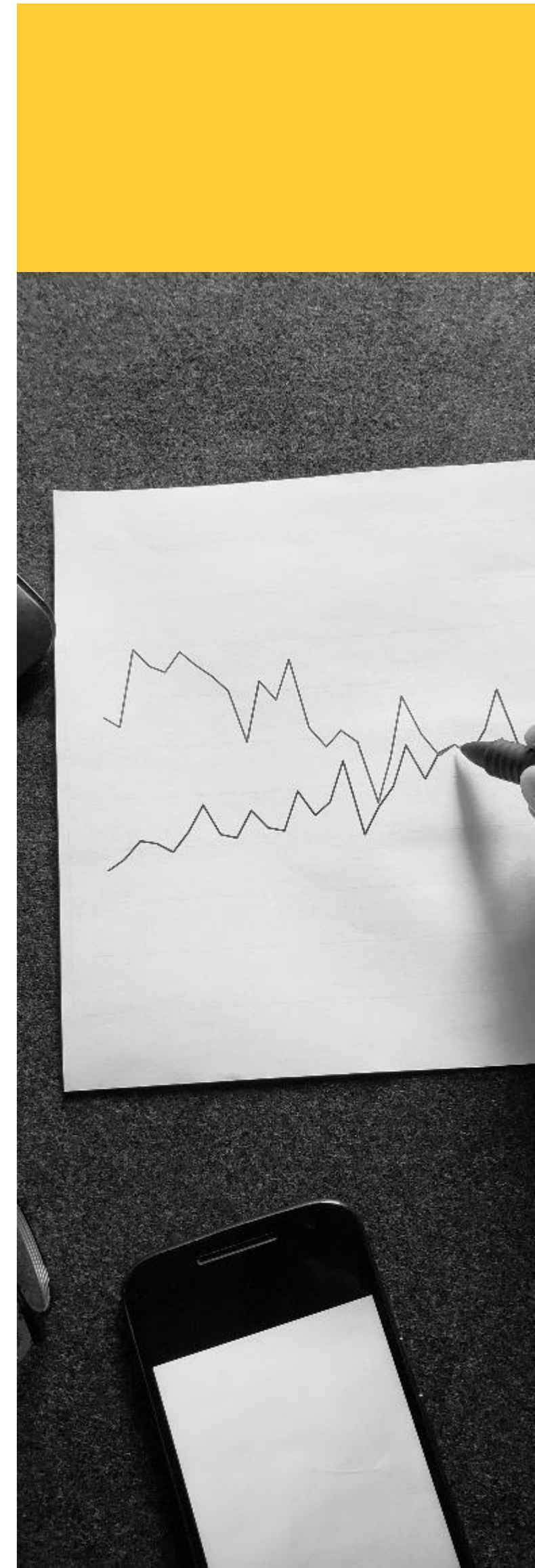
PLANO 2024-2026

Objetivo Estratégico	#	Prioridade de atuação	Ano
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	33	Desenvolver novas abordagens com vista à supervisão das redes e serviços, nomeadamente através de novos sistemas de sensorização	2024
	34	Assegurar a implementação e a promoção, enquanto Autoridade Espacial (AE), do quadro regulamentar nacional das atividades espaciais, que permita a atribuição das primeiras licenças de atividades espaciais em Portugal	2024-2025- 2026
	35	Desenvolver e implementar plano de supervisão que promova e garanta o cumprimento das obrigações relativas à construção e ampliação de infraestruturas aptas	2024
	36	Assegurar a participação da ANACOM na vice-presidência do BEREC	2024-2025- 2026
	37	Aferir a qualidade de serviço (QoS) das redes móveis, tendo em vista a divulgação de informação aos consumidores e demais utilizadores	2024-2025
	38	Progredir nas medidas de transformação digital, implementando o novo sistema de gestão de processos de trabalho (fluxos de trabalho e gestão documental) com a integração de mecanismos de I.A (Inteligência Artificial) e RPA (robotização de processos de trabalho)	2024



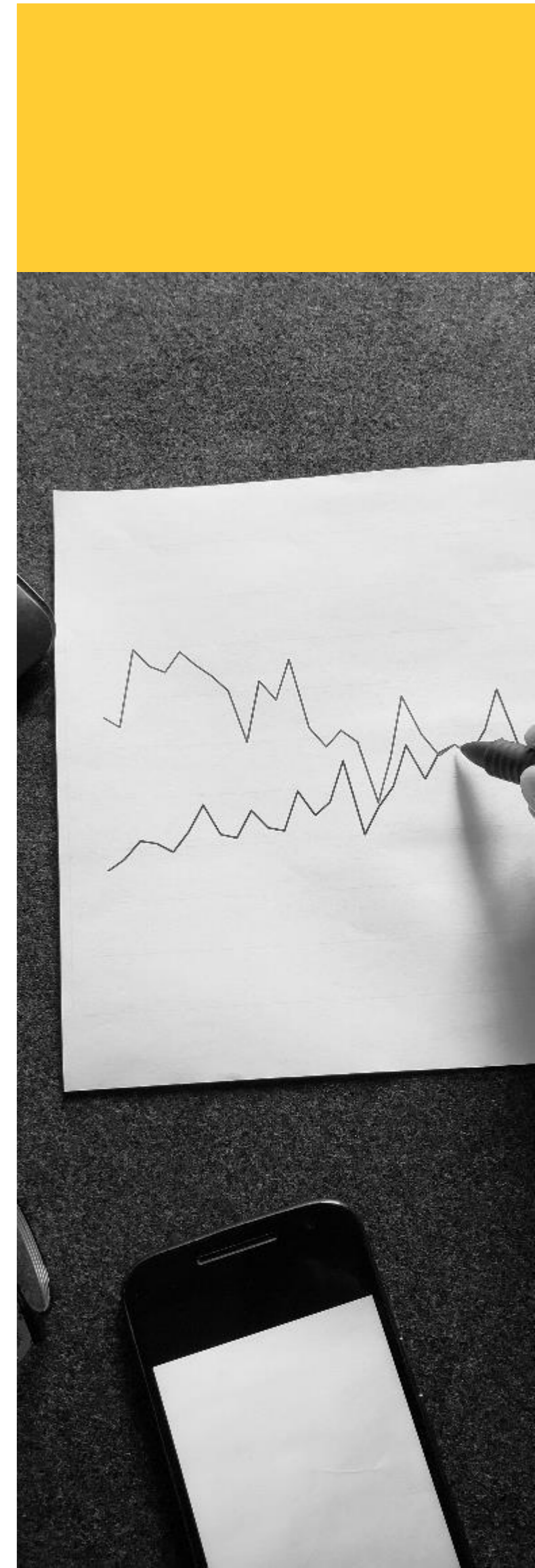
PLANO 2024-2026

Objetivo Estratégico	#	Prioridade de atuação	Ano
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	39	Disponibilizar uma Plataforma de Informação para o mercado, com representação dinâmica de dados estatísticos, inquéritos e estudos ao sector	2024-2025
	40	Implementar os meios de suporte, nomeadamente tecnológicos, à materialização digital da matriz de observação estratégica de inovação transectorial	2024
	41	Proceder à atualização e expansão do Centro Laboratorial e de Normalização da ANACOM a fim de estabelecer novas capacidades	2024-2025
	42	Transformação das plataformas de relacionamento com as partes interessadas no sentido da sua total digitalização, aumento de eficiência e ampliação de canais para o efeito (<i>Single Digital Gateway</i>)	2024
	43	Implementar, ao nível da ANACOM, um programa alargado de capacitação de competências digitais	2024-2025- 2026
	44	Promover e executar atividades relacionadas com a realização de exercícios de segurança.	2026



PLANO 2024-2026

Objetivo Estratégico	#	Prioridade de atuação	Ano
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	45	Assegurar a participação ativa na definição do futuro quadro regulamentar europeu dos serviços postais.	2024-2025- 2026
	46	Implementação do Plano para a Igualdade de Género e da diversidade	2024





Indicadores:

(ID1) Mede o número de ações integralmente realizadas face ao número de ações que integram o Plano (tendo também em consideração as ações que possam ser acrescentadas ou retiradas).

(ID2) Corresponde à percentagem de decisões tomadas dentro do prazo objetivo fixado pela ANACOM (D+15). Adequação do indicador à complexidade dos assuntos, ao número de respostas, às consultas ou à necessidade de se pedir pareceres externos ou efetuar outras diligências.

As prioridades para o Plano de atividades de 2025-2027 serão em breve submetidas a consulta pública.

Nova metodologia já aprovada.

Na base da elaboração desse Plano, iremos:

- Alterar as orientações estratégicas;
- Ter uma estrutura diferente;
- Planeamento mais detalhado em termos temporais e da descrição das ações.



Anexo 1

**ATIVIDADE
REGULATÓRIA**

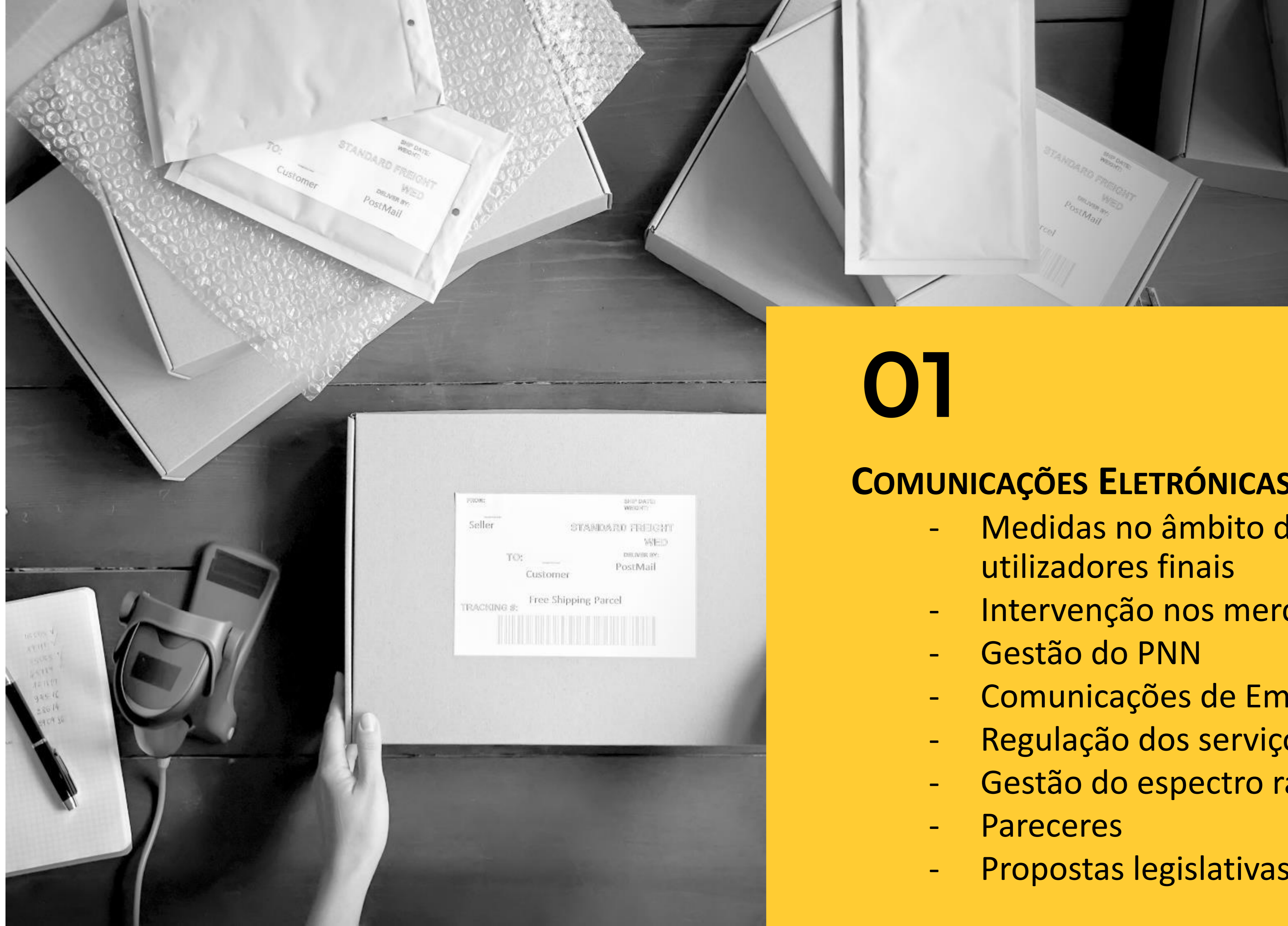


01

**COMUNICAÇÕES
ELETRÓNICAS**

02

POSTAL



01

COMUNICAÇÕES ELETRÔNICAS

- Medidas no âmbito da proteção de utilizadores finais
- Intervenção nos mercados grossistas
- Gestão do PNN
- Comunicações de Emergência
- Regulação dos serviços digitais
- Gestão do espectro radioelétrico
- Pareceres
- Propostas legislativas

Medidas no âmbito da proteção de utilizadores finais

- Publicado a 18 de setembro, o [Aviso n.º 17900/2023](#), que aprova o projeto de regulamento relativo aos requisitos a cumprir pelas empresas que oferecem serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público a fim de garantir acesso e escolha equivalentes aos utilizadores finais com deficiência.
- Considerando existirem razões económicas e sociais de relevo a ser ponderadas pelas empresas do sector no âmbito de eventuais revisões dos preços dos serviços de comunicações eletrónicas na transição do ano, a ANACOM recomendou a adoção de **sete medidas** destinadas apoiar os consumidores durante este período excepcional e mitigar o impacto do aumento do custo de vida no acesso a serviços de comunicações eletrónicas – acessível [aqui](#).

Medidas no âmbito da proteção de utilizadores finais

- Intervenção da ANACOM no âmbito dos modelos contratuais utilizados pela MEO, NOS e Vodafone de forma a garantir a previsibilidade e transparência das cláusulas respeitantes à alteração anual de preços e demais condições contratuais
- Decisão adotada no sentido de prevenir situações de discriminação de tráfego relativo às aplicações zero-rated face ao restante tráfego, no âmbito das condições associadas à disponibilização de ofertas zero-rating e similares em Portugal
- Consulta pública sobre a alteração ao [Regulamento n.º 1165/2022](#), de 14 de dezembro, que define a metodologia para o cálculo dos custos líquidos da obrigação de serviço universal relativa à aplicação da tarifa social de fornecimento de serviços de acesso à Internet em banda larga.

- Aprovação das decisões relativas i) aos mercados de acesso a infraestruturas físicas, acesso local grossista num local fixo e acesso central grossista num local fixo, ii) ao mercado grossista de acesso a capacidade dedicada, iii) ao mercado de segmentos de trânsito de circuitos alugados, designadamente o mercado dos circuitos CAM (Continente, Açores e Madeira) e Inter-Ilhas, sobre as quais a Comissão Europeia (CE) se pronunciou, não tendo na maior parte dos mercados apresentado observações.

No contexto de alguns destes mercados, a MEO ou as empresas do Grupo Altice foram identificadas como empresas com poder de mercado significativo (PMS) e foram-lhes impostas diversas obrigações regulamentares *ex-ante*, incluindo obrigações de controlo de preços e contabilização de custos, a obrigação de disponibilização de ofertas de referência¹ e a imposição de uma nova oferta grossista e acesso à fibra ótica das empresas do grupo Altice em 402 freguesias em que a empresa tem PMS. Paralelamente, a análise efetuada permitiu eliminar a obrigatoriedade de manutenção, após um período transitório, de algumas ofertas de referência que visavam a disponibilização da rede de cobre².

¹ Tais como a ORAP (oferta de referência de acesso a postes), a ORAC (oferta de referência de acesso a condutas) e a ORCE (oferta de referência de circuitos Ethernet), a reformulação da OCE (oferta de conectividade Ethernet)

² Rede ADSL PT, ORALL (oferta de referência de acesso ao lacete local) e ORCA (oferta de acesso a circuitos alugados).

- Consulta pública relativa ao preço praticado pela MEO associado à prestação do serviço de televisão digital terrestre (TDT) 2023 | Junho

Gestão do PNN



- **Criação de uma gama específica no PNN para serviços M2M (machine-to-machine)**
 - Em abril de 2023, a ANACOM aprovou o Regulamento, que entrou em vigor em 17 de maio, que designa a gama '49' do PNN com números de 12 dígitos de comprimento.
 - A designação desta gama específica dotou o PNN com capacidade para acomodar a procura de números que se antecipa para os serviços em questão, assegurando igualmente uma maior capacidade e disponibilidade das empresas para acolher mais e diferentes tipos de clientes, envolvidos nos diversos modelos de negócio dos serviços M2M.
- **Início de procedimentos regulamentares no âmbito da identificação da linha chamadora e do remetente de uma mensagem e da alteração do Regulamento da Portabilidade**

- Aprovada a metodologia para a aferição do cumprimento das obrigações associadas aos DUER atribuídos no Leilão 5G, aos direitos de utilização do espectro de frequências (DUER) atribuídos no âmbito do Regulamento do Leilão 5G, ao DUER da Dense Air Portugal (Dense Air) e aos DUER da MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia e da Vodafone Portugal - Comunicações Pessoais (Vodafone), nas faixas dos 900 MHz e 1800 MHz | Dezembro
- Revogação do direito de utilização de frequências na faixa dos 3.6 GHz atribuído à Dense Air em momento anterior ao Leilão 5G | Outubro
- Aprovado relatório da consulta pública sobre a disponibilização de espectro na faixa de frequências dos 700 MHz (*duplex gap* e faixas de guarda) | Março
- Renovação pelo período de 7 anos do direito de utilização do espectro de radiofrequências atribuído à MEO para serviços de TDT | Fevereiro
- Decisão relativa à utilização da faixa dos 410-430 MHz do Serviço Móvel com Recursos Partilhados

Acordo nacional de partilha de Frequências (ANPF) em vigor desde 1 jan 2023

- A assinatura e entrada em vigor da versão revista do Acordo Nacional de Partilha de frequências em Tempo de Paz (ANPF) entre a ANACOM e o Estado Maior General das Forças Armadas reflete os acordos alcançados entre a ANACOM e o EMGFA, em matérias de partilha do espectro radioelétrico. O referido Acordo detalha as faixas de frequências identificadas como sendo de gestão civil, bem como as faixas de frequências identificadas como sendo de gestão militar, que visam satisfazer as necessidades de estabelecimento de radiocomunicações no território nacional para as Forças Armadas e Forças de Segurança Nacionais.

Sem prejuízo da importância das várias alterações acordadas para cada subfaixa, releva-se a negociação da faixa dos **26 GHz**, espectro de grande relevância na perspetiva civil para a **próxima etapa da evolução do 5G**. Para além do rearranjo da faixa, que colocou o espectro civil todo junto e na parte alta da faixa, **foram transferidos 650 MHz para gestão civil, perfazendo um total de 2400 MHz de gestão civil e 850 MHz de gestão militar.**

- Atividade desenvolvida no âmbito da atribuição, alteração e revogação de licenças de redes e estações de radiocomunicações, incluindo licenças temporárias relevantes para a realização de eventos de importância para o país (como por exemplo o 16.º encontro da Jornada Mundial da Juventude (JMJ)), tendo a ANACOM colaborado com vista à coordenação das frequências utilizadas.

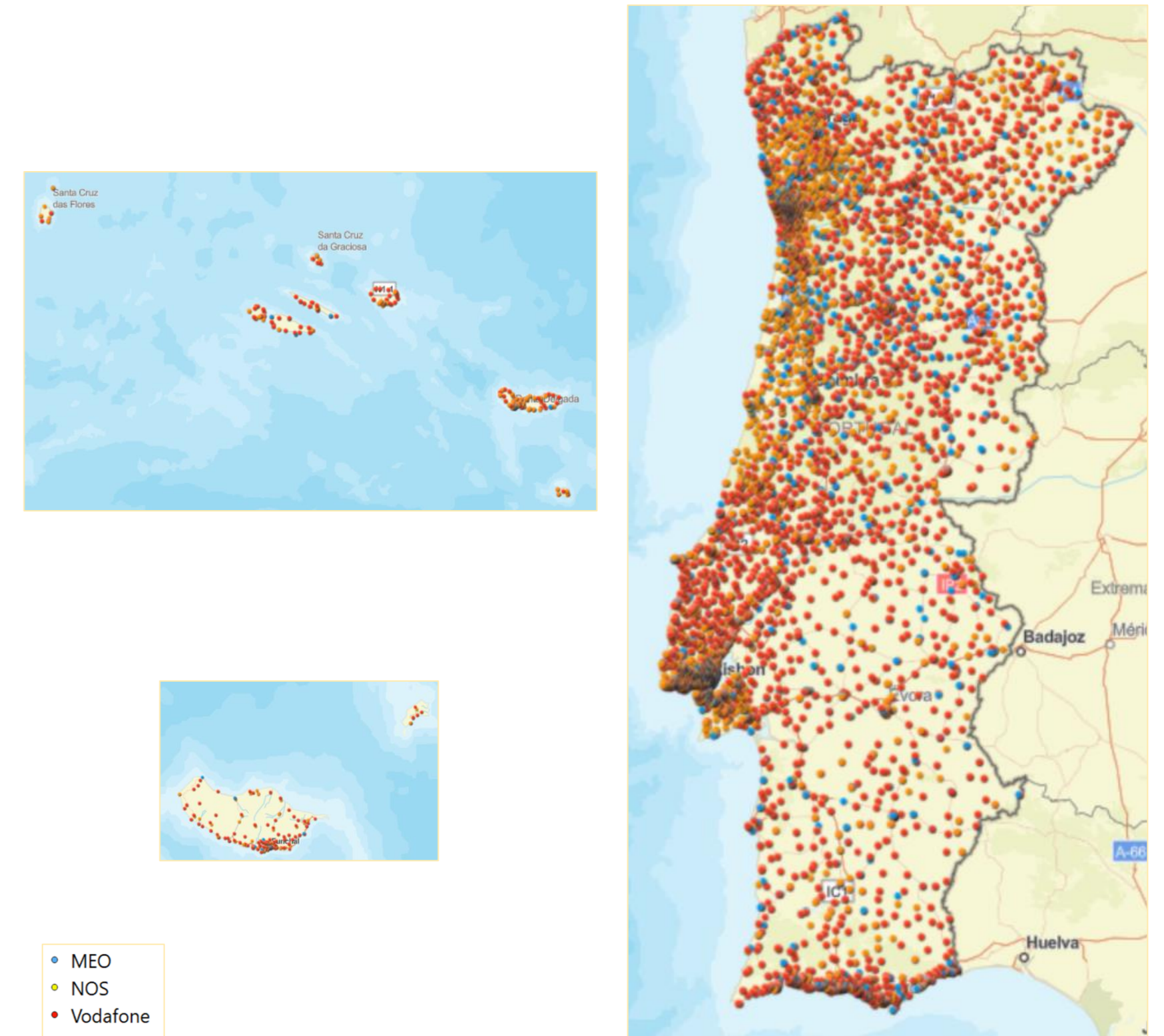
Gestão do espectro radioelétrico

Estações de base 5G instaladas em Portugal(1º Trimestre de 2024)

No primeiro trimestre de 2024, de acordo com a informação reportada pelos operadores à ANACOM, o número de estações de base instaladas no território nacional com tecnologia 5G ascendia a 9999 estações.

Especificamente, verificou-se a seguinte evolução entre o final do 4.º trimestre de 2023 e o 1.º trimestre de 2023:

- O número de estações de base 5G instaladas teve um acréscimo de 12%, correspondendo a 1072 novas estações.
- O número de freguesias em que existem estações 5G:
 - 36% do total de estações instaladas em freguesias de baixa densidade
 - 77% das freguesias das Regiões Autónomas dispõem de estações de 5G



Distribuição geográfica de estações 5G

A densidade de estações de base 5G em Portugal, no final do 4.º trimestre de 2023, é de aproximadamente uma estação de base por cada 10 km². Também em termos médios, constata-se que existem 97 estações de base 5G por 100.000 habitantes.

Gestão do espectro radioelétrico

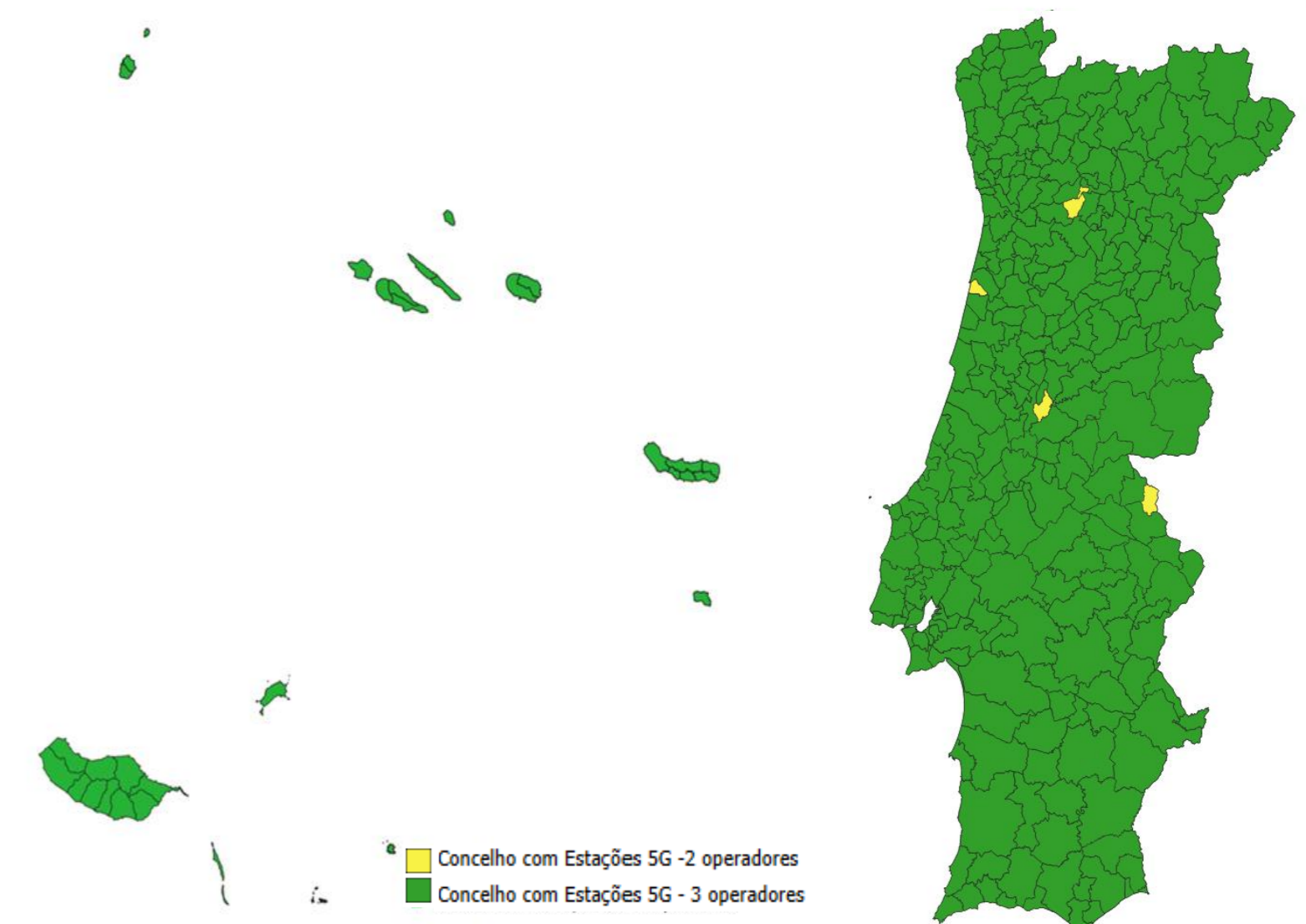
Dos 308 concelhos no país onde existem estações 5G, 303 dispõem de estações de base instaladas por três operadores (MEO, NOS e Vodafone). No período homólogo eram 227 concelhos. Em relação ao trimestre homólogo, são mais 76 concelhos que contam com a presença dos três operadores móveis com rede própria.

O número de concelhos que dispõem de estações de base instaladas por dois operadores é de 5 concelhos (42 no período homólogo), já não existindo concelhos onde apenas estivesse um único operador (no período homólogo eram 36).

<https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1774280>



Concelhos com estações 5G
– dispersão territorial das estações de base por operadores



Consulta pública sobre a renovação do direito de utilização do espectro de radiofrequências atribuído à MEO para serviços de TDT | Fevereiro

Aprovação da alteração do direito de utilização de frequências atribuído à MEO para os serviços de TDT (MUX A) | Agosto

Em 2023, a ANACOM remeteu à AdC o parecer relativo a:

- Ccen/2023/41 - Operação de concentração que consiste na aquisição pela Palavras de Prestígio, Lda. do controlo exclusivo do capital social da sociedade VASP – Distribuidora de Publicações, S.A., através do exercício da opção de compra das ações atualmente detidas pela Cofina SGPS, S.A.
- Em 2024, a ANACOM continuará a acompanhar os desenvolvimentos associados ao procedimento Ccent. 55/2022 – Vodafone/Cabonitel, tal como fez em 2023. No parecer remetido pela ANACOM à AdC sobre esta operação de concentração, a ANACOM considerou existir suficiente evidência de que a referida operação poderia produzir diferentes efeitos nocivos, encontrando-se justificada uma avaliação aprofundada da AdC relativamente aos danos que a operação é suscetível de provocar e a imposição de compromissos que eliminem os referidos efeitos nocivos, em caso de aprovação da operação. Os mesmos devem incluir a devolução de, pelo menos, o espectro da Nowo que a Vodafone não podia licitar no Leilão de 2021, e a assunção das obrigações a que a Vodafone estaria obrigada caso tivesse adquirido 100 MHz de espectro na faixa dos 3,6 GHz no Leilão 2021.

Portaria que estabelece as especificações técnicas da informação a carregar em plataforma online e a informação a transmitir pelos operadores de redes de comunicações eletrónicas, conforme previsto no Decreto-Lei n.º 40/2022, de 6 de junho, que estabelece as regras gerais aplicáveis à implementação de uma plataforma de informação relativa à cobertura das redes fixas e móveis das empresas que oferecem redes públicas de comunicações eletrónicas

- A ANACOM, por solicitação do Governo, procedeu a auscultações aos diversos operadores de redes de comunicações eletrónicas de forma a preparar as especificações técnicas da informação a carregar na plataforma online e a informação a transmitir por esses operadores.
- A ANACOM também analisou as pronúncias que foram remetidas no contexto do procedimento de audiência prévia a que foi submetido o projeto de Portaria.
- Já em 2023 foi remetida proposta de alteração do projeto de Portaria. A Portaria foi publicada a 14 de março de 2023.
- De acordo com o Decreto-Lei n.º.40/2022, de 6 de junho, compete à ANACOM disponibilizar a referida plataforma, com a informação atualizada sobre as coberturas das redes de comunicações eletrónicas fixas e móveis no território nacional, que permita verificar a disponibilidade dos serviços de voz e de acesso à Internet, bem como, no caso da rede móvel, também dos serviços de SMS e MMS.

A referida plataforma, designada GEO.ANACOM, foi divulgada ao público em 2023.

Interfaces de carregamento e carregadores comuns em equipamentos de radiocomunicações

Na sequência de solicitação de 25 de outubro de 2023, do Gabinete do Ministro das Infraestruturas, a ANACOM preparou e enviou, em 21 de novembro de 2023, um projeto de transposição da Diretiva (UE) 2022/2380 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de novembro, que altera a Diretiva 2014/53/UE (RED), relativa à colocação e disponibilização de equipamentos de rádio no mercado.

Projeto legislativo com as regras a observar na implantação e manutenção de pontos de acesso sem fios de área reduzida

Em agosto de 2022, o Gabinete do Secretário de Estado das Infraestruturas solicitou que a ANACOM promovesse a constituição de um grupo de trabalho multidisciplinar para análise das possíveis soluções a implementar num regime dos pontos de acesso sem fios de área reduzida com o objetivo de apresentação de uma proposta de “transposição/ execução do referido regime”.

O grupo de trabalho constituído integrou representantes da ANACOM, da ACIST, da APRITEL, da Associação Nacional de Municípios Portugueses, da Associação de Municípios da Região Autónoma dos Açores, da Região Autónoma da Madeira e de cada uma das áreas metropolitanas de Lisboa e do Porto, procurando conciliar os interesses dos 308 municípios nacionais e das empresas de comunicações eletrónicas.

Entre 23 janeiro e 12 julho de 2023 foram realizadas várias reuniões com o grupo acima indicado para identificação das soluções legislativas a consagrar e, em dezembro de 2023, no termo dos trabalhos realizados, a ANACOM remeteu ao membro do Governo responsável pela área das comunicações uma proposta de projeto legislativo com as regras a observar na implantação e manutenção de pontos de acesso sem fios de área reduzida.

Alteração ao Decreto-Lei n.º 123/2009, de 21 de maio

No decurso do mês de março, para cumprimento ao determinado pela alínea c) do n.º 2 da Resolução do Conselho de Ministros n.º 139/2022, de 28 de dezembro, a ANACOM remeteu ao Gabinete do Ministro das Infraestruturas uma proposta de alteração ao regime jurídico da construção, do acesso e da instalação de redes e infraestruturas de comunicações eletrónicas. Nesta proposta, como solicitado na Resolução referida acima, foi tido na devida conta, o resultado da transposição da Diretiva que estabelece o CECE e o roteiro nacional de implementação da iniciativa europeia “Connectivity Toolbox”, remetido à CE, em 30 de maio de 2021.

Com a apresentação deste projeto legislativo, a ANACOM deu resposta ao propósito manifestado pelo Governo de, até ao final do segundo trimestre de 2023, receber um projeto de alteração ao regime jurídico da construção, do acesso e da instalação de redes e infraestruturas de comunicações eletrónicas, procurando estreitar o alinhamento do regime constante do Decreto-Lei n.º 123/2009 com as disposições da Diretiva (UE) 2018/1972 e com a LCE.

Projeto de Decreto-Lei n.º 450/XXIII/2023

A pedido do Gabinete do Ministro das Infraestruturas, a ANACOM remeteu parecer sobre o projeto de Decreto-Lei n.º 450/XXIII/2023 que estabelece o regime aplicável às ações coletivas nacionais e transnacionais para proteção dos direitos e interesses dos consumidores.

Taxa anual devida pelas empresas que oferecem redes e serviços de comunicações eletrónicas abrangidas pelo regime de autorização geral

Em 01.06.2023, a ANACOM enviou ao Ministro das Infraestruturas proposta de alteração ao art. 167.º da LCE, para consagrar, ao nível legislativo, os critérios de aplicação da taxa anual devida pelas empresas que oferecem redes e serviços de comunicações eletrónicas abrangidas pelo regime de autorização geral que se encontram definidos apenas por portaria. Em resposta, de 28.07.2023, o MIH remeteu a referida proposta de alteração, com alguns ajustes, para análise desta Autoridade e proposta de inclusão de alguma alteração que considerasse relevante, a ANACOM, em 12.09.2023, enviou parecer sobre o assunto, acompanhado da proposta de Lei contendo as propostas de alteração preconizadas no referido parecer.

Em 14.11.2023, a ANACOM enviou à Assembleia da República (AR) e aos Grupos parlamentares dos partidos com assento parlamentar uma proposta de articulado a introduzir na Lei do Orçamento do Estado com vista a promover a alteração ao art. 167.º da LCE, justificando a urgência de tratar esse assunto com o facto de a alteração proposta visar regularizar a situação de inconstitucionalidade identificada, à data, em quinze Acórdãos do Tribunal Constitucional proferidos desde 11.05.2023 e de essa alteração não alterar as normas de incidência e os critérios de tributação anteriormente fixados por portaria, procurando apenas responder às questões de competência e de forma suscitadas por aquele Tribunal Constitucional.

Em aditamento foi referido que, caso esta alteração não fosse introduzida no ordenamento jurídico, com efeitos ainda nesse ano, a ANACOM ver-se-ia confrontada com um aumento significativo da litigiosidade associada à liquidação e cobrança das taxas de regulação, podendo comprometer o seu funcionamento no ano de 2024.

No dia 22 de novembro de 2023, sobre o mesmo assunto, foi endereçado um ofício ao Secretário de Estado da Digitalização e da Modernização Administrativa para dar conhecimento dos ofícios enviados à AR.

A 14 de maio de 2024 foi enviado ofício ao Gabinete do MIH com a proposta de alteração legislativa, devidamente atualizada, e na sequência de pedido recebido do MIH a 27.04.2024.

Projeto de Portaria que fixa as condições e critérios gerais das compensações aos titulares das licenças de rede do serviço de TDT

A 7 de março de 2023, a ANACOM remeteu ao Gabinete do Ministro das Infraestruturas versão revista do projeto de portaria que fixa as condições e critérios gerais das compensações aos titulares das licenças de rede do serviço de TDT e de rede de aplicações auxiliares de radiodifusão e de produção de programas – SAB/SAP (ligações de áudio), a operar na faixa dos 700 MHz, pelos encargos decorrentes da libertação dos canais radioelétricos e frequências que lhes estão consignados, bem como os respetivos procedimentos de atribuição, na sequência da pronúncia da MEO sobre o mesmo, em sede de audiência prévia.

Regime de ocupação e remuneração da utilização privativa dos domínios público e privado dos municípios por operadores de redes e estações de telecomunicações e de radiocomunicações, de gás, de combustíveis líquidos, de eletricidade e de água

Na sequência de um pedido apresentado pelo Gabinete do Ministro das infraestruturas, a ANACOM, atenta a especificidade da matéria e o possível impacto no sector, remeteu um contributo sobre a potencial iniciativa legislativa do Grupo Parlamentar do Partido Socialista (PS) relacionada com o “regime de ocupação e remuneração da utilização privativa dos domínios público e privado dos municípios por operadores de redes e estações de telecomunicações e de radiocomunicações, de gás, de combustíveis líquidos, de eletricidade e de água”.

Projeto de Decreto-Lei que assegura a execução do Regulamento P2B

A pedido da Direção Geral de Serviços dos Assuntos Europeus do Ministério da Economia e do Mar, foi remetido parecer sobre o projeto de Decreto-Lei n.º 341/XXIII/2022, que assegura a execução do Regulamento P2B (que deu lugar ao Decreto-Lei n.º 68/2023, de 16 de agosto).

O referido Decreto-Lei, entrou em vigor no dia 17 de agosto de 2023 e assegura a execução, na ordem jurídica interna, do Regulamento (UE) 2019/1150 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de junho de 2019, relativo à promoção da equidade e da transparência para os utilizadores profissionais de serviços de intermediação em linha. Este diploma designa a ANACOM como a entidade competente para fiscalizar o cumprimento das matérias nele previstas (n.º 1 do artigo 2.º), bem como o disposto no Regulamento (UE) 2019/1150, sendo estabelecido o quadro sancionatório aplicável às infrações a ambos os normativos legais.

Proposta de Lei que propõe a alteração de diversos artigos do Código Penal

Foi remetido parecer da ANACOM ao Gabinete do Secretário de Estado da Presidência do Conselho de Ministros sobre a Proposta de Lei n.º 408/XXIII/2022.

Propostas de alterações legislativas no âmbito da reforma legislativa “Mais Habitação”

Foi remetido parecer ao Gabinete do Ministro das Infraestruturas, quanto a duas alterações legislativas, no âmbito da reforma legislativa “Mais Habitação”, que relevavam para as empresas que prestam serviços de comunicações eletrónicas, e que correspondiam, em concreto, a alterações de disposições constantes do Decreto-Lei n.º 159/2006, de 8 de agosto, que aprova a definição do conceito fiscal de prédio devoluto, e do Código do Imposto Municipal sobre Imóveis, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 287/2003, de 12 de novembro.

Serviços de radiocomunicações de amador e de amador por satélite

A ANACOM enviou ao Gabinete do Ministro das Infraestruturas, em 18 de janeiro de 2023, o ficheiro de avaliação de impacto legislativo, na sequência de um pedido de apoio para o preenchimento do mesmo. O contributo desta Autoridade foi solicitado no âmbito do procedimento legislativo do Governo referente ao projeto de Decreto-Lei que procede à primeira alteração do Decreto-Lei n.º 53/2009, de 2 de março (relativo aos serviços de radiocomunicações de amador e de amador por satélite). Posteriormente em resposta à solicitação do Governo de 30 de agosto de 2023, foi remetido, em 28 de setembro de 2023 parecer ao Gabinete do Ministro das Infraestruturas relativo ao mesmo projeto.

Taxas de utilização de espectro SF-LPP

Em resposta a um pedido apresentado pelo Gabinete do Ministro das Infraestruturas, a ANACOM emitiu um parecer sobre a proposta apresentada pela NOS, relativa à revisão do nível e modelo das taxas de utilização do espectro associado ao Serviço Fixo - Ligações Ponto a Ponto (SF-LPP) pagas anualmente pelos operadores de comunicações.



02

POSTAL

- Preços
- Qualidade de serviço
- Rede postal

Medidas regulatórias e de supervisão para assegurar a prestação do Serviço Universal Postal

PREÇOS

Preços do Serviço Postal Universal

A ANACOM analisou a proposta dos CTT de atualização de preços dos serviços abrangidos pelo Convénio, para vigorar a partir de 1 de janeiro de 2024. Por decisão de 14 de novembro de 2023, a ANACOM aprovou o relatório de conformidade da proposta de preços comunicada pelos CTT para 2024 com os princípios tarifários e os critérios de formação dos preços estabelecidos no Convénio de preços, propondo ao Governo a aprovação da proposta de atualização de preços comunicada pelos CTT, que mereceu a concordância pelo Governo.

Tarifas transfronteiriças de envios unitários de encomendas

A ANACOM aprovou a avaliação das tarifas transfronteiriças unitárias em 2023, bem como a respetiva comunicação à Comissão Europeia. Nesta avaliação concluiu-se não existir evidência suficiente para considerar que estas tarifas são excessivamente elevadas. – disponível [aqui](#).

Aprovação da taxa de custo de capital dos CTT aplicável ao exercício de 2023

Por decisão de 27 de junho de 2023, a ANACOM aprovou a taxa de custo de capital dos CTT – Correios de Portugal (CTT), aplicável ao exercício de 2023, que deverá ser de 9,7267%, face aos resultados de 2023 do sistema de contabilidade analítica da empresa. - disponível [aqui](#).

Auditoria aos SCA dos CTT referente ao exercício de 2022 e 2024

Anúncio de procedimento n.º 8782/2023, de 29 de maio - disponível [aqui](#).

Medidas regulatórias e de supervisão para assegurar a prestação do Serviço Universal Postal

QUALIDADE DE SERVIÇO



Lançada consulta sobre o projeto de proposta de parâmetros de qualidade de serviço e objetivos de desempenho associados à prestação do serviço postal universal, que deverão vigorar de 1 de janeiro de 2025 até ao final do atual contrato de concessão dos CTT, que termina em fevereiro de 2029. A proposta final foi entregue ao Governo em maio de 2024.

Medidas regulatórias e de supervisão para assegurar a prestação do Serviço Universal Postal

REDE POSTAL

Relatório relativo à rede postal e oferta de serviços dos CTT

A ANACOM procedeu à divulgação do relatório relativo à rede postal e oferta de serviços dos CTT apresentando informação sobre os valores dos indicadores de densidade da rede postal e de ofertas mínimas de serviços que os CTT se encontravam obrigados a assegurar no ano 2022, bem como a evolução da rede postal até essa data – disponível [aqui](#).

Medidas regulatórias e de supervisão para assegurar a prestação do Serviço Universal Postal

MECANISMO DE COMPENSAÇÃO

A ANACOM enviou ao Governo proposta de aplicação do mecanismo de compensação a que refere o artigo 47.º da Lei Postal, associado à prestação do serviço universal em 2022.

A pedido do Governo a ANACOM realizou uma audiência prévia aos CTT, que decorreu até ao final de janeiro de 2024.

Analizada a pronúncia dos CTT foi apresentada a proposta de aplicação de mecanismo de compensação.



Anexo 2

SERVIÇOS DIGITAIS

Regulamento dos Serviços Digitais



Regulamento (UE) 2022/2065 do Parlamento Europeu e do Conselho de 19.10.2022 relativo a um mercado único para os serviços digitais (Regulamento dos Serviços Digitais ou RSD)

O RSD introduz no mercado interno um conjunto de regras aplicáveis aos **serviços intermediários** para garantir um **ambiente digital seguro, previsível e fiável**, no qual os direitos fundamentais de todos os utilizadores dos serviços digitais são efetivamente protegidos, combatendo a difusão de conteúdos ilegais em linha e os riscos sociais que, designadamente a difusão de desinformação, pode gerar.

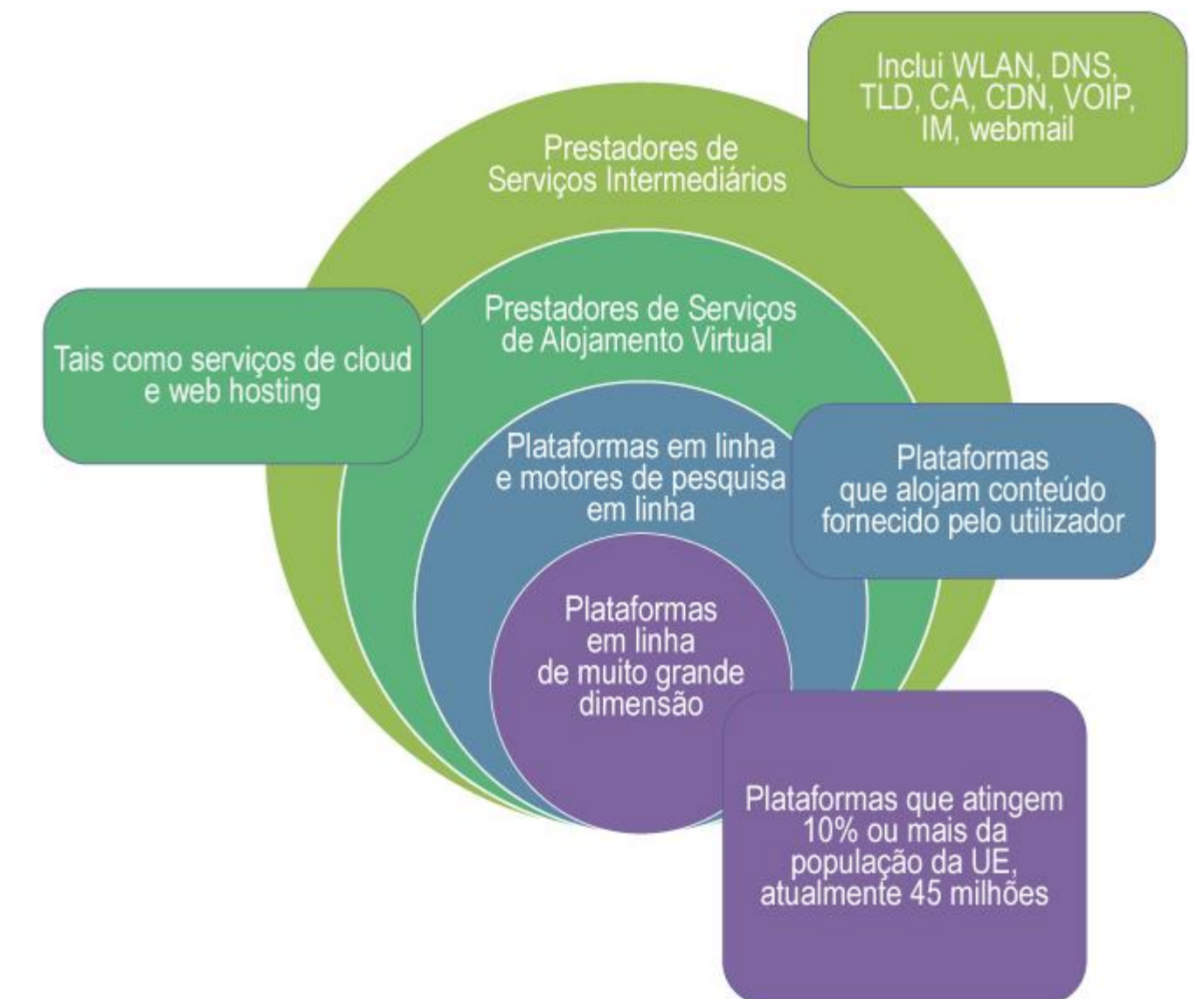
O RSD vem igualmente criar condições promotoras da inovação, do crescimento e da concorrência.

Entrada em vigor: o RSD é aplicável desde 17.02.2024.

RSD: âmbito de aplicação

Âmbito de aplicação: serviços intermediários, que correspondem, no essencial, aos serviços técnicos que permitem o acesso, a disponibilização e a utilização de informações ou de serviços em linha, incluindo:

- Serviços de simples transporte (*mere conduit*)
- Serviços de armazenagem temporária (*caching*)
- Serviços de alojamento virtual (*hosting*)
 - Serviços de plataforma em linha (*online platforms*)
 - Serviços de motor de pesquisa em linha (*online search engines*)



As PME´s estão isentas de algumas regras mais onerosas, ao passo que as plataformas em linha e os motores de pesquisa de muito grande dimensão (VLOP e VLOSE) têm obrigações acrescidas.

Âmbito de aplicação territorial: aplica-se aos serviços intermediários **oferecidos aos destinatários** dos serviços que têm o seu local de estabelecimento ou estão **localizados na UE**.

RSD: obrigações dos prestadores de serviços intermediários

O RSD prevê várias **obrigações para os prestadores de serviços intermediários**, em função da natureza dos **serviços que prestam e da sua dimensão***, que incluem designadamente:

- Obrigações de devida diligência e transparência
- Mecanismos de notificação e ação, reclamações e resolução extrajudicial de litígios
- Medidas de combate aos conteúdos ilegais
- Publicidade nas plataformas em linha
- Proteção de menores
- Obrigações para plataformas que permitem contratação à distância
- Obrigações adicionais para VLOP e VLOSE

*Uma **plataforma em linha ou um motor de pesquisa é considerado de muito grande dimensão** (VLOP ou VLOSE) quando o número de destinatários ativos que utilizem o serviço pelo menos uma vez, em média, ao longo de um período de seis meses, ultrapassa os 45 milhões de destinatários, ou seja, 10% da população da UE.

(VLOP/VLOSE designados até 3 de junho de 2024: Alibaba AliExpress; Amazon Store; Apple AppStore; Booking.com; Facebook; Google Play; Google Maps; Google Shopping; Instagram; LinkedIn; Pinterest; Snapchat; TikTok; X (Twitter); Wikipedia; YouTube; Zalando; Bing; Google Search; Pornhub; Stripchat; Xvideos; Shein; Temu)

Coordenador dos Serviços Digitais

Em Portugal, o Governo designou a ANACOM como autoridade competente e coordenadora dos serviços digitais (CSD) e designou ainda, inicialmente, como **autoridades competentes**, a **Entidade Reguladora para a Comunicação Social (ERC)**, em matéria de comunicação social e outros conteúdos mediáticos, e a **Inspeção-Geral das Atividades Culturais (IGAC)**, em matéria de direitos de autor e dos direitos conexos.

Nesta qualidade, entre outras coisas, a ANACOM:

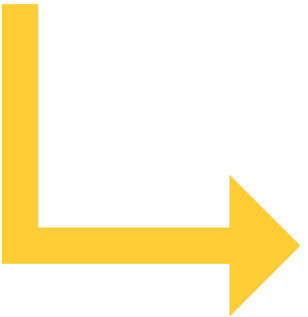
- . É responsável pela supervisão e aplicação do RSD em Portugal;
- . Assegura a coordenação com as outras autoridades nacionais competentes responsáveis pela supervisão e aplicação das disposições do RSD;
- . Exerce funções de acreditação e certificação de entidades externas (sinalizadores de confiança, organismos de resolução extrajudicial de litígios, investigadores qualificados);
- . Realiza atividades de monitorização e reporte;
- . Cooperar com os outros CSD, a Comissão Europeia e o Comité Europeu dos Serviços Digitais (*Board*), nas atividades de supervisão e execução do regulamento.

Implementação do RSD: GT RSD

Despacho 1747/2024: Grupo de Trabalho para a execução do Regulamento dos Serviços Digitais (GT RSD)

- a) Proceder ao **levantamento das necessidades de alteração legal ou regulamentar** relevantes para assegurar a aplicação do Regulamento dos Serviços Digitais na ordem jurídica interna, bem como para o exercício dos poderes do coordenador dos serviços digitais previstos no Regulamento dos Serviços Digitais;
- b) Proceder à **identificação de outras autoridades competentes** para efeitos do Regulamento dos Serviços Digitais e à definição clara das respetivas atribuições, assegurando uma cooperação estreita e eficaz com o coordenador dos serviços digitais.

O GT RSD remeteu ao Governo um **relatório final** (30 de maio), com os resultados do trabalho realizado e a formulação de **propostas** para dar cumprimento ao previsto nas alíneas a) e b) do n.º 2.

- 
- 1) Diploma de execução
 - 2) Identificação de (eventuais) diplomas a alterar
 - 3) Identificação de autoridades competentes e respetivas atribuições
 - 4) Definição do modelo de cooperação

Solicitações, Notificações e Comunicações

A ANACOM, no seu papel de coordenador de serviços digitais (CSD) tem recebido:

- Notificações de prestadores de serviços intermediários. Gestão de prestadores de serviços intermediários, nomeadamente prestadores estabelecidos ou com representação legal em Portugal;
- Reclamações de destinatários de serviços
- Informações sobre entidades europeias sobre plataforma em linha estabelecidas em Portugal
- Pedidos de informação de outros CSD de outros EM
- Análise de pedidos de concessão do estatuto de sinalizador de confiança;

Outros trabalhos desenvolvidos:

- Coordenação com a Comissão Europeia e outros coordenadores dos serviços digitais no âmbito do sistema de partilha de informação AGORA;
- Partilha de conhecimento e experiência com outros CSD: ANCOM (Roménia), a BNetzA (Alemanha) e a CnaM (Irlanda);
- Acompanhamento das investigações da Comissão Europeia e articulação com as autoridades públicas nacionais no contexto da recolha de informação;
- Divulgação de informação ao público no sítio na [Internet da ANACOM](#).

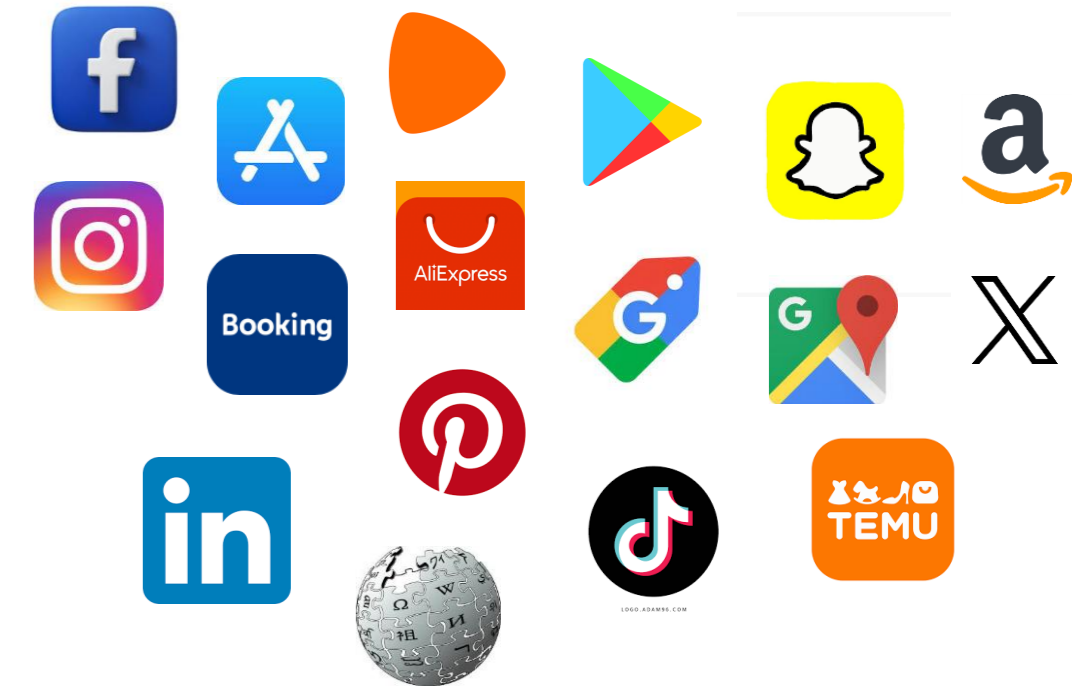
- Disponibilização ao público de **formulários** e, quando justificado, **linhas de orientação** para a apresentação de (a) **reclamações**, (b) candidaturas ao estatuto de **sinalizador de confiança**, (c) candidaturas a organismo de **resolução extrajudicial de litígios**, (d) candidaturas ao **estatuto de investigador habilitado** e (e) comunicações da **designação de representantes legais** em Portugal;
- Elaboração de um estudo para identificação dos prestadores de serviços intermediários em Portugal;
- Elaboração do **caderno de encargos**, em colaboração com outras autoridades relevantes, e lançamento do processo aquisitivo da **plataforma de suporte** à execução do RSD;
- Realização de **ações de formação dirigidas** a entidades públicas relevantes e a prestadores de serviços intermediários;
- Lançamento de uma **campanha de informação** relativa às denúncias de conteúdos ilegais, desinformação, em colaboração com outras entidades relevantes;
- **Promoção com eventual patrocínio de eventos sobre a importância** e o âmbito de aplicação do RSD.

Ecosystem Entities RSD

Outros CSD Europeus
27 Estados-Membros



VLOP /
VLOSE





Anexo 3

**CONSUMIDOR,
RECLAMAÇÕES,
ARBITRAGEM DE
CONSUMO,
COMUNICAÇÃO**

Resposta a Pedidos de Informação e Reclamações

São dirigidos à ANACOM cerca de 9 mil pedidos de informação e reclamações anualmente, sendo assegurado um prazo médio de resposta inferior a 10 dias úteis.

Relatórios sobre Reclamações

Novo modelo de exploração e divulgação de dados sobre as reclamações registadas pela ANACOM, incluindo a sua distribuição geográfica e por operador, que:

- permite uma análise mais densificada e real da experiência dos consumidores e suporta o diagnóstico de práticas de prejuízo para os consumidores que estão a ser endereçadas pela ANACOM em sede de regulamentação, adoção de medidas corretivas, fiscalização e sancionamento
- dá um melhor suporte à tomada de decisão por parte dos consumidores
- promove a correção voluntária das dificuldades dos consumidores pelos operadores.

O sector das comunicações regista mais de 100 mil reclamações por ano, um valor que tem vindo a diminuir nos últimos anos, mas que ainda se encontra acima do que se verificava no período pré-pandémico.

RECLAMAÇÕES SOBRE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES

RELATÓRIO INTERATIVO

Ano, Trimestre

2023



Consumidor

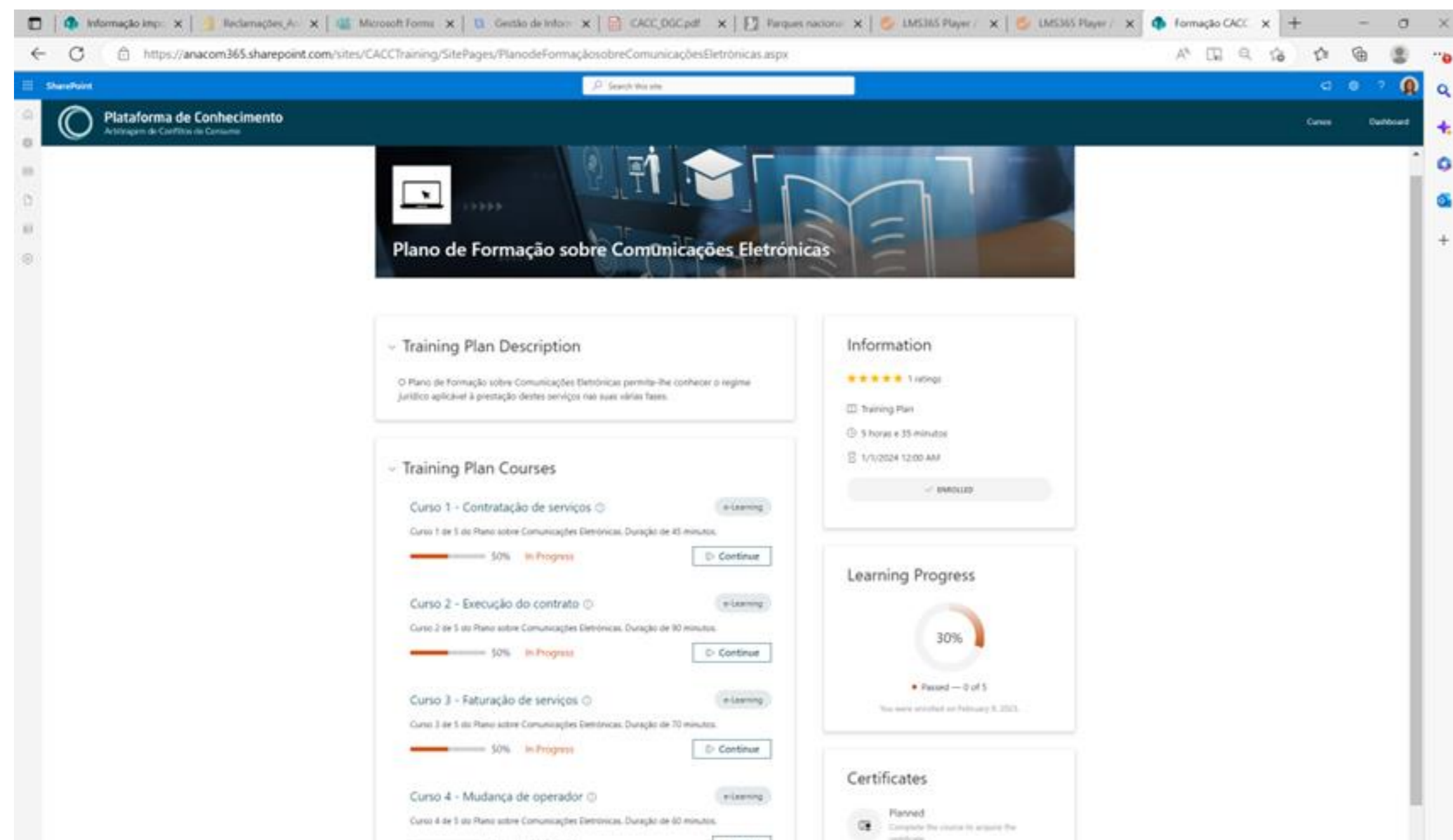
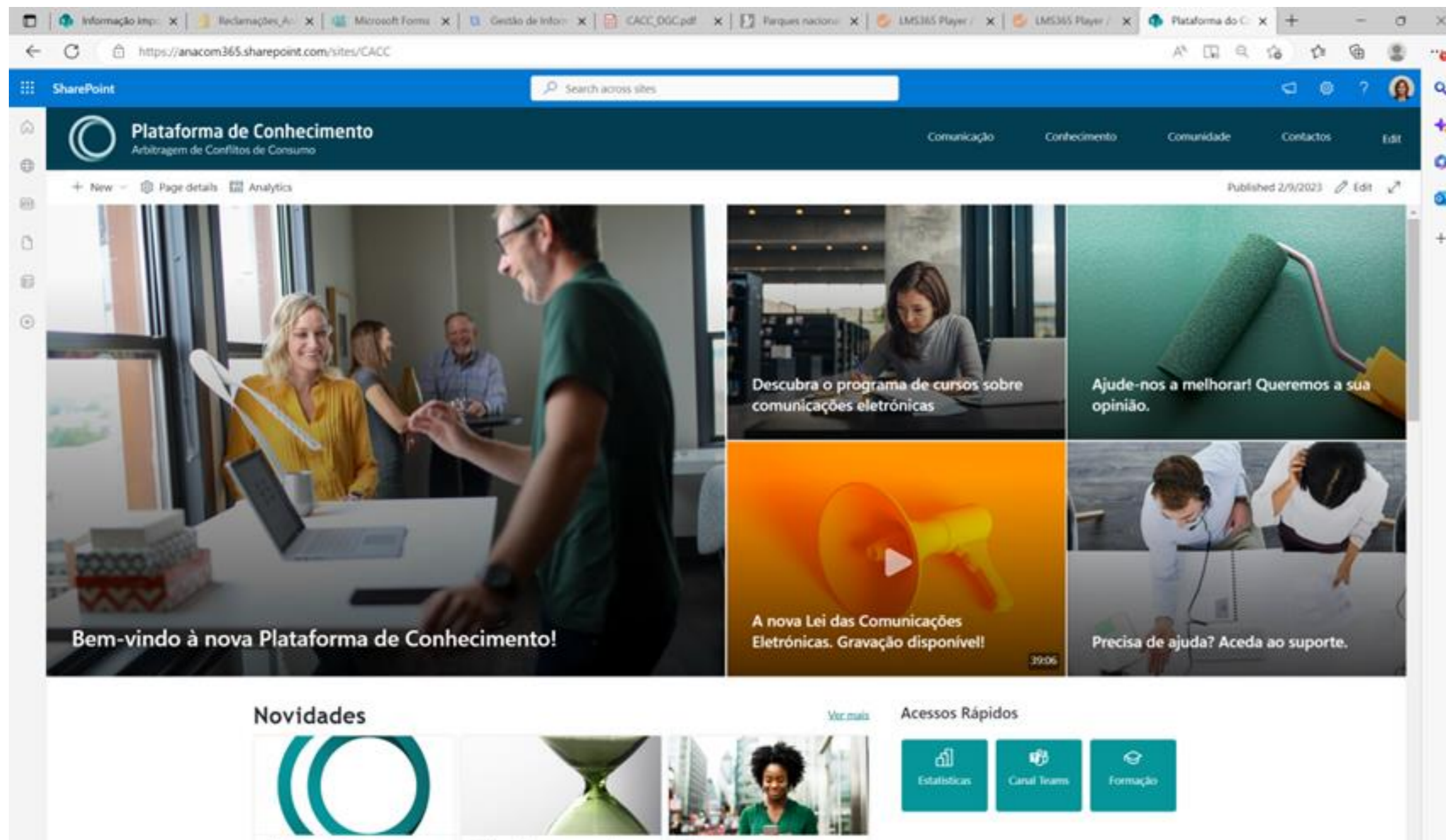


- No total, em 2023 a ANACOM recebeu cerca de 107,1 mil reclamações escritas contra prestadores de serviços de comunicações, menos cerca de 3 mil reclamações (-2%) do que em 2022. Destas, 69,8 mil reclamações, 65% do total, respeitam a comunicações eletrónicas, menos 4% face a 2022; e 37,3 mil reclamações (35% do total) têm por objeto o sector postal.
- A faturação de serviços, a contratação de serviços e a assistência técnica dominaram as reclamações de comunicações eletrónicas em 2023. Entre os assuntos mais reclamados neste período estão ainda as falhas nos serviços e o cancelamento do serviço. As queixas que mais aumentaram foram as motivadas pelo aumento do preço do serviço.

Mais info em <https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1774551>

ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

- Financiamento anual da atividade dos 7 Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo nacionais (rede gerida pela DGC/DGPJ) no âmbito dos protocolos de cooperação celebrados
- Plataforma de Conhecimento para a Arbitragem de Conflitos de Consumo para partilha de conhecimento e experiência
- Programa de formação e-learning com 7 cursos sobre os sectores regulados dirigido aos recursos dos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo



Prioridades a concretizar em 2024-2025

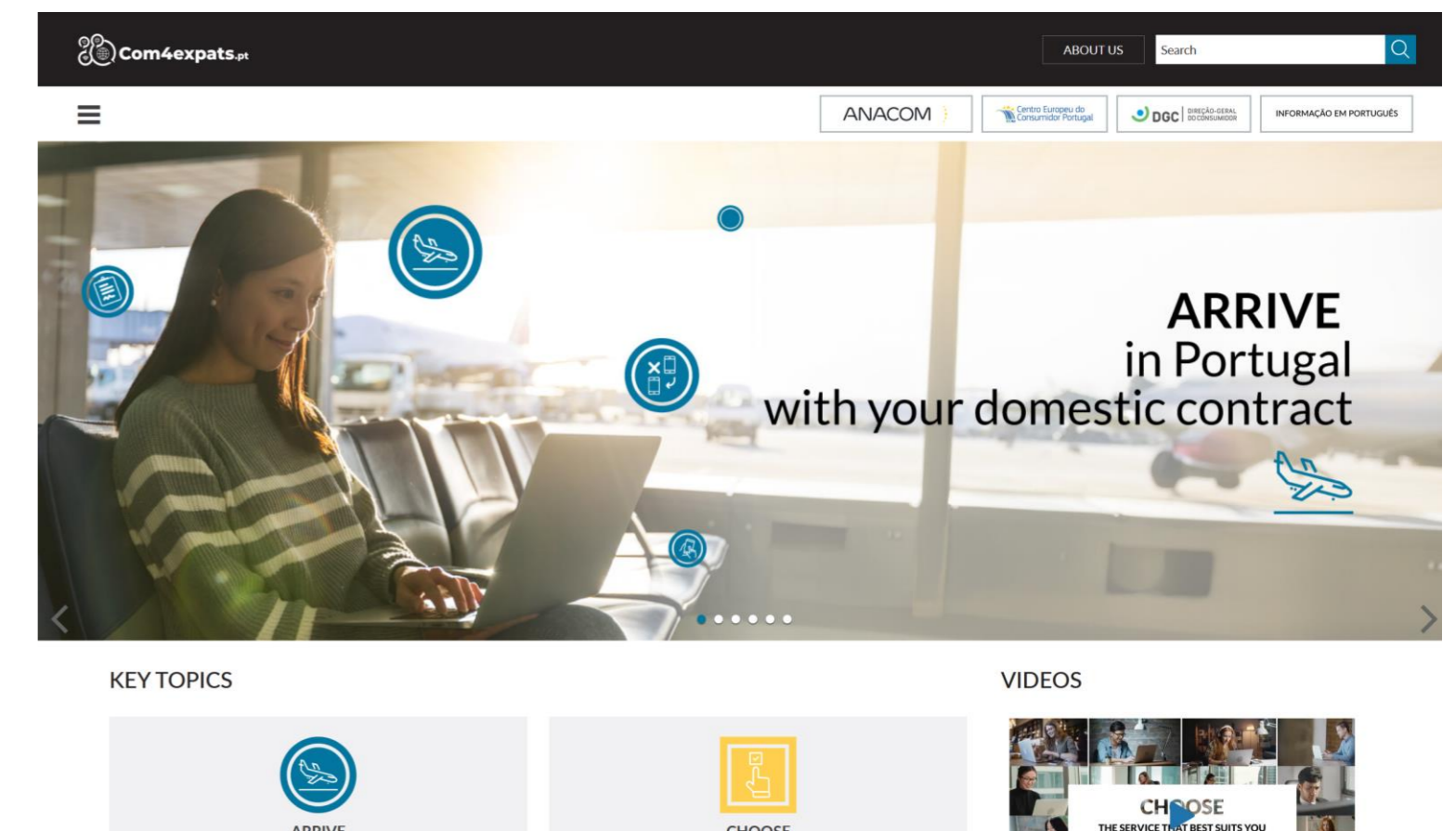
1. Regulamentação dos requisitos a que devem obedecer os procedimentos internos dos prestadores de serviços de comunicações para o tratamento das reclamações dos consumidores.
2. Melhoria dos procedimentos de articulação entre a ANACOM e os prestadores de serviços na gestão das reclamações dos consumidores e no tratamento de situações que afetem em particular utilizadores vulneráveis.
3. Promover mais aproximação da ANACOM na aproximação aos consumidores com vista à promoção da literacia nos serviços de comunicações, em colaboração com entidades mais próximas das populações.
4. AEXCIA – Plataforma de Inteligência Artificial para a Análise e a Gestão da Experiência dos Consumidores, que será o suporte aplicacional:
 - do processo de tratamento de reclamações e pedidos de informação de consumidores registados pela ANACOM, de integração e de relacionamento com as empresas reguladas, os consumidores e outras entidades relevantes;
 - da sensorização e identificação de padrões de insatisfação de consumo e de outros padrões comportamentais de interesse analítico, designadamente nas redes sociais; e
 - da gestão do conhecimento e da analítica sobre a experiência dos consumidores e a conduta das empresas de suporte à atividade de regulação e supervisão;

Assente na automação de tarefas e processos e na aplicação de inteligência artificial ao seu desenvolvimento.

Divulgação de Informação aos Consumidores

No Portal do Consumidor estão disponíveis mais de 250 perguntas frequentes e diversos conteúdos informativos. Releve-se ainda a aposta em novos formatos de comunicação como o “Minuto ANACOM” e o “Podcast ANACOM”, que visam esclarecer os consumidores para que tomem decisões mais informadas.

Já em 2024 arrancou uma campanha de informação para esclarecer as comunidades estrangeiras que se mudam para Portugal sobre os serviços de telecomunicações no país, desenvolvida em colaboração com o Centro Europeu do Consumidor e a Direção-Geral do Consumidor.



Portal com4expats.pt (Communications for Expats)



Apelo à participação nas consultas públicas

Comunicação e explicação das nossas ações

Divulgação pontual de informação

- O calendário anual de divulgação de informação está disponível em:
ANACOM - Calendário de divulgação de informação
- Relatório de Regulação, Supervisão e Outras Atividades 2023 foi publicado em 03.06.2024



Anexo 4

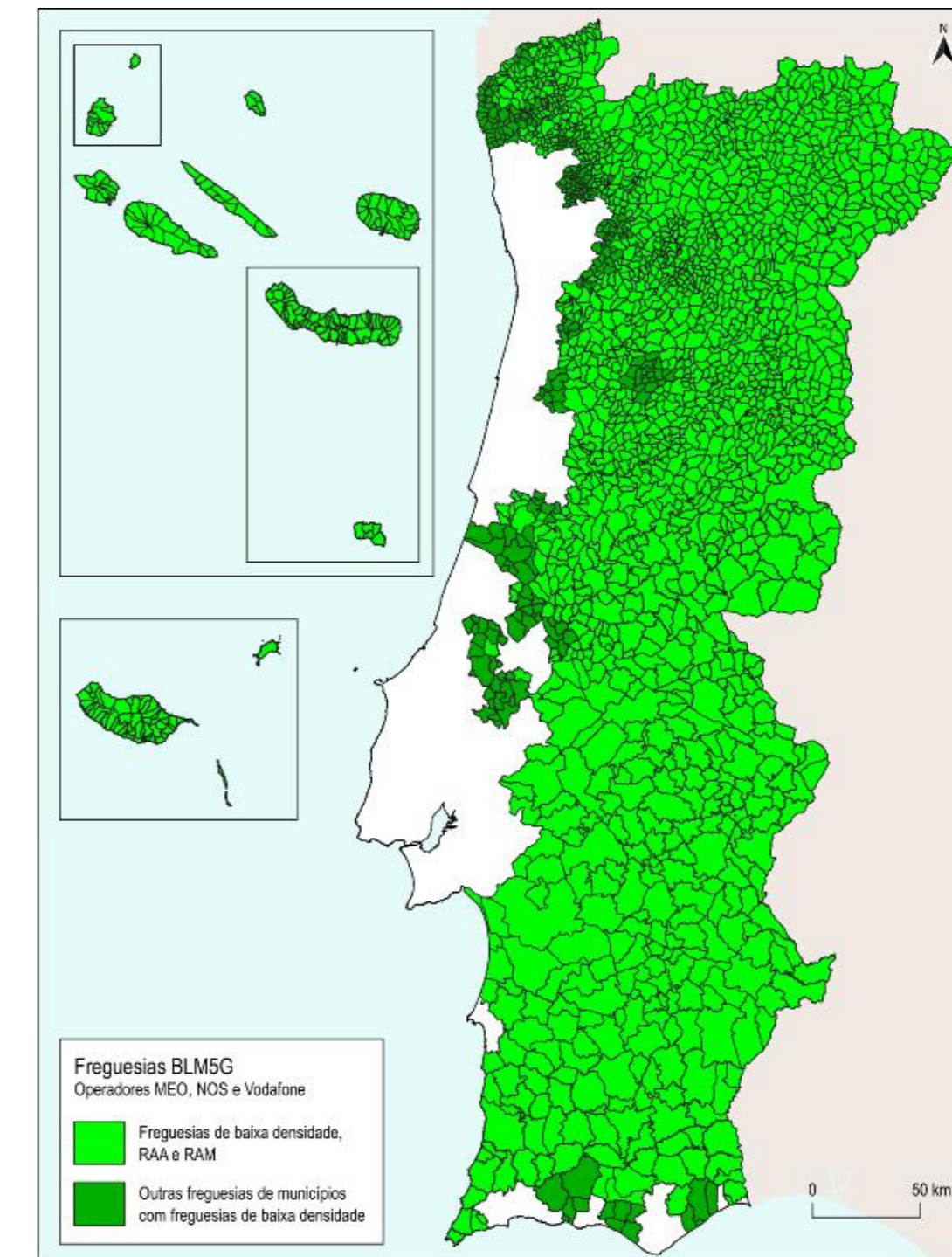
SUPERVISÃO DE OPERADORES E QUALIDADE DE SERVIÇO

Supervisão de Operadores e Qualidade de Serviço

Obrigações de cobertura consagradas no Leilão do 5G

Disponibilização de um serviço de Banda Larga Móvel, com velocidade de *download* de dados¹ igual ou superior a **50** (MEO) ou **100** (NOS e Vodafone) **Mbps**, a uma percentagem da população da freguesia:

- 75% (no final de 2023) e 90% (no final de 2025) da população de cada freguesia de baixa densidade e de cada freguesia das Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira.
- 70% (no final de 2024) e 90% (no final de 2025) da população de cada freguesia que não é de baixa densidade, mas que faz parte de municípios que incluem freguesias de baixa densidade.
- 95% (no final de 2025) de cobertura da população total do país



Foi necessário definir a metodologia utilizada para a verificação das obrigações de cobertura e atualizar os meios tecnológicos.

Em 2024 estão planeadas **ações de fiscalização em 370 freguesias**, relativamente aos três operadores.

¹ Esta velocidade de *download* corresponde ao débito máximo teórico de dados, incluindo tráfego de sinalização e codificação, que um sistema de comunicações móveis disponibiliza num determinado local, ou seja, numa situação hipotética de disponibilização de serviços a um único utilizador.

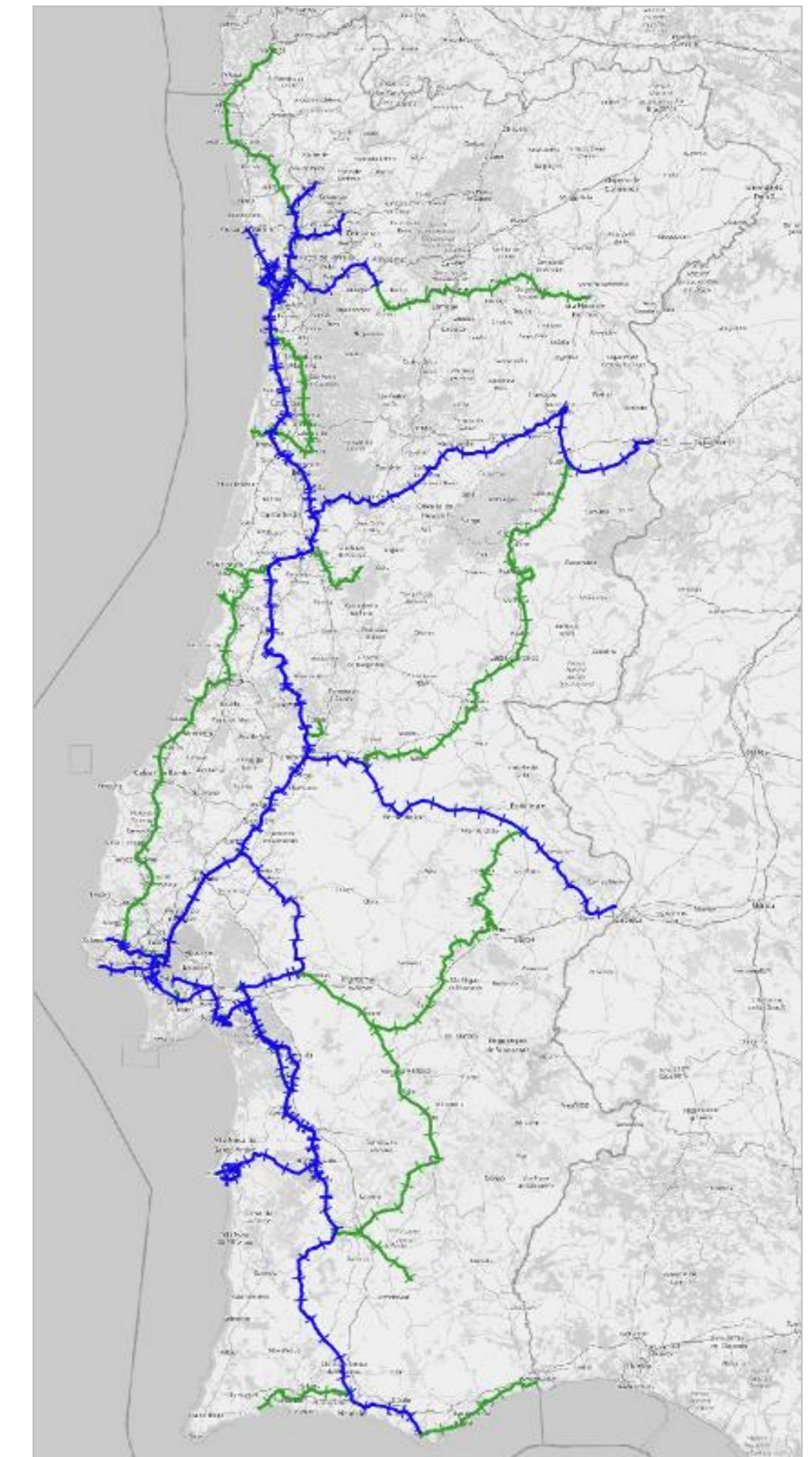
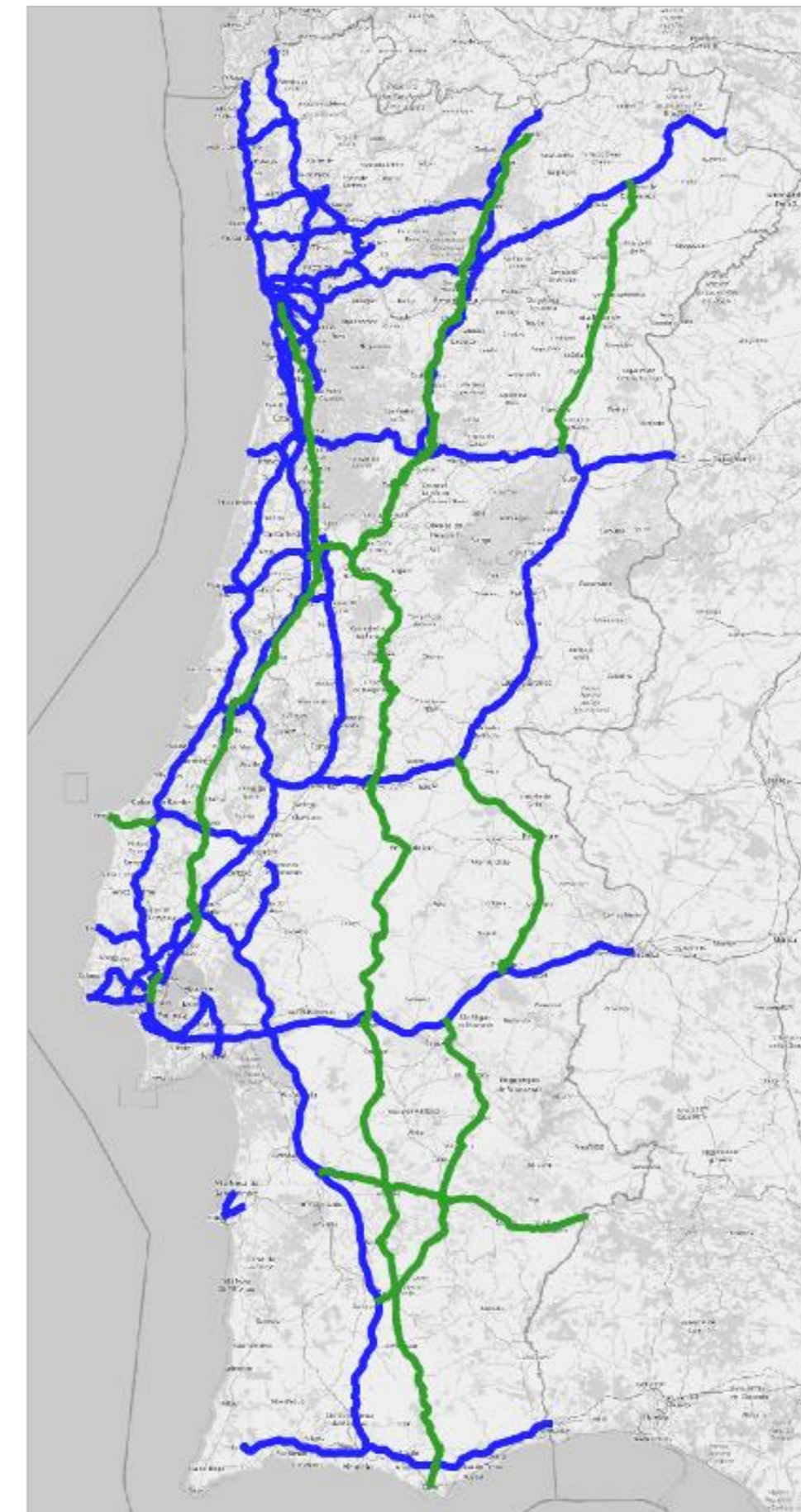


Supervisão de Operadores e Qualidade de Serviço

Obrigações de cobertura em eixos viários BLM5G (a vigorar a partir de 01.01.2026)

Disponibilização de um serviço de Banda Larga Móvel, com velocidade de *download* de dados¹ igual ou superior a **50** (MEO) ou **100** (NOS e Vodafone) **Mbps**, numa percentagem da dimensão do eixo viário:

- **95 %** de cada uma das **autoestradas**
- **85 %** de cada um dos **itinerários principais rodoviários**
- **85 %** da **Estrada Nacional 1** e da **Estrada Nacional 2**
- **95 %** de cada um dos **itinerários ferroviários** incluídos no Corredor Atlântico, da ligação Braga-Lisboa, da ligação Lisboa-Faro e das ligações urbanas e suburbanas de Lisboa e Porto
- **85 %** de cada um dos **restantes itinerários ferroviários**
- **95 %** das redes de **metropolitano de Lisboa, do Porto e do Sul do Tejo**



¹ Esta velocidade de *download* corresponde ao débito máximo teórico de dados, incluindo tráfego de sinalização e codificação, que um sistema de comunicações móveis disponibiliza num determinado local, ou seja, numa situação hipotética de disponibilização de serviços a um único utilizador.

Supervisão de obrigações:

- Total de 370 freguesias selecionadas como amostra para verificação;
- Verificadas durante os 1º e 2º trimestre 70 freguesias;
- Numa primeira análise, entre 10% a 15% das freguesias indicam incumprimento por parte de um ou mais operadores.

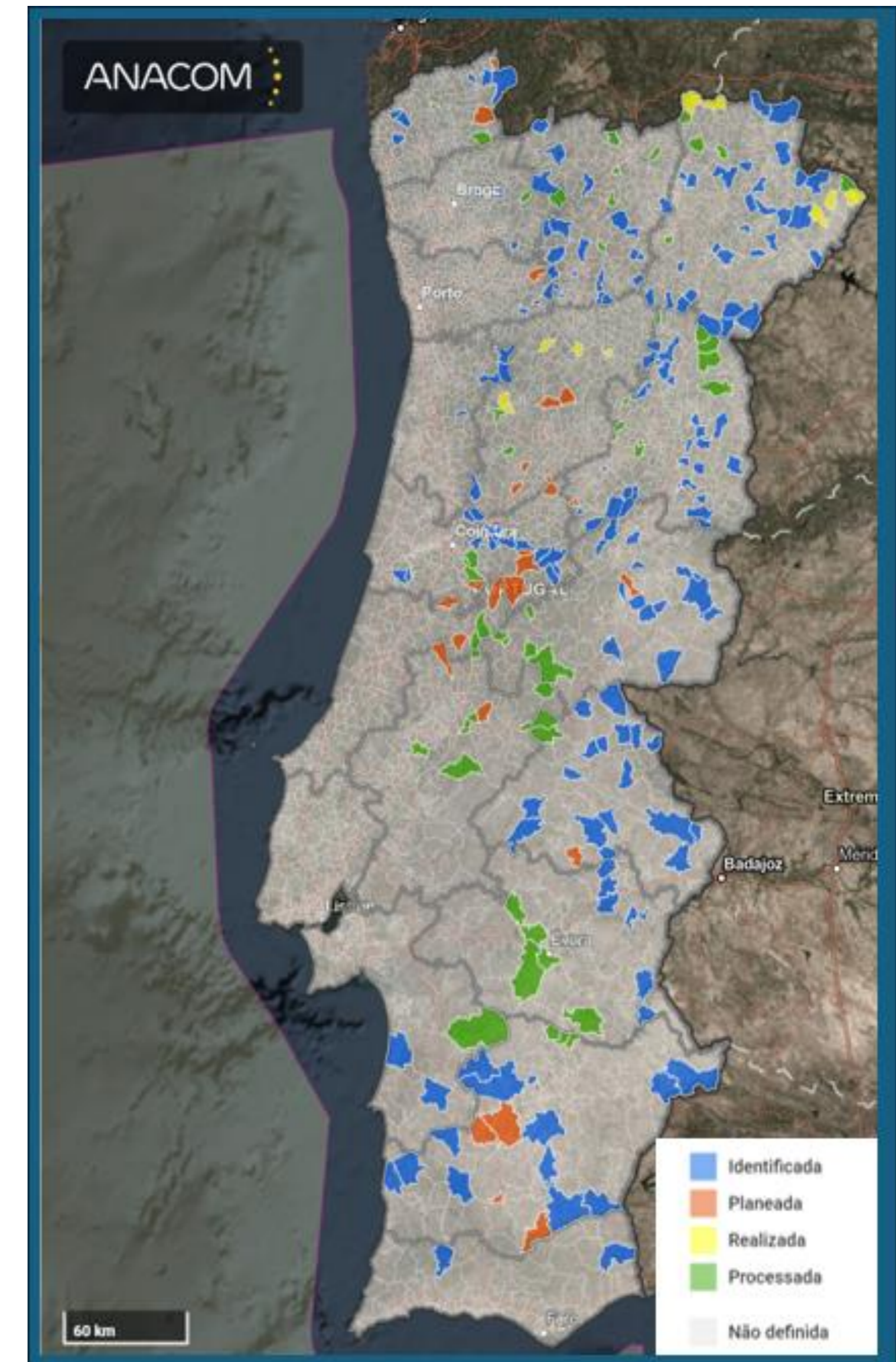
CrITÉRIOS de seleção de prioridades em freguesias da amostra:

- Freguesias identificadas com queixas recebidas;
- Freguesias identificadas em estudos de QoE anteriores como deficitárias;
- Análise teórica de cobertura deficiente;

Limitações e próximos passos:

- Regiões autónomas com início de verificações no 3º e 4º trimestre¹;
- Aquisição de equipamento para dotar regiões autónomas de capacidade permanente de verificação de rede móvel;

¹ No dia 17/07/2024, está prevista a entrega de um equipamento que dotará as regiões autónomas dos meios necessários para verificar o cumprimento das obrigações de cobertura em várias freguesias distribuídas por diversas ilhas.



Comparador de tarifários COM.escolha

COM.escolha

- Assegurar a disponibilidade e evolução de um comparador tarifário conforme com as regras definidas na LCE;
- A atual ferramenta COM.escolha já dá resposta à maioria das regras definidas na LCE;
- Encontra-se em curso o projeto de adaptação da ferramenta, de modo a dar cumprimento à totalidade das regras definidas na LCE;
- Neste projeto prevê-se apostar em novas tecnologias, como é o caso de modelos algoritmos inteligentes, a utilização de tecnologias de web scrapping evoluídas para a recolha dos dados diretamente nos sites dos operadores, e ainda a integração com a plataforma GEO.ANACOM.

Serviço NET.mede

- Assegurar a disponibilidade e evolução do serviço NET.mede;
- Em curso o processo de acreditação – desenvolvimento de um mecanismo que permite aos utilizadores obter um teste acreditado via app NET.mede.

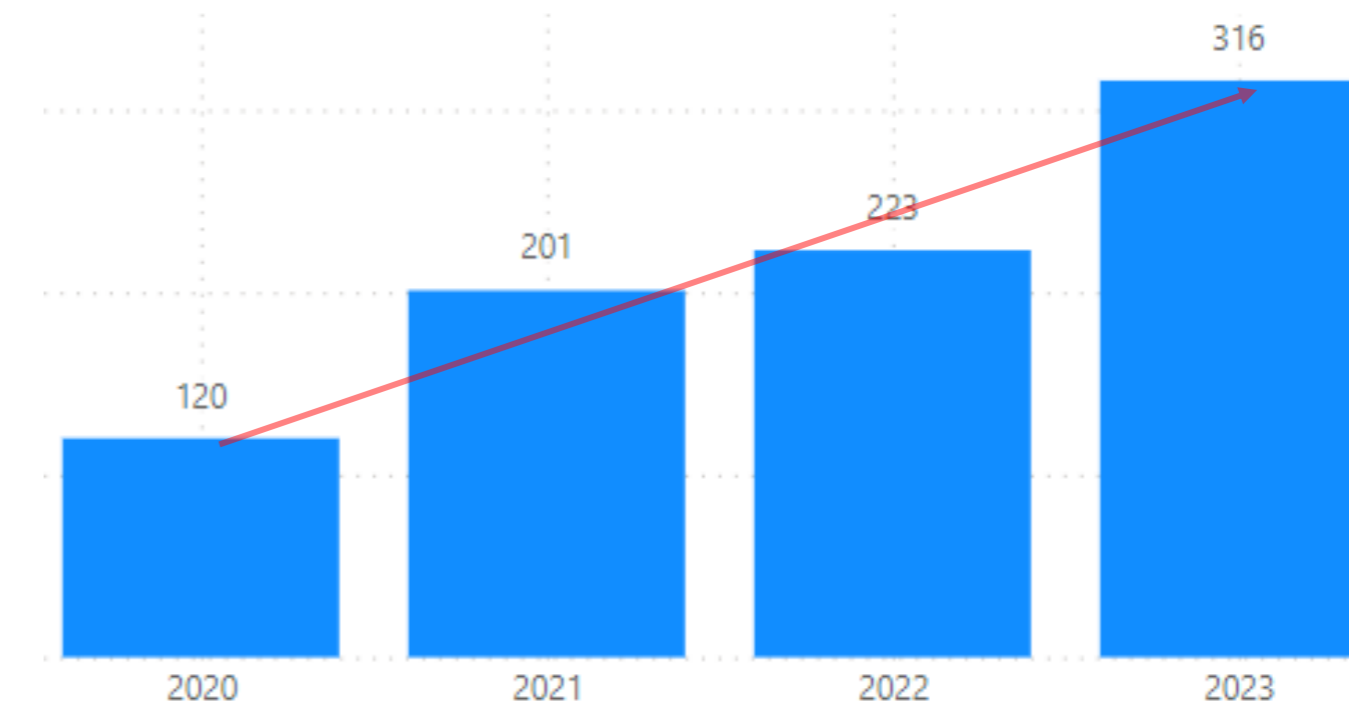
 NET.mede

Casos de interferência reportados à ANACOM em 2023

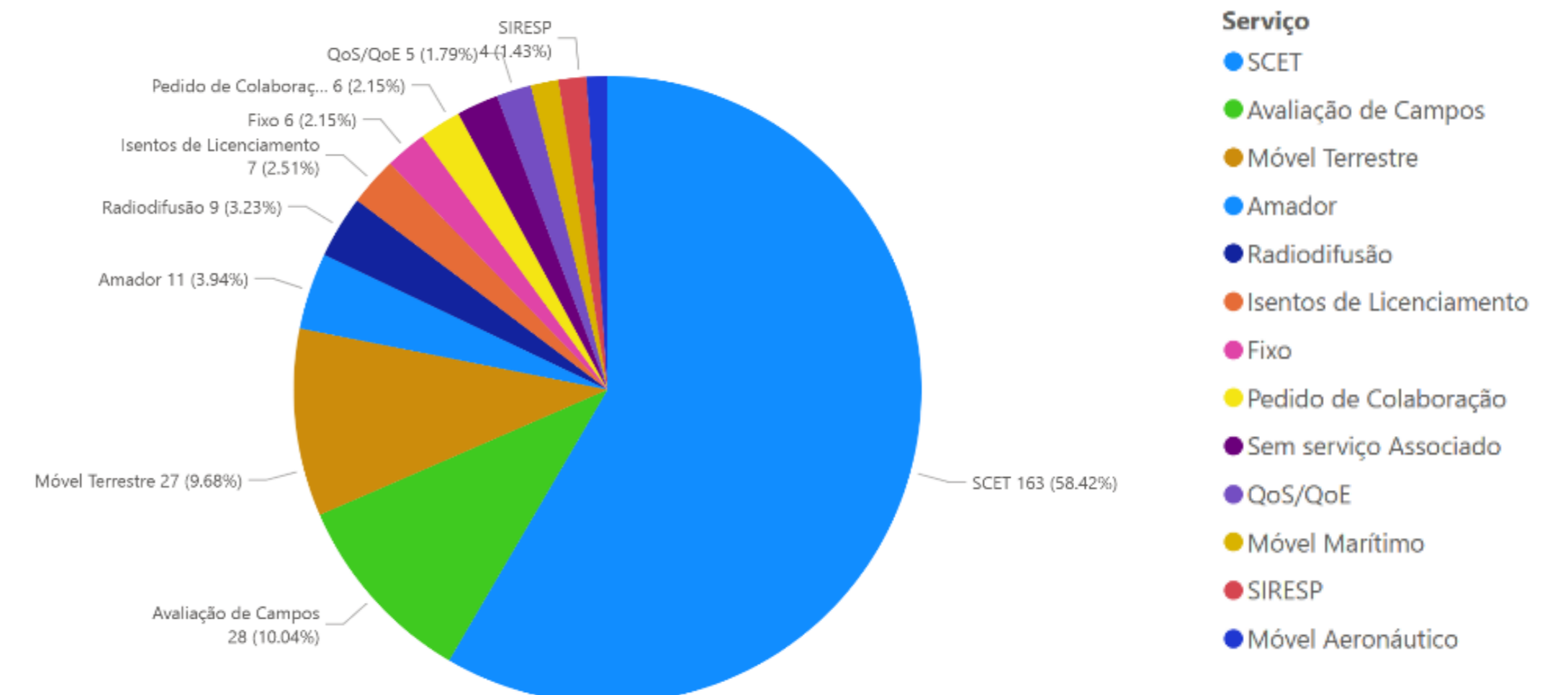
Causas mais comuns

1. Repetidores 2G/3G/4G/5G não-autorizados;
2. Amplificadores de TV em auto-oscilação;
3. Perturbações no espectro por avaria de equipamentos eletrónicos;
4. Não conformidade de equipamentos;
5. Problemas de blindagem em cabos de comunicações;
6. Redes terrestres a operar sem a devida autorização;
7. Estações de radiodifusão sonora não autorizadas;
8. Inibidores de Serviço (“jamming”).

Evolução Temporal do Número de Interferências



Serviços de Radiocomunicações mais afetados



Supervisão do Espectro: Inovar, Criar e Conceber

A utilização intensiva do espectro na sociedade, um recurso escasso e de elevado valor económico, torna muito complexa a identificação de faixas de frequências para novos serviços.

A política de espectro tem vindo a considerar abordagens baseadas na utilização partilhada, o que se traduz em novos desafios em termos de supervisão.

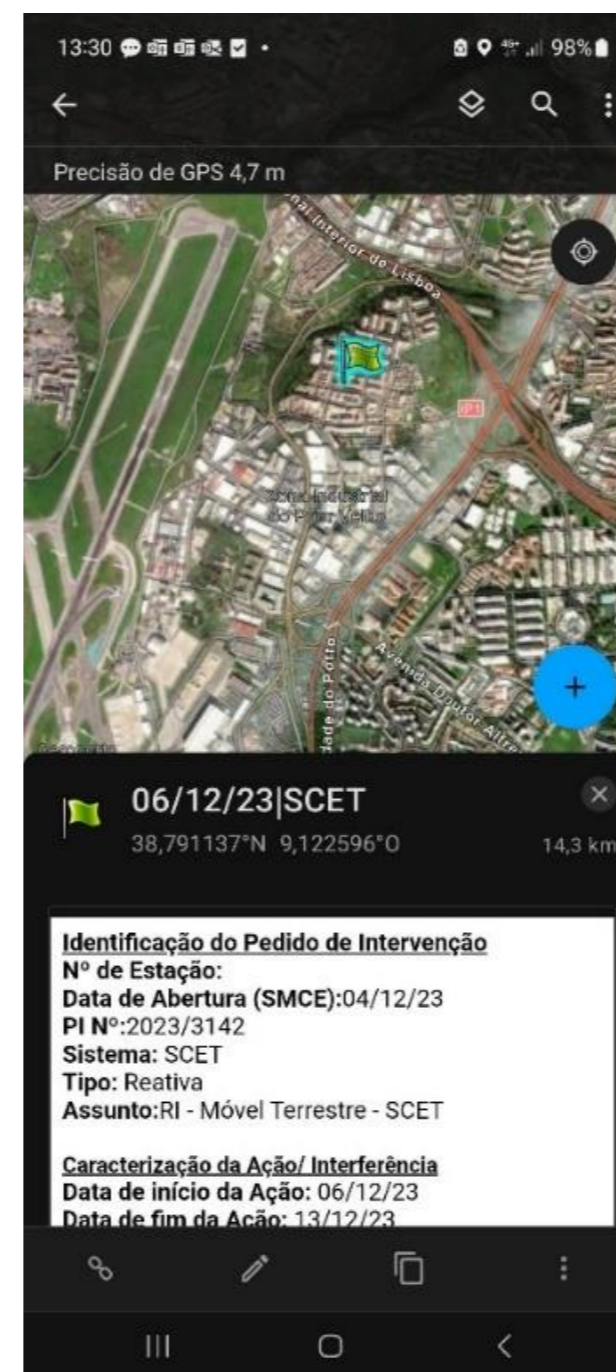
A ANACOM, enquanto autoridade reguladora responsável pela gestão do espectro, tem seguido um caminho de investigação, criação de conhecimento e de melhoria contínua. Só assim, se conseguirá inovar e desenvolver novas metodologias de supervisão do espectro, mais eficazes e eficientes.

Inovar para melhor Supervisionar

Supervisão do Espectro de Radiofrequências

Projeto em produção:

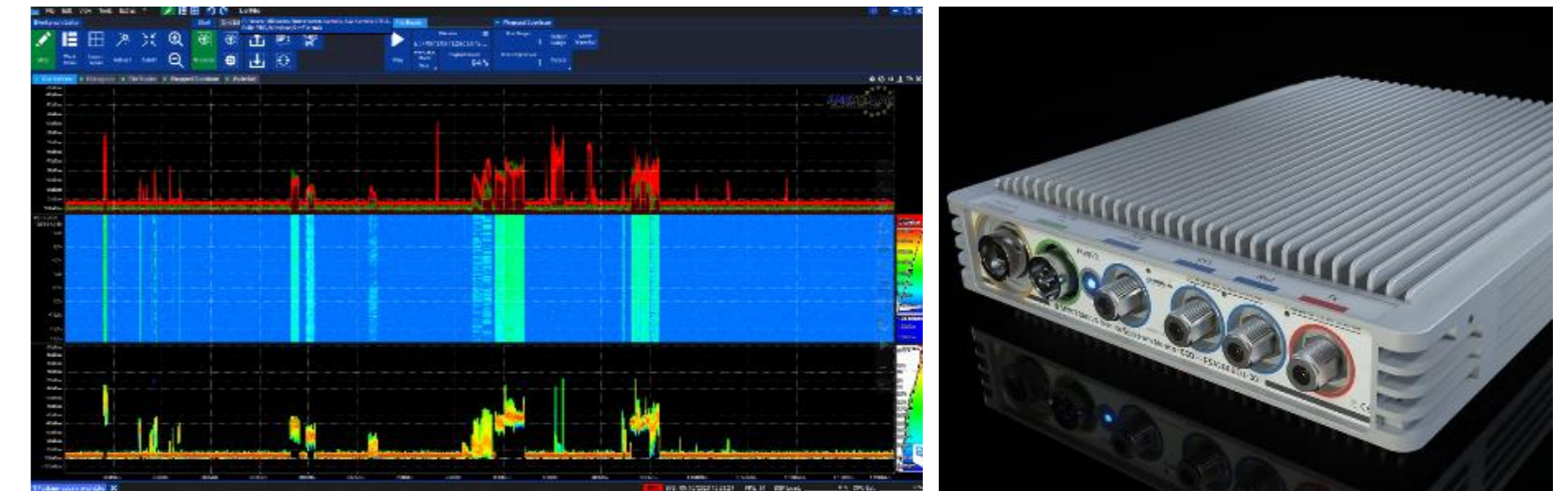
- Desenvolvimento da aplicação móvel SMCE MOBILE, concebida para proporcionar um trabalho operacional mais ágil e eficiente, dotando os agentes de supervisão de uma visão integrada das ações a desenvolver (ou em curso) no terreno, possibilitando o acompanhamento, em tempo real, das ações com recurso à plataforma geoespacial da ANACOM. (Palavras-Chave: Geoespacial, Modelos Data-Driven).



Supervisão do Espectro de Radiofrequências

Alguns dos projetos em curso

- Desenvolvimento da Rede Integrada de Supervisão, uma rede de sensores de última geração, com vista à supervisão do espectro em zonas urbanas (em *overlay* com as atuais estações, com maior capilaridade).
(Palavra-Chave: Sensorização);
- Desenvolvimento do Piloto do Sistema de Supervisão Automática do Espectro, uma ferramenta capaz de recolher autonomamente dados do espectro, processando-os com vista a uma supervisão mais automática (i.e., menos dependente da ação humana). O protótipo desenvolvido já permite detetar, caracterizar e priorizar sinais para análise pela equipa de supervisão.
(Palavras-Chave: ML/IA).



Station	F (MHz)	Level (dBuV)	BW	Distance (km)	Entity	Freq Usage	Bits	Date Time	Prio
ER Caranelo	31.423	-7	2.254	0	Isenção de Licença (30,1 - 37,5 MHz)	0	38	2023-9-25 11:19	30
ER Caranelo	31.875	-3	2.811	0	Isenção de Licença (30,1 - 37,5 MHz)	0,55	80	2023-9-25 12:28	30
ER Caranelo	31.875	1	3.750	0	Isenção de Licença (30,1 - 37,5 MHz)	0,81	1	2023-9-25 10:54	30
ER Caranelo	32.025	-1	3.1	0	Isenção de Licença (30,1 - 37,5 MHz)	1	139	2023-9-25 12:28	30
ER Caranelo	32.042	-5	2.755	0	Isenção de Licença (30,1 - 37,5 MHz)	0,02	195	2023-9-25 12:28	30
ER Caranelo	32.325	9	3.833	0	Isenção de Licença (30,1 - 37,5 MHz)	0,98	18	2023-9-25 12:28	30
ER Caranelo	32.349	-6	2.370	0	Isenção de Licença (30,1 - 37,5 MHz)	0,03	37	2023-9-25 10:54	30
ER Caranelo	32.593	-3	2.433	0	Isenção de Licença (30,1 - 37,5 MHz)	0,7	108	2023-9-25 12:28	30
ER Caranelo	32.624	-2	3.893	0	Isenção de Licença (30,1 - 37,5 MHz)	0,4	1	2023-9-25 12:03	30
ER Caranelo	32.889	-4	2.933	0	Isenção de Licença (30,1 - 37,5 MHz)	0,31	44	2023-9-25 11:34	30
ER Caranelo	33.165	-3	152.689	0	Isenção de Licença (30,1 - 37,5 MHz)	0,27	124	2023-9-25 12:28	30
ER Caranelo	33.203	-4	2.46	0	Isenção de Licença (30,1 - 37,5 MHz)	0,04	194	2023-9-25 11:34	30
ER Caranelo	33.326	-7	2.755	0	Isenção de Licença (30,1 - 37,5 MHz)	0,01	191	2023-9-25 10:54	30
ER Caranelo	33.445	0	2.047	0	Isenção de Licença (30,1 - 37,5 MHz)	1	190	2023-9-25 12:28	30
ER Caranelo	33.682	-5	2.427	0	Isenção de Licença (30,1 - 37,5 MHz)	0,01	195	2023-9-25 12:28	30
ER Caranelo	33.875	-3	2.979	0	Isenção de Licença (30,1 - 37,5 MHz)	0,42	1	2023-9-25 12:28	30
ER Caranelo	34.026	-1	2.594	0	Isenção de Licença (30,1 - 37,5 MHz)	0,99	190	2023-9-25 12:28	30
ER Caranelo	34.059	0	3.32	0	Isenção de Licença (30,1 - 37,5 MHz)	1	197	2023-9-25 12:28	30
ER Caranelo	34.12	0	2.833	103	Cruz Vermelha Portuguesa	1	197	2023-9-25 12:28	30
ER Caranelo	34.303	-5	2.37	103	Cruz Vermelha Portuguesa	0,08	193	2023-9-25 12:28	30
ER Caranelo	34.333	-6	2.750	95	Cruz Vermelha Portuguesa	0	191	2023-9-25 11:34	30
ER Caranelo	34.364	-5	2.939	95	Cruz Vermelha Portuguesa	0,11	193	2023-9-25 12:28	30
ER Caranelo	34.467	-5	3.205	0	Isenção de Licença (30,1 - 37,5 MHz)	0,12	1	2023-9-25 12:28	30
ER Caranelo	34.578	-3	2.894	0	Isenção de Licença (30,1 - 37,5 MHz)	0,77	197	2023-9-25 12:28	30
ER Caranelo	34.608	-5	2.837	0	Isenção de Licença (30,1 - 37,5 MHz)	0,19	193	2023-9-25 12:28	30

Resultados em 2023:

- 179 processos de contraordenação instaurados;
- 286 decisões finais, das quais 251 condenatórias e 35 de absolvição;
- Total de coimas aplicadas: **7 247 750,00 euros**.



As matérias:

- Atendimento Prioritário
- *Call Centers*;
- Compatibilidade eletromagnética;
- Comunicações eletrónicas – Barramento seletivo;
- Comunicações eletrónicas – Denúncias contratuais;
- Comunicações eletrónicas – Faturas detalhadas;
- Comunicações eletrónicas – Não envio de informação estatística;
- Comunicações eletrónicas – Portabilidade;
- Comunicações eletrónicas – Práticas Comerciais Desleais;
- Comunicações eletrónicas – Regulamento de Segurança;
- Comunicações eletrónicas – Serviços 707;
- Comunicações eletrónicas – Suspensão de serviços;
- Equipamentos de Rádio;
- Infraestruturas de telecomunicações em edifícios;
- Infraestruturas de telecomunicações em loteamentos, urbanizações e conjuntos de edifícios;
- Livro de Reclamações;
- Radiodifusão Sonora – Estações;
- Serviço Móvel Aeronáutico;
- Serviço Móvel Terrestre (Redes privadas);
- Serviços de valor acrescentado;
- Serviços Postais;
- Serviços Postais – Centros de Distribuição Postal;
- Serviços Postais – Não envio de informação estatística;
- Serviços Postais – Serviço Universal;
- Tarifa Social de Internet.





Anexo 5

**PLATAFORMA GEOESPACIAL
DA ANACOM**

Plataforma Geoespacial da ANACOM

- A ANACOM lançou, a 18.09.2023, o **Portal Público da [GEO.ANACOM](https://www.anacom.pt/geo)**, uma Plataforma Geoespacial que permite aos seus utilizadores aceder a um conjunto de informação georreferenciada sobre o sector de comunicações eletrónicas e dos serviços postais.
- O Portal Público **disponibiliza um vasto conjunto de camadas de informação geográfica relativas ao setor**, sendo expectável que este número venha a crescer gradualmente.



- O principal destaque é dado à **funcionalidade de mapeamento de coberturas de rede**. Esta funcionalidade permite a consulta das coberturas das redes fixas, móveis e de satélite, disponíveis num determinado ponto ou morada no território nacional. Com um simples clique num ponto no mapa, o utilizador pode aceder a informações detalhadas sobre as redes, os operadores, as tecnologias e velocidades de Internet aí disponíveis. Assim, com esta funcionalidade, será possível saber que operadores têm rede ou oferecem serviços no local onde vive, trabalha ou passa férias. Pode ainda verificar se pode fazer uma chamada, enviar SMS ou MMS ou qual a velocidade máxima de Internet disponível no ponto selecionado.

Plataforma Geoespacial da ANACOM



- Gestão centralizada de dados geográficos
- Várias camadas de informação que podem ser vistas ao mesmo tempo
- Plataforma única, corporativa e colaborativa
- Intuitiva, fácil de usar, otimização de fluxos de trabalho, capacidade analítica e suporte à tomada de decisão

Disponível em dispositivos fixos e móveis

- Disponível publicamente (a maioria das camadas)

Inclui:

Coberturas de banda larga fixa e móvel
Infraestruturas de Telecomunicações (SIIA)
Qualidade de serviço (QoS)
Serviços Postais
Estatísticas e Mercado
Reclamações
Cartografia

✓ Entre outros...



Plataforma Geoespacial da ANACOM

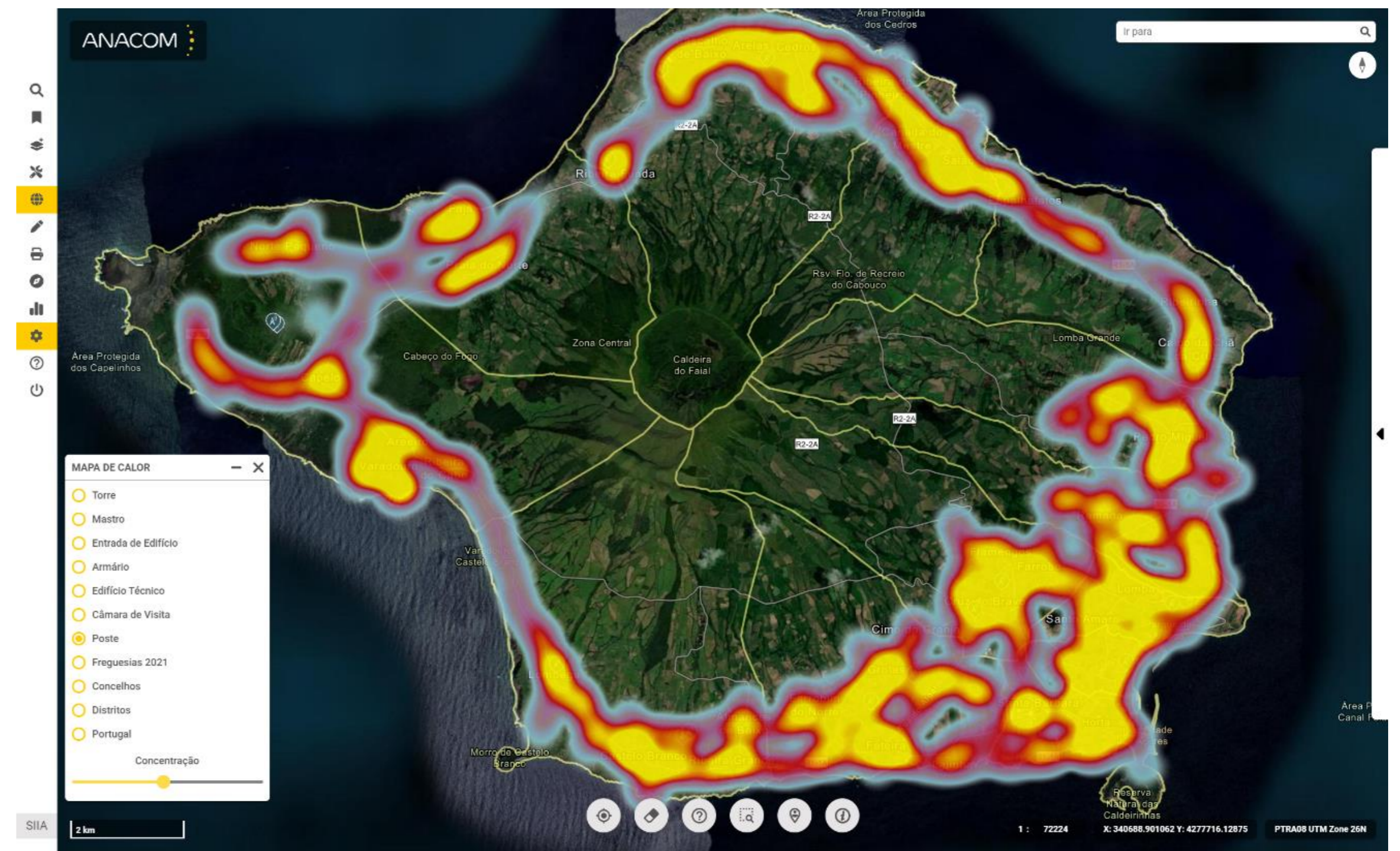
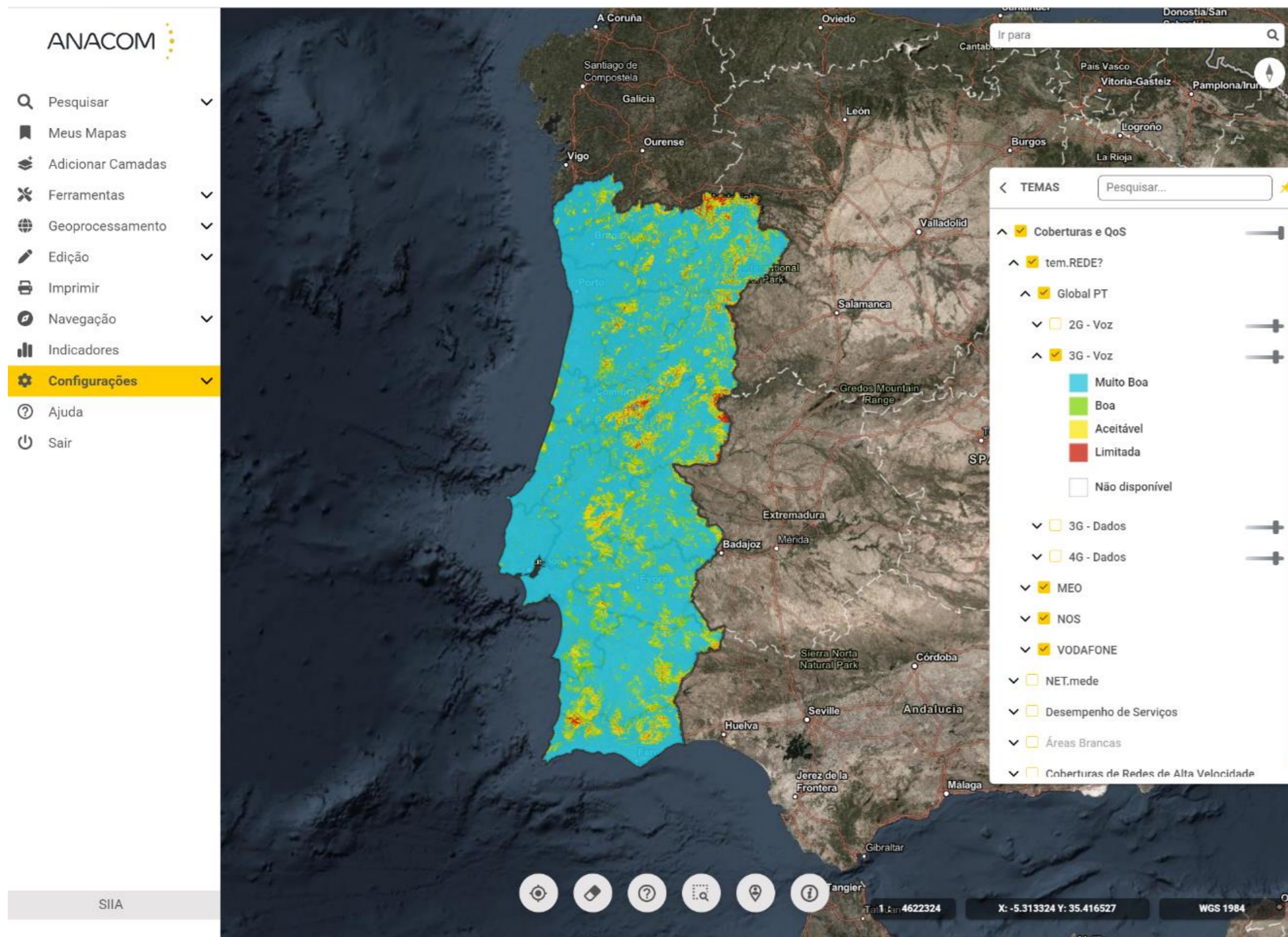
- Para além das coberturas, pode-se consultar um conjunto de temas, nomeadamente, Planeamento e Gestão do Espectro, Monitorização e Fiscalização do Espectro, Serviços Postais, Estatísticas e Mercado e Infraestruturas. Estes grupos incorporam várias subcamadas de informação georreferenciada, provenientes da ANACOM ou obtidas junto dos operadores, sendo contínua e dinamicamente atualizadas, assemelhando-se a um *living atlas* em constante evolução.
- Nestas subcamadas de informação é possível visualizar os resultados das medições da ANACOM sobre o desempenho dos Serviços Móveis e apurar a qualidade do sinal de TDT. É ainda possível visualizar as áreas onde existe cobertura de fibra ótica ou 4G, onde não existem redes de elevada capacidade (“áreas brancas”), bem como obter informação estatística do mercado ao nível regional, onde se inclui a incidência de reclamações ou a taxa de penetração da Internet em local fixo.
- No que se refere ao sector postal, o Portal Público da ANACOM vai permitir localizar os estabelecimentos postais associados ao Serviço Universal.
- Além do Portal Público, a [GEO.ANACOM](#), que constitui o ecossistema tecnológico Geoespacial da ANACOM, inclui ainda o SIIA (Sistema de Informação de Infraestruturas Aptas), acessível a entidades credenciadas, e um Portal Interno exclusivo aos colaboradores da ANACOM, oferecendo um repositório de informações mais abrangente e detalhado, aportando e suportando a ação regulatória e de supervisão.

Plataforma Geoespacial da ANACOM



Cobertura móvel e QoS (mapa de calor)

Infraestruturas (polos - mapa de calor)

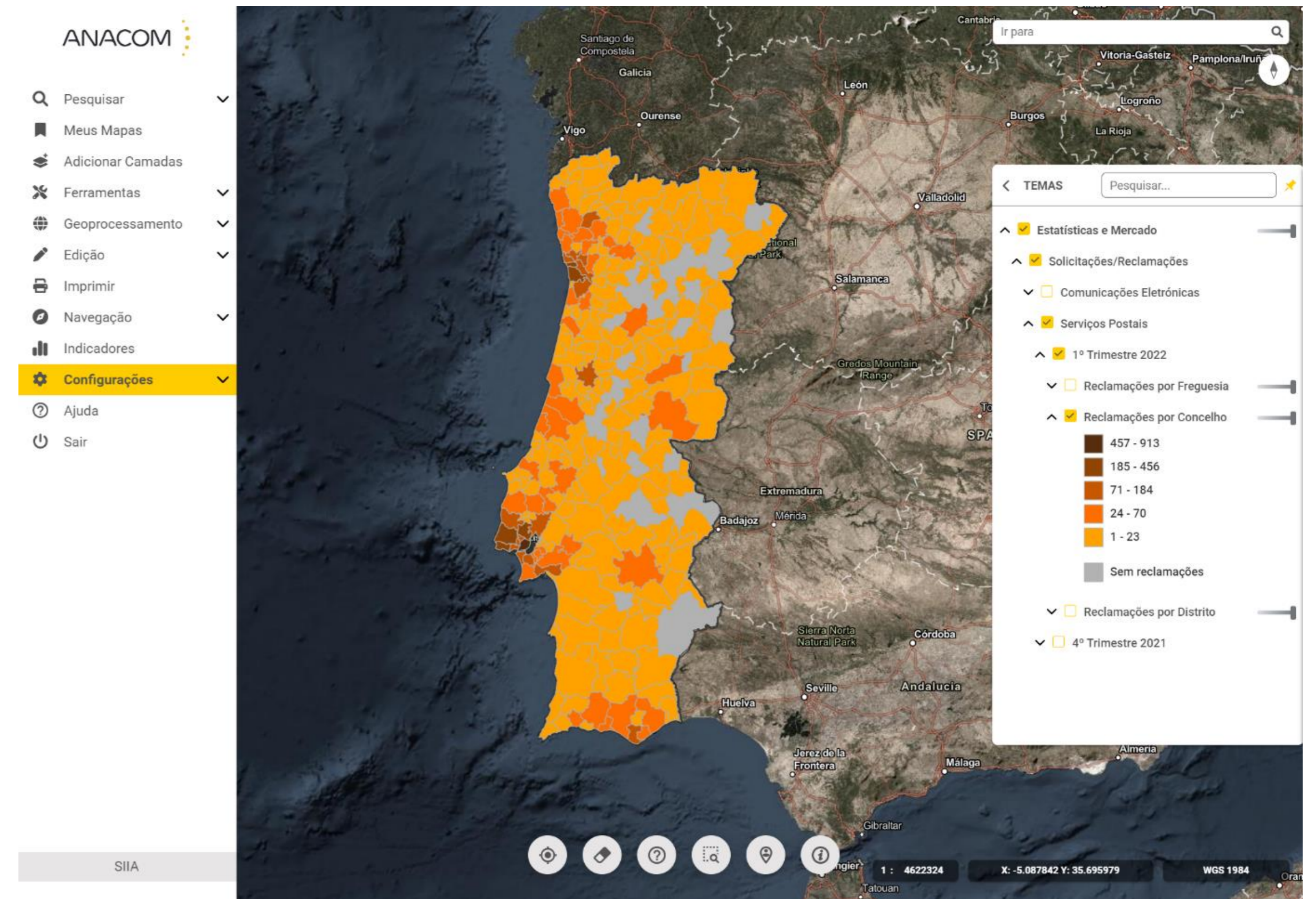
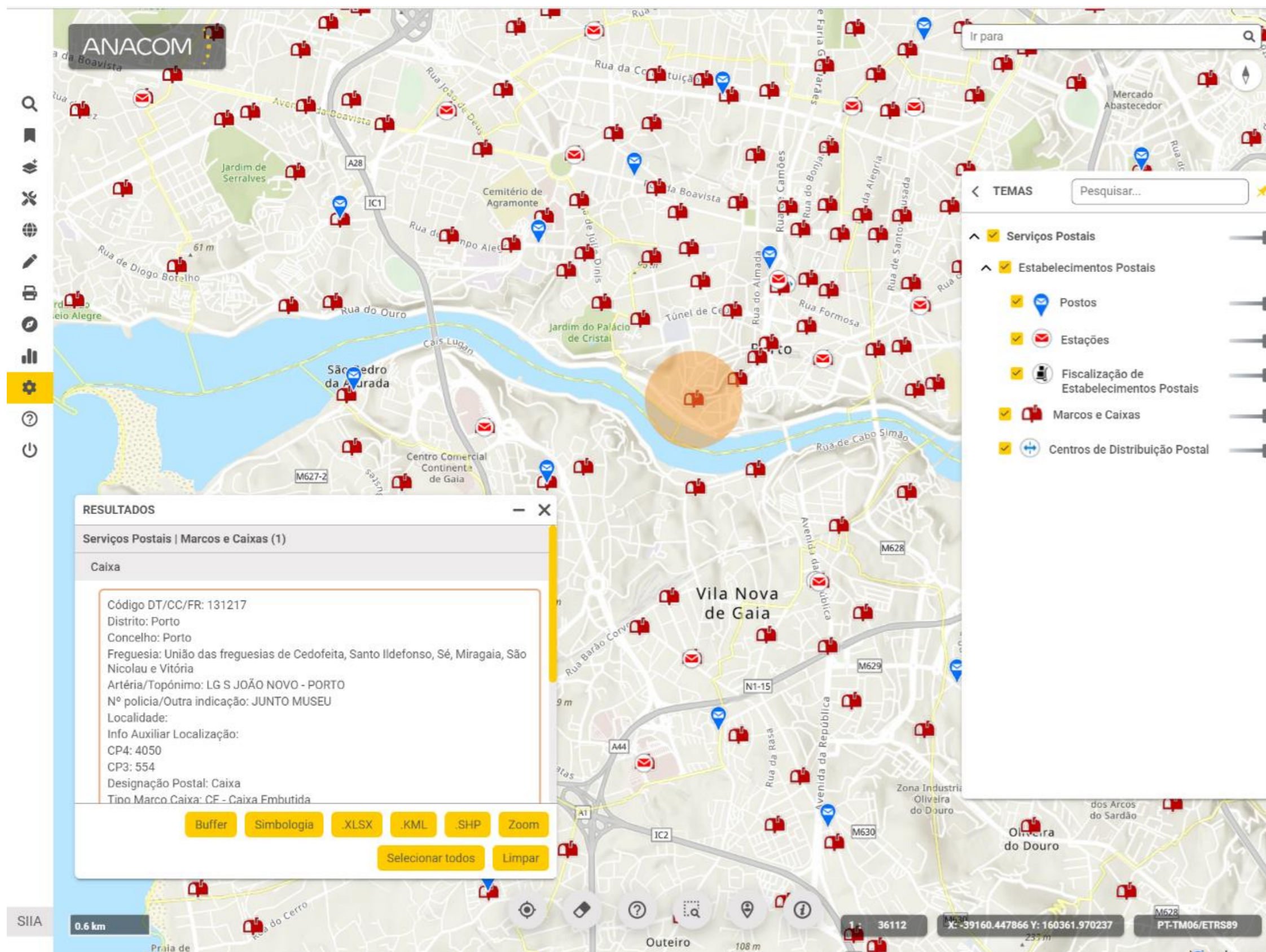


Plataforma Geoespacial da ANACOM



Rede de estações postais (pontos)

Reclamações por município (segmentos)





Anexo 6

ATIVIDADES ESPACIAIS

ANACOM enquanto Autoridade Espacial

Já em 2024, a ANACOM emitiu as 2 primeiras licenças de operações espaciais:

- A 4 de março de 2024, a primeira licença de operações espaciais de lançamento e de comando e controlo de um satélite, enquanto Autoridade Espacial. Trata-se do AEROS (Cubesat 3U), cujo lançamento para o Espaço foi assegurado pela Space X, nos Estados Unidos da América, e representa o culminar de um processo colaborativo entre a ANACOM e o CEiiA, que teve início em setembro de 2023, com vista à instrução do processo de licenciamento do lançamento e do comando e controlo do AEROS.
- Ainda em março, a ANACOM emitiu a segunda licença de operações espaciais de lançamento e de comando e controlo de um satélite. Em causa esteve o satélite ISTSAT-1 (Cubesat 1U), cujo lançamento para o Espaço deverá ser assegurado pelo Ariane 6 no seu voo inaugural, que está previsto para o período entre 15 de junho e 31 de julho de 2024.

ANACOM enquanto Autoridade Espacial

A 20 de maio de 2024, foi dado início ao procedimento regulamentar de alteração do [Regulamento n.º 697/2019](#), de 5 de setembro, no que se refere aos artigos 5.º, 7.º, 8.º, 9.º - B, 9.º - C, 16.º e 17.º, do Decreto-Lei n.º 16/2019, de 22 de janeiro, na redação atual, bem como ao n.º 5 do artigo 2.º da [Portaria n.º 279/2023](#), de 11 de setembro, relativo à determinação de normas de cálculo do dano máximo provável, para efeitos dos limites mínimos do capital seguro.

Com este procedimento regulamentar pretende-se adequar o referido Regulamento às alterações introduzidas pelo Decreto-lei n.º 20/2024, de 2 de fevereiro, nomeadamente no que se refere a:

- a) Procedimento de atribuição de certificados de qualificação prévia no âmbito do exercício de atividades espaciais;
- b) Procedimento de atribuição de licenças para exercício de atividades espaciais, incluindo para as operações de centros de lançamento, e critérios de avaliação das condições para a sua atribuição;
- c) Elementos a registar junto da Autoridade Espacial;
- d) Transferência da titularidade de objetos espaciais;
- e) Determinação de normas de cálculo do dano máximo provável, para efeitos dos limites mínimos do capital seguro.

A ANACOM irá apreciar os comentários e sugestões apresentados pelos interessados, tendo-os em conta na elaboração do projeto de regulamento, sobre o qual se poderão pronunciar quando este for submetido a procedimento de consulta pública, mediante publicação no sítio institucional eletrónico da ANACOM (www.anacom.pt) e na 2.ª série do Diário da República.

Novas Competências

O conjunto de atividades prosseguidas pela ANACOM, nomeadamente na sequência das competências que lhe estão atribuídas enquanto Coordenador dos Serviços Digitais e enquanto Autoridade Especial, poderão determinar o recrutamento de colaboradores com perfil funcional diferente, orientado às novas atribuições.

ANACOM



AUTORIDADE
NACIONAL
DE COMUNICAÇÕES

Muito obrigada

