

---

PLANO  
PLURIANUAL  
DE ACTIVIDADES  
**2018-2020**  
E ORÇAMENTO  
**2018**

---

ANACOM

AUTORIDADE  
NACIONAL  
DE COMUNICAÇÕES

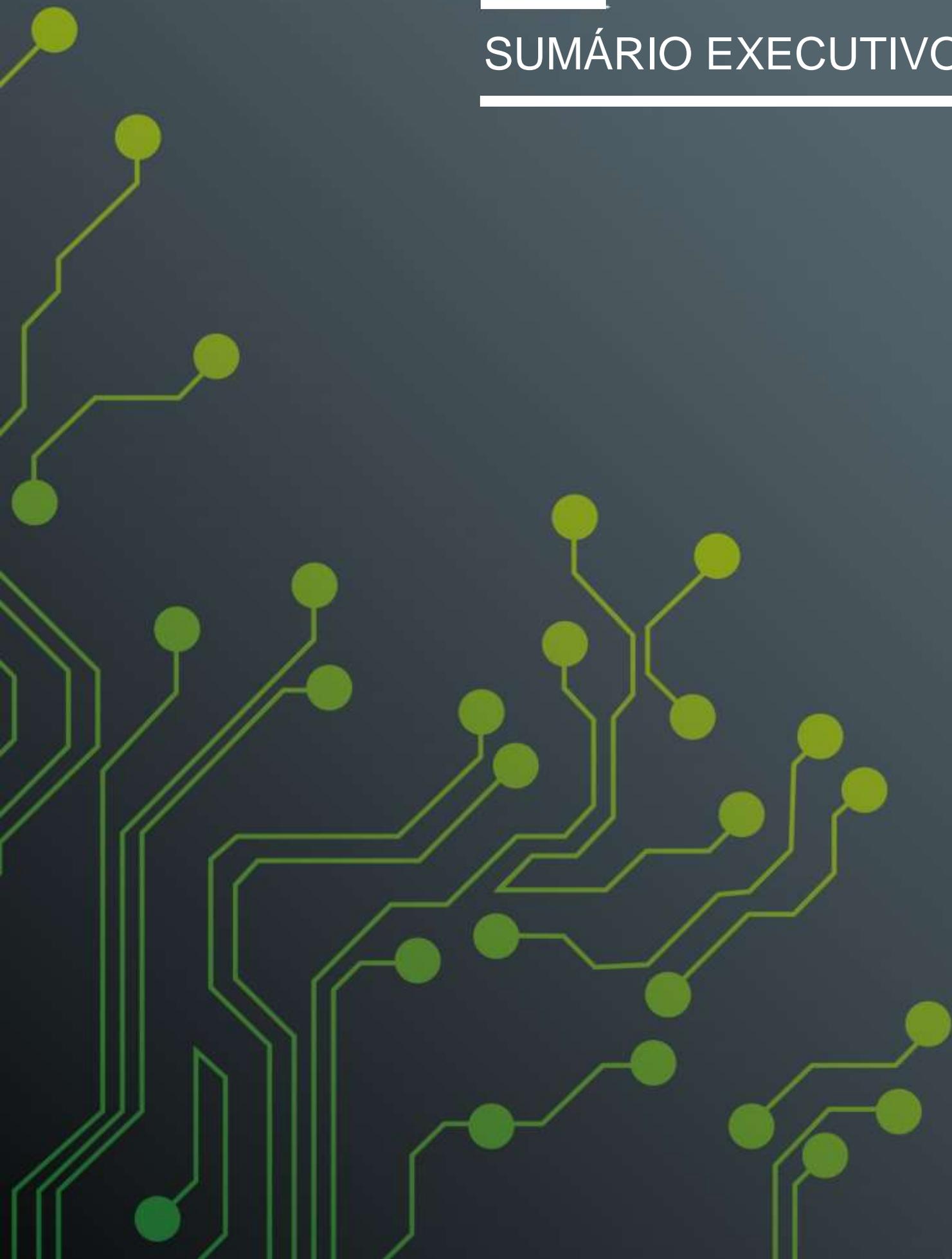
## ÍNDICE

1. Sumário executivo .....	4
2. Enquadramento – compromisso regulatório.....	9
3. Enquadramento atual do sector das comunicações .....	13
4. Prioridades estratégicas e eixos de atuação em 2018-2020 .....	17
5. Atividades correntes .....	37
6. Indicadores globais .....	45
7. Plano de recursos humanos .....	47
8. Plano financeiro .....	51
Anexo I – Lista de ações.....	62
Anexo II – Plano de recursos humanos (tabelas).....	80
Anexo III – Orçamento de 2018 .....	82
Anexo IV – Plano financeiro 2018-2020 (tabelas) .....	87
Anexo V – Indicadores globais para o triénio 2018-2020.....	95

---

# SUMÁRIO EXECUTIVO

---



## 1. Sumário executivo

O Plano Plurianual de Atividades da Autoridade Nacional de Comunicações (ANACOM) integra as prioridades estratégicas, os eixos de atuação e as ações concretas que serão realizadas no triénio 2018-2020. São também contempladas no Plano as ações de carácter regular e permanente que são essenciais ao desempenho das atribuições desta Autoridade e às quais são alocados importantes recursos, humanos e financeiros.

Este ano, a ANACOM submeteu novamente a consulta pública as orientações estratégicas, os eixos de atuação e a listagem das ações que se propunha integrar no seu Plano Plurianual de Atividades 2018-2020, bem como a sua calendarização. Este procedimento visa reforçar a transparência no mercado, aumentar a previsibilidade regulatória e promover um maior envolvimento de todos os interessados na preparação do Plano Plurianual de Atividades da ANACOM. A consulta foi lançada em conformidade com o disposto no artigo 47.º, n.º 1, dos estatutos desta Autoridade, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 39/2015, de 16 de março.

A consulta pública decorreu entre 18 de julho e 13 de setembro de 2017, tendo sido recebidos quatro contributos<sup>1</sup>:

- MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A. (MEO)
- NOS Comunicações, S.A., NOS Açores, S.A. e NOS Madeira, S.A. (NOS)
- NOWO – Communications S.A. e OniTelecom - Infocomunicações, S. A. (NOWO/ONI)
- SIC – Sociedade Independente de Comunicação, S.A. (SIC)

O presente Plano Plurianual de Atividades para 2018-2020 reflete no essencial os contributos recebidos, conforme é possível verificar através do relatório da consulta aprovado e disponibilizado no sítio da ANACOM.

Este documento integra as prioridades estratégicas, os eixos de atuação e as ações que a ANACOM considera mais adequados para assegurar a existência de um quadro regulatório estável e previsível, capaz de promover a concorrência, o investimento e a

---

<sup>1</sup> Fora de prazo chegou um quinto contributo, da DECO – Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor.

inovação, fatores essenciais para o surgimento de melhores soluções para os consumidores e restantes utilizadores. Releva-se, no entanto, que algumas das ações inscritas no Plano e que a ANACOM se propõe realizar não dependem exclusivamente desta Autoridade, que não tem, por isso, um absoluto controlo sobre a sua concretização.

Importa ainda salientar que, em cada ano, a ANACOM tem que concretizar um conjunto alargado de ações que não são previsíveis à data da elaboração do Plano Plurianual de Atividades, o que acaba por ter impacto na concretização das ações planeadas. Por exemplo, nesta altura é já previsível, muito embora não fosse ainda claro quando foi lançada a consulta pública, que a ANACOM irá desenvolver várias ações na sequência do trabalho de identificação de diversas medidas para melhorar a proteção e resiliência das infraestruturas e serviços de telecomunicações em caso de incêndios florestais. No entanto, ainda não é possível identificar em detalhe em que consistirão tais ações, dado que o grupo de trabalho cuja criação foi decidida terá um papel determinante nesta matéria.

Num sector de elevado dinamismo como é o das comunicações, a proatividade do regulador e a sua capacidade de antecipar os desenvolvimentos futuros é determinante para a adoção de medidas regulatórias adequadas e tempestivas, o que deverá ser feito com a máxima transparência e de forma proporcional.

Promover a concorrência no sector através da criação de condições favoráveis ao aparecimento de mais e melhores ofertas, garantir a prestação do serviço universal nas comunicações eletrónicas e nos serviços postais, melhorar e reforçar a informação junto dos consumidores, ser mais rápida e eficaz na resposta a reclamações, aferir as necessidades de utilização do espectro e do estabelecimento de novas regras no âmbito da atribuição, utilização e gestão da numeração, contribuir para a segurança e integridade das redes e serviços, são exemplos de matérias que estarão no cerne da atuação da ANACOM nos próximos anos. Atuação essa que visa a defesa do interesse público e que se pretende que seja mais célere.

Para concretizar os seus objetivos, importa que a ANACOM disponha de colaboradores altamente qualificados, empenhados e motivados, que contribuam para a melhoria da eficácia desta Autoridade. Para isso, é essencial dispor de mecanismos de reconhecimento do mérito do seu desempenho e de capacidade de atrair/reter bons profissionais, nomeadamente.

O plano de investimento da ANACOM para o período 2018-2020 vai continuar a pautar-se pela racionalização de gastos e por uma avaliação criteriosa de todos os montantes a despendar, sem prejuízo da manutenção da capacidade de atuação na atividade regulatória e de supervisão. No entanto, é imprescindível atuar sobre as infraestruturas e instalações que são propriedade da ANACOM já que nos últimos anos se assistiu a uma contenção do investimento neste âmbito. Efetivamente, as alterações verificadas foram acomodadas e realizadas com os meios existentes, havendo agora que dar um novo impulso a este importante ativo, a materializar em investimentos, nomeadamente na modernização dos centros de monitorização e controlo do espectro (MCE) e na melhoria das condições de trabalho. Os investimentos mais significativos neste triénio resultarão da atualização e modernização dos equipamentos do espectro e das instalações, bem como da renovação e adequação tecnológica dos sistemas de informação (*hardware* e *software*).

A previsão de investimento para 2018, pelos factos apontados, é 19% superior ao investimento contemplado no orçamento de 2017, enquanto para 2019 e 2020 estão previstos aumentos de 24% e 10%, respetivamente, face ao orçamentado para 2017. O acréscimo previsto para 2018 deve-se, essencialmente, à renovação e consolidação do parque servidor e aplicacional dos sistemas de informação, que já ultrapassaram a vida útil normal, e à atualização das infraestruturas onde funcionam os centros de MCE.

No que respeita ao plano financeiro, a principal fonte de rendimentos em 2018 continuará a resultar da cobrança de taxas específicas, destinadas a cobrir os custos da atividade regulatória da ANACOM, quer no âmbito das comunicações eletrónicas quer dos serviços postais. Estas taxas são suportadas pelos operadores sectoriais, de acordo com um critério de imputação que é proporcional ao peso dos rendimentos relevantes de cada operador no total do sector. A ANACOM cobra também outras taxas que são suportadas pelos operadores como contrapartida pela utilização de recursos públicos escassos (como o espectro radioelétrico e a numeração).

Estima-se que, em 2018, os rendimentos ascendam a 91,8 milhões de euros, valor superior ao orçamentado para 2017 (+1 por cento). Nos anos seguintes, 2019 e 2020, prevê-se que o valor dos rendimentos se mantenha ao mesmo nível de 2018.

Relativamente aos gastos, o orçamento para 2018 prevê um total na ordem dos 58,4 milhões de euros, representando um aumento de por cento em relação ao

orçamentado para 2017, o que se deve, essencialmente, ao aumento previsto nas provisões para processos judiciais em curso e ao descongelamento das progressões nas carreiras salariais, nos termos legais.

No período 2018-2020, continuarão a ser tomadas medidas conducentes à redução dos gastos e à adequação da estrutura de custos da ANACOM, que assim permitirão acomodar algumas despesas associadas ao cumprimento de novas obrigações legais.

Os resultados líquidos previstos para o horizonte temporal do Plano são 33,3 milhões de euros em 2018, 34,1 milhões de euros em 2019 e 33,9 milhões de euros em 2020.



---

ENQUADRAMENTO –  
COMPROMISSO  
REGULATÓRIO

---

## 2. Enquadramento – compromisso regulatório

Pessoa coletiva de direito público, a ANACOM é uma entidade administrativa independente, dotada de autonomia administrativa, financeira e de gestão, dispondo de património próprio.

A missão desta Autoridade consiste na regulação do sector das comunicações – eletrónicas e postais – e, sem prejuízo da sua natureza, na coadjuvação ao Governo no domínio das comunicações, nos termos dos seus estatutos e da lei. Para cumprir a sua missão, a ANACOM promove ativamente condições favoráveis a uma maior abertura dos mercados, ao reforço da concorrência e ao alargamento das possibilidades de escolha dos utilizadores finais, em termos de ofertas, preços e qualidade de serviço.

Sendo a proteção dos consumidores uma das áreas de intervenção crescente dos reguladores, a ANACOM tem estado fortemente empenhada quer na divulgação de informação ao consumidor, quer na análise e resposta às reclamações do sector e na busca de soluções de mediação e resolução alternativa de conflitos de consumo.

Outra área de intervenção fundamental na ANACOM tem sido a gestão do espectro radioelétrico, atendendo à evolução muito significativa que se tem verificado na utilização do espectro, com o contínuo desenvolvimento de novas redes e serviços e o aumento das possibilidades de escolha dos utilizadores. Pretende-se que a atuação desta Autoridade nesta área assegure uma utilização eficiente do espectro, contribuindo para o aumento da concorrência nos mercados e, em paralelo, para o aumento do investimento sustentado. Para tal, a ANACOM tem assegurado a flexibilidade necessária para que os operadores de rede e os prestadores de serviços de comunicações eletrónicas se adaptem rapidamente às alterações tecnológicas que caracterizam o sector e possam adotar novos modelos de negócio ajustados às necessidades dos utilizadores.

Ainda no âmbito da gestão de recursos públicos escassos, a ANACOM promove o estabelecimento das condições adequadas no âmbito da gestão e utilização dos recursos de numeração e procede à atualização dos principais elementos do plano nacional de numeração (PNN).

No âmbito das competências em matéria de fiabilidade e segurança das redes atribuídas às autoridades reguladoras nacionais (ARN) pelo atual quadro regulamentar comunitário, a ANACOM tem desenvolvido um vasto trabalho conducente à adoção de medidas

adequadas à preservação da segurança e resiliência das redes e dos serviços de comunicações eletrónicas, que deverá ter continuidade e aprofundamento, em particular através da realização de auditorias de segurança, do levantamento das infraestruturas aptas a alojar redes de telecomunicações e da atuação em sede do centro de reporte de notificações.

A ANACOM leva ainda a cabo uma importante atividade de supervisão e fiscalização do mercado, verificando o cumprimento das leis e regulamentos, das suas próprias decisões, dos requisitos técnicos e dos títulos habilitantes de atividade, de reclamações recebidas, bem como das obrigações específicas a que estão sujeitos os prestadores do serviço universal. Além disso, recolhe, trata e divulga as estatísticas relativas aos sectores de comunicações eletrónicas e postal.

Cabe ainda a esta Autoridade assegurar a representação técnica em diversos *fora* e organizações de reguladores das comunicações, com o objetivo de defender as posições mais adequadas à especificidade nacional em matérias diversificadas, fomentar a partilha de conhecimentos e promover a troca de experiências.

A ANACOM representa também o Estado português em diversas organizações intergovernamentais do sector das comunicações e coadjuva o Governo em diversas instâncias da União Europeia (UE). Neste contexto, importa destacar o papel ativo desempenhado pela ANACOM na negociação do novo quadro regulamentar europeu das comunicações eletrónicas, que será determinante para o futuro do sector.

Releva-se ainda que a ANACOM assessora o Governo, por sua iniciativa ou a pedido do executivo, na definição das políticas gerais do sector das comunicações e das respetivas principais linhas estratégicas e na preparação de medidas legislativas relacionadas com o sector.

Para levar a cabo a sua missão com sucesso, a ANACOM procura melhorar continuamente o seu desempenho, nomeadamente no processo decisório. Diariamente, esta Autoridade procura ser mais ágil, mais eficiente e antecipar os desenvolvimentos que se colocarão ao sector, para que o processo regulatório seja também ele mais célere, tempestivo e capaz de acompanhar a rápida evolução dos mercados. Deste modo, proporciona-se a estabilidade do quadro regulatório e a previsibilidade de decisão que permite aos operadores e prestadores de serviços desenvolver os seus negócios e

investimentos sem receio de disrupções regulatórias injustificadas, num ambiente propício à inovação.

No exercício das suas atribuições, esta Autoridade procura assegurar uma regulação proporcional e rigorosa, só intervindo para corrigir falhas nos mercados e distorções à sã concorrência e para garantir a salvaguarda dos interesses dos utilizadores finais, a integridade e segurança das redes e serviços de comunicações eletrónicas e o acesso a comunicações de emergência.

Por outro lado, ciente do impacto que as suas decisões têm sobre os vários agentes – empresas e consumidores –, a ANACOM submete ao procedimento de consulta pública todas as suas decisões com impacto externo, procurando dar a conhecer tão cedo quanto possível os seus projetos de decisão e receber contributos de todas as entidades interessadas. Tem ainda desenvolvido ações de cooperação com os operadores, através de *workshops* e troca de informações, sobre assuntos relevantes para o sector, designadamente propostas legislativas que estejam em discussão a nível da União Europeia. Este modo de atuação concretiza um dos princípios fundamentais da sua atuação, a transparência, pilar fundamental da regulação. A independência, a excelência e a cultura de equipa são os outros valores que enquadram as normas comportamentais seguidas pelos colaboradores da ANACOM no desempenho das diferentes tarefas e na prossecução dos objetivos finais previstos no presente Plano.



---

# ENQUADRAMENTO ATUAL DO SECTOR DAS COMUNICAÇÕES

---

### 3. Enquadramento atual do sector das comunicações

Em termos gerais, a atividade a prosseguir pela ANACOM no período 2018-2020 continuará a ser fortemente enquadrada e condicionada pelos seguintes fatores:

- a evolução tecnológica a nível das redes, serviços e equipamentos terminais e os desenvolvimentos em curso em termos de estrutura dos mercados e ofertas comerciais;
- a estratégia da Comissão Europeia (CE) quanto à criação do mercado único digital (DSM)<sup>2</sup>, na qual se inclui a negociação e subsequente adoção do novo Código das Comunicações Eletrónicas a nível da União Europeia, que poderá vir a introduzir alterações mais ou menos significativas em matérias como a análise e regulação dos mercados relevantes, o âmbito do serviço universal ou a gestão de recursos escassos e os direitos dos utilizadores;
- a libertação da faixa dos 700 MHz e a sua disponibilização no calendário já estabelecido para a oferta de serviços de comunicações eletrónicas, em particular para o desenvolvimento da designada 5.<sup>a</sup> geração móvel (5G), bem como as implicações que terá no acesso da população à televisão gratuita;
- o plano de ação “5G” no âmbito do pacote conectividade, designadamente a identificação das faixas de frequências e dos parâmetros técnicos harmonizados para acomodar redes e sistemas 5G, tendo em conta, entre outros, os desenvolvimentos ao nível da UE e da União Internacional das Telecomunicações (UIT), em particular os trabalhos de preparação da Conferência Mundial de Radiocomunicações de 2019 (WRC-19);
- a atenção reforçada a aspetos relacionados com a defesa do consumidor, sobretudo os associados à implementação do Regulamento da Internet aberta e os relacionados com novas ofertas de aplicações e pacotes de dados por parte de fornecedores de acesso à Internet (ISP) e operadores *Over The Top* (OTT) – avaliação do *zero rating* e de práticas de gestão de tráfego, qualidade de serviço da Internet, comércio eletrónico e atendimento de reclamações;

---

<sup>2</sup> Comunicação da CE sobre a Estratégia para o Mercado Único Digital na Europa, COM(2015) 192 final, de 06.05.2015, disponível em <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=celex%3A52015DC0192>

- o Regulamento relativo aos serviços de entrega de encomendas transfronteiriças, que visa aumentar a transparência dos preços e melhorar a supervisão regulatória e que poderá ser adotado ainda em 2017;
- a entrada em vigor do Regulamento sobre proteção de dados e a negociação da revisão da Diretiva de e-Privacidade, pelos impactos relevantes no sector das comunicações eletrónicas.

No que respeita à evolução tecnológica e à acentuada dinâmica do mercado, perspetiva-se que o sector continue, no período 2018-2020, a investir na expansão das redes de fibra ótica de alta velocidade, a reforçar a cobertura de 4G e, eventualmente, a preparar a introdução da tecnologia 5G e das novas normas de redes fixas de nova geração (Docsis 3.1, XG-PON/NG-PON2, etc.) e a assistir à massificação dos serviços IP de alta capacidade (vídeo *streaming*, no caso dos consumidores, e serviços suportados na *cloud*, no caso das empresas). Prevê-se, igualmente, o desenvolvimento de *smartphones* com crescente capacidade de processamento e memória, suportando aplicações cada vez mais sofisticadas e mais consumidoras de recursos.

Releve-se ainda que a convergência de redes e de serviços e a crescente utilização das redes IP para encaminhamento de comunicações eletrónicas, com recurso a endereços baseados em numeração E.164 usando soluções do tipo ENUM, impele, atentas as competências da ANACOM, à reavaliação das condições de implementação e operacionalização associadas à experiência piloto do *User-ENUM*.

É assim previsível um crescimento acentuado de serviços e aplicações suportados em transporte de dados, em prejuízo das formas tradicionais de comunicações, e bem assim das relacionadas com a Internet das Coisas (IoT)/*Machine-to-machine* (M2M). De referir também outros desenvolvimentos tecnológicos que afetarão de forma generalizada todos os sectores e que não deixarão de fazer sentir os seus efeitos ao nível das comunicações, como sejam *Big Data Analytics*, *Virtual Reality*, *Blockchain*, etc.

Quanto à estrutura do mercado, os operadores OTT continuarão a desempenhar, e possivelmente a reforçar, um papel relevante, nomeadamente no desenvolvimento de novos produtos e serviços, alguns complementares ou mesmo substitutos dos tradicionais e outros envolvendo até a produção de conteúdos audiovisuais, sendo de esperar neste contexto resposta por parte dos operadores de comunicações eletrónicas.

No que se refere às tendências associadas ao nível de utilização das redes e serviços, regista-se atualmente uma elevada penetração nalguns serviços e ofertas, existindo noutros casos barreiras estruturais à expansão dos serviços tradicionais. Importa ainda considerar que, nos últimos anos, o crescimento da penetração dos vários serviços e ofertas e do tráfego de comunicações eletrónicas não se tem traduzido num aumento de receitas, tendência que se tem registado igualmente noutros países.

Perspetiva-se que a aquisição de serviços convergentes em pacote continue a crescer. Atualmente, cerca de 8,9 em cada 10 famílias já adquirem serviços em pacote, valor que era de 80% no final de 2015, e 39% adquiriram pacotes de serviços convergentes – em 2015 esse valor era de 35%. O aumento das vendas de pacotes de serviços tem sido o motor da utilização de banda larga, móvel e fixa, e do maior consumo do serviço de televisão por subscrição e de serviços de voz.



---

PRIORIDADES  
ESTRATÉGICAS  
E EIXOS DE ATUAÇÃO  
EM 2018-2020

---

#### 4. Prioridades estratégicas e eixos de atuação em 2018-2020

O presente Plano Plurianual de Atividades apresenta as prioridades estratégicas e os eixos de atuação a prosseguir no triênio 2018-2020, bem como as ações a desenvolver, que contribuirão para concretizar essas prioridades.

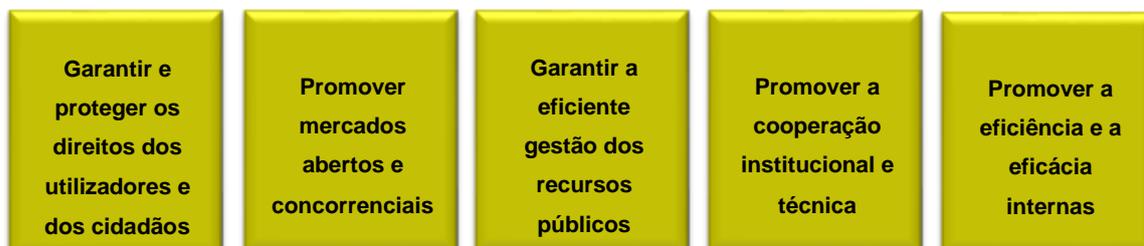


##### Prioridades estratégicas da ANACOM para 2018-2020

Serão igualmente referenciadas outras atividades regulares que se revelam essenciais para que a ANACOM desempenhe cabalmente a generalidade das suas atribuições, na medida em que envolvam a afetação de recursos humanos e financeiros significativos.

Este ano, pela primeira vez, a ANACOM submeteu a consulta pública, em simultâneo, as orientações estratégicas, os eixos de atuação e as ações concretas em que os mesmos se consubstanciam, devidamente calendarizadas. Com este procedimento, pretende-se reforçar a transparência e a previsibilidade regulatória e ir ao encontro das necessidades expressas pelo mercado, uma vez que todas as entidades interessadas têm a oportunidade de se pronunciar sobre as orientações estratégicas que o regulador pretende prosseguir nos próximos anos e de propor outras prioridades, eixos de atuação e ações.

Elencam-se de seguida os eixos de atuação a prosseguir pela ANACOM no triénio 2018-2020 e as ações que os concretizam, agrupados de acordo com as prioridades



estratégicas definidas para o triénio:

## Prioridade estratégica 1: Garantir e proteger os direitos dos utilizadores e dos cidadãos

### **Eixos de atuação:**

- E.1.1** Supervisionar e considerar a revisão da aplicação das condições de prestação do serviço universal (comunicações eletrónicas e serviços postais).
- E.1.2** Avaliar a adequação dos níveis de qualidade dos serviços prestados.
- E.1.3** Monitorizar e divulgar a evolução dos preços retalhistas praticados.
- E.1.4** Definir e concretizar ações no domínio da segurança e da integridade das redes e serviços de comunicações.
- E.1.5** Contribuir para a definição e atualização das políticas de emergência no sector das comunicações.
- E.1.6** Garantir a prestação de informação adequada aos utilizadores.
- E.1.7** Rever os procedimentos de gestão de reclamações do sector.
- E.1.8** Promover a resolução extrajudicial de conflitos em cooperação com as entidades relevantes.
- E.1.9** Garantir o acesso da população à televisão gratuita após 2020 (libertação da faixa dos 700 MHz).
- E.1.10** Acompanhar e assegurar o cumprimento das obrigações do operador da plataforma de televisão digital terrestre (TDT).
- E.1.11** Assegurar a correta implementação do Regulamento TSM à luz das linhas de orientação do BEREC.
- E.1.12** Assegurar a conformidade legal no âmbito das práticas comerciais.
- E.1.13** Monitorizar a cobertura das redes móveis.

### **E.1.1 Supervisionar e considerar a revisão em tempo oportuno da aplicação das condições de prestação do serviço universal (de comunicações eletrónicas e postal)**

Em 2018, em função das decisões que venham a ser tomadas quanto ao serviço universal (SU), a ANACOM assessorará o Governo nessa matéria.

A ANACOM vai ainda elaborar um relatório sobre os parâmetros e indicadores de qualidade de serviço impostos aos prestadores do SU (PSU) de comunicações eletrónicas - postos públicos (PP), serviço fixo de telefone (SFT) e listas e serviços informativos (LSI).

Estão também previstas neste eixo a análise de conformidade do *price-cap* fixado para o(s) PSU de comunicações eletrónicas, caso existam variações de preços que a justifiquem, bem como a realização das auditorias aos valores dos indicadores de qualidade do serviço postal universal para o período de 2016 a 2020, apenas sendo concluídas em 2018 as auditorias relativas a 2016 e 2017.

Em 2018, a ANACOM analisará igualmente a conformidade dos preços do serviço postal universal praticados pelo PSU com as regras oportunamente estabelecidas e monitorizará o cumprimento dos objetivos de densidade da rede postal de ofertas mínimas de serviços impostos ao PSU postal.

O Plano Plurianual de Atividades da ANACOM para 2018-2020 contempla igualmente a realização de auditorias ao inventário do património da concessão dos CTT – Correios de Portugal, S.A. (CTT) para o período compreendido entre 2016 e 2019.

### **E.1.2 Avaliar a adequação dos níveis de qualidade dos serviços prestados**

Em concretização deste eixo, a ANACOM pretende assegurar a evolução da plataforma NET.mede bem como tratar, analisar e divulgar os dados extraídos por essa via. Está ainda prevista a realização de testes de qualidade de serviço das redes móveis no terreno e será elaborado e publicado relatório/análise dos resultados obtidos.

### **E.1.3 Monitorizar e divulgar a evolução dos preços retalhistas praticados**

Este eixo de atuação abrange a recolha, tratamento, análise e divulgação dos sub-índices do Índice de Preços no Consumidor (IPC/IHPC) com base em dados do Instituto Nacional de Estatística (INE). A ANACOM acompanhará igualmente um conjunto de estudos de outras entidades (UE, OCDE, UIT, etc.), fazendo análises sobre a evolução dos preços das comunicações, e participará, quando possível, no desenvolvimento dos mesmos.

O Plano contempla ainda a monitorização da evolução das ofertas dos prestadores, o desenvolvimento de base de dados de ofertas e a divulgação da informação recolhida regularmente. Será também elaborado o relatório anual de monitorização dos preços retalhistas de comunicações eletrónicas (incluindo indicadores de receitas unitárias, faturas médias, evolução das mensalidades dos prestadores, ARPU divulgados pelos prestadores, etc.).

### **E.1.4 Definir e concretizar ações no domínio da segurança e da integridade das redes e serviços de comunicações**

No âmbito da implementação do regulamento de segurança e integridade das redes e serviços de comunicações eletrónicas, está prevista a finalização do regulamento e a preparação e realização de uma auditoria extraordinária à segurança das redes, bem como iniciar a realização de ações de capacitação de equipa auditora de segurança.

Ainda no âmbito deste eixo de atuação, e na sequência do trabalho levado a cabo pela ANACOM com vista a averiguar o impacto dos incêndios florestais nas infraestruturas de comunicações eletrónicas, o qual envolve a criação de um grupo de trabalho liderado por esta Autoridade, será levada a cabo ação com vista a dar concretização às iniciativas equacionadas.

### **E.1.5 Contribuir para a definição e atualização das políticas de emergência no sector das comunicações**

Neste capítulo, esta Autoridade pretende elaborar e operacionalizar ao longo do ano os seus procedimentos de comunicação, a nível interno e externo, em situações de emergência.

Dado que a ANACOM, nos termos da lei, deve contribuir para a definição e atualização das políticas de emergência, que se enquadram no âmbito mais vasto do planeamento civil de emergência e do planeamento de emergência da proteção civil, a ANACOM

colaborará com a Autoridade Nacional de Proteção Civil (ANPC) com vista a contribuir para a definição e atualização destas políticas.

#### **E.1.6 Garantir a prestação de informação adequada aos utilizadores**

Em 2018, prosseguindo o esforço de melhorar a comunicação com os consumidores, será criada no portal do consumidor da ANACOM (<http://www.anacom-consumidor.com/>) uma nova área vocacionada para os cidadãos com necessidades especiais. Ao longo do ano a ANACOM fará uma avaliação contínua dos conteúdos informativos que disponibiliza naquele portal com o objetivo de os melhorar, contribuindo assim para ajudar os consumidores a dispor de mais informação, que os habilitará a fazer melhores escolhas.

#### **E.1.7 Rever os procedimentos de gestão de reclamações do sector**

Neste eixo está prevista a implementação do novo sistema interno de gestão de reclamações dos utilizadores finais de serviços de comunicações utilizado pela ANACOM, bem como do novo procedimento interno de supervisão de reclamações.

#### **E.1.8 Promover a resolução extrajudicial de conflitos em cooperação com as entidades relevantes**

Nos termos dos seus estatutos, cabe à ANACOM desenvolver diligências no sentido de promover soluções e mecanismos de resolução extrajudicial de conflitos de consumo. Neste contexto, tem sido desenvolvido trabalho com vista à identificação de uma solução eficaz e eficiente para promover a resolução extrajudicial de conflitos no sector das comunicações. Uma vez encontrada essa solução, a ANACOM tratará de a implementar e monitorizar. Neste momento, a solução que se encontra a ser ponderada envolve a cooperação com os centros de arbitragem existentes, através da celebração de protocolo que defina a forma e os termos/condições da cooperação.

#### **E.1.9 Garantir o acesso da população à televisão gratuita após 2020 (libertação da faixa dos 700 MHz)**

Tendo em vista a futura libertação da faixa dos 700 MHz, na qual está a funcionar atualmente a TDT, importa assegurar o acesso da população à televisão gratuita. Neste contexto, a ANACOM pretende planear e concretizar as decisões que venham a ser adotadas sobre a plataforma de acesso à televisão, incluindo a publicação do *roadmap* nacional.

#### **E.1.10 Acompanhar e assegurar o cumprimento das obrigações do operador da plataforma de televisão digital terrestre (TDT)**

Neste eixo está prevista a reavaliação dos preços da TDT, bem como a monitorização da qualidade do sinal digital de televisão através da rede de sondas instalada no território português, elaborando um relatório com base nos dados recolhidos. Se desse estudo resultar a necessidade de adaptar a rede de sondas, a ANACOM elaborará parecer nesse sentido. A ANACOM continuará ainda a verificar as obrigações de cobertura da TDT.

#### **E.1.11 Assegurar a correta implementação do Regulamento TSM à luz das linhas de orientação do BEREC**

No âmbito da sua atividade de supervisão, e concretamente no que diz respeito a este eixo, a ANACOM monitorizará a aplicação do regulamento e elaborará um relatório anual nos termos previstos no n.º 1 do artigo 5.º do Regulamento *Telecom Single Market* (TSM), relativo à neutralidade da rede.

#### **E.1.12 Assegurar a conformidade legal no âmbito das práticas comerciais**

Tendo em vista a verificação da conformidade das práticas comerciais com a lei, em 2018 a ANACOM dará especial atenção à implementação da ficha de informação simplificada (FIS) por parte dos operadores. A monitorização será feita, nomeadamente, através de consulta aos *sites* dos operadores.

#### **E.1.13 Monitorizar a cobertura das redes móveis**

Esta atividade traduzir-se-á no mapeamento das coberturas das redes móveis tendo por base a informação disponibilizada pelos operadores. Trata-se de uma ação incluída no programa SIMPLEX, que visa a simplificação legislativa e administrativa e a modernização dos serviços públicos e tem por objetivo disponibilizar as estimativas de cobertura dos três operadores móveis no *site* da ANACOM, para que os utilizadores do serviço a possam conhecer. Esta ação envolve um trabalho de coordenação com os operadores móveis.

## Prioridade estratégica 2: Promover mercados abertos e concorrenciais

### Eixos de atuação:

- E.2.1** Supervisionar e analisar/rever os mercados relevantes de comunicações eletrónicas.
- E.2.2** Rever as ofertas grossistas que decorrem de obrigações impostas a empresas com poder de mercado significativo (PMS) nos mercados relevantes.
- E.2.3** Desenvolver/aperfeiçoar sistemas de custeio regulatório e auditar resultados.
- E.2.4** Concretizar ações associadas à prestação do serviço universal com impacto no mercado.
- E.2.5** Desenvolver/densificar a aplicação das regras de acesso a infraestruturas no âmbito do Decreto-Lei n.º 123/2009, de 21 de maio.
- E.2.6** Monitorizar e supervisionar a atividade desenvolvida pelos diversos agentes do sector e o cumprimento das regras em vigor.
- E.2.7** Contribuir para a revisão/ negociação do novo quadro regulamentar.
- E.2.8** Elaborar e apresentar ao Governo o(s) anteprojeto(s) legislativos(s) de transposição da revisão do quadro regulamentar aplicável às comunicações eletrónicas.
- E.2.9** Rever e consolidar os procedimentos de gestão dos registos de empresas.
- E.2.10** Preparar a introdução da 5.<sup>a</sup> geração móvel (5G).

### **E.2.1 Supervisionar e analisar/rever os mercados relevantes de comunicações eletrónicas**

A realização periódica de análises sobre os mercados relevantes definidos pela CE é determinante para fazer o diagnóstico da situação concorrencial no sector das comunicações eletrónicas e atuar em conformidade. Estas análises determinam a necessidade de revisão e atualização das análises anteriores tendo em conta a evolução dos mercados em causa e incluem a definição dos mercados relevantes, a identificação do(s) operador(es) com poder de mercado significativo (PMS) e a manutenção, imposição, alteração ou revogação de obrigações regulatórias a incidir sobre esses operadores.

Em resultado das análises de mercado efetuadas podem surgir situações de desregulação total ou parcial de alguns mercados, a sua diferenciação geográfica em função de condições competitivas distintas em diferentes regiões do território nacional ou a supressão, atenuação ou reforço de algumas medidas regulatórias.

Entre as análises de mercado previstas para o triénio 2018-2020 incluem-se as análises dos mercados 3a (mercados de acesso local grossista num local fixo), 3b (mercado de acesso central grossista num local fixo para produtos de grande consumo) e do mercado 4 (mercados de comunicações eletrónicas de elevada qualidade num local fixo). Ainda em 2018 deverão ficar concluídas as revisões das análises dos mercados 1 (terminações fixas) e 2 (terminações móveis).

Prevista para 2018 está também uma auditoria ao modo como estarão a ser implementadas medidas de equivalência de *inputs* (EdI) nas ofertas de referência de acesso a condutas (ORAC) e a postes (ORAP), podendo esta ação vir a ser dispensável caso a ORAC e a ORAP venham a prever procedimentos que possam ser considerados substitutos efetivos de uma obrigação de EdI.

### **E.2.2 Rever as ofertas grossistas que decorrem de obrigações impostas a empresas com PMS nos mercados relevantes**

As conclusões resultantes das análises de mercado podem determinar a revisão das ofertas grossistas relevantes, consubstanciadas nas chamadas ofertas de referência que regem as condições de acesso a redes e serviços de operadores com PMS, em condições que permitam uma concorrência sustentada nos mercados retalhistas. Pretende-se garantir a transparência da informação técnica e comercial, a não discriminação e o controle de preços.

A ANACOM procede à revisão das ofertas de referência à luz de dados atualizados, designadamente em matéria de custeio e de qualidade de serviço, da experiência adquirida e dos contributos recebidos do mercado. Para 2018 está previsto o termo da revisão das ofertas de referência de acesso a condutas e a postes (ORAC e ORAP), com a respetiva notificação à CE, e o início da revisão da oferta de realuguer de linha de assinante (ORLA) e da oferta de referência de interligação (ORI). Será igualmente revista a oferta de conectividade Ethernet e proceder-se-á à reavaliação anual dos preços dos circuitos CAM e inter-ilhas.

### **E.2.3 Desenvolver/aperfeiçoar sistemas de custeio regulatório e auditar resultados**

No período de vigência deste Plano serão realizadas diversas auditorias ao sistema de contabilidade analítica (SCA) da MEO e dos CTT (em ambos os casos de 2016 a 2019).

Encontra-se igualmente planeada a definição do custo de capital da MEO e dos CTT para o período 2018/2020, podendo vir a ser desencadeada a revisão do SCA dos CTT, o que depende da iniciativa desta empresa.

Em 2018 está ainda prevista a conclusão da atualização dos modelos de terminações móveis e fixas.

### **E.2.4 Concretizar ações associadas à prestação do serviço universal com impacto no mercado**

Neste eixo, está prevista a auditoria aos valores do volume de negócios usados no âmbito do fundo de compensação do SU das comunicações eletrónicas relativos a 2017, 2018 e 2019.

É igualmente considerado o desenvolvimento do processo de ressarcimento dos custos líquidos do serviço universal (CLSU) incorridos no período anterior à designação do prestador do SU por concurso público e no período posterior a essa designação.

São ainda contempladas a avaliação dos CLSU (se aplicável) apresentados pelo PSU postal para o ano civil anterior e o seu ressarcimento (caso exista).

### **E.2.5 Desenvolver/densificar a aplicação das regras de acesso a infraestruturas no âmbito do Decreto-Lei n.º 123/2009, de 21 de maio**

A ANACOM planeia atualizar o sistema de informação de infraestruturas aptas (SIIA), anteriormente designado sistema de informação centralizado (SIC), processo que envolve a

preparação e o lançamento de um novo concurso para selecionar a entidade que procederá à atualização.

Prevê-se ainda a conclusão no 1.º trimestre de 2018 da definição da metodologia a utilizar para a fixação do valor da remuneração do acesso e utilização das infraestruturas aptas ao alojamento de redes de comunicações eletrónicas.

#### **E.2.6 Monitorizar e supervisionar a atividade desenvolvida pelos diversos agentes do sector e o cumprimento das regras em vigor**

Em matéria de supervisão são realizadas, todos os anos, diversas ações de fiscalização sobre o mercado, que permitem verificar o cumprimento da legislação e das deliberações em vigor. Algumas dessas ações são programadas anualmente, noutros casos decorrem de necessidades pontuais sentidas através da análise de reclamações ou outras denúncias que chegam à ANACOM.

No período de vigência deste Plano será dada especial relevância à verificação da conformidade técnica de equipamentos de comunicações eletrónicas na sequência da transposição das novas Diretivas RED (Diretiva n.º 2014/53/UE) – equipamentos rádio – e CEM (Diretiva n.º 2014/30/UE) – ensaios de compatibilidade eletromagnética.

Releva-se igualmente a monitorização das redes de alta velocidade rurais, designadamente no que respeita à proposta de redução de preços das ofertas da Fibroglobal e ao apuramento de eventuais situações de sobre-financiamentos no âmbito dos contratos relativos a estas redes.

#### **E.2.7 Contribuir para a revisão/ negociação do novo quadro regulamentar**

No que respeita ao novo quadro regulamentar das comunicações eletrónicas, a ANACOM prosseguirá em 2018 a intensa atividade desenvolvida no âmbito deste processo, que envolve também a coordenação das posições das várias entidades interessadas, com vista à construção da posição nacional que se pretende seja salvaguarda no processo de negociação da revisão do quadro regulamentar.

#### **E.2.8 Elaborar e apresentar ao Governo o(s) anteprojeto(s) legislativos(s) de transposição da revisão do quadro regulamentar aplicável às comunicações eletrónicas**

Em concretização deste eixo de atuação, a ANACOM realizará as ações necessárias com vista à elaboração e apresentação ao Governo de anteprojetos legislativos que transponham

para a ordem jurídica interna o quadro regulamentar aplicável ao sector das comunicações eletrónicas, em resultado do processo de revisão que decorreu a nível europeu.

#### **E.2.9 Rever e consolidar os procedimentos de gestão dos registos de empresas**

Em 2018, esta Autoridade prevê concluir a revisão e consolidação dos procedimentos do registo das empresas que oferecem redes e serviços de comunicações eletrónicas e serviços postais. Trata-se de uma ação que facilitará as condições de acesso ao mercado por parte dos operadores, pois ao melhorar a informação e ao tornar mais transparentes os procedimentos de início de atividade melhoram-se as condições de acesso ao mercado, com impactos favoráveis na situação concorrencial do sector.

#### **E.2.10 Preparar a introdução da 5.<sup>a</sup> geração móvel (5G)**

Com este eixo, a ANACOM pretende identificar os aspetos relevantes sob o ponto de vista da regulação, nomeadamente, na perspetiva tecnológica, política e de gestão do espectro, da introdução do 5G. Neste âmbito, será também feito o *follow-up* do "plano de ação 5G" da CE.

## Prioridade estratégica 3: Garantir a eficiente gestão dos recursos públicos

### Eixos de atuação:

**E.3.1** Avaliar impacto do 5G na gestão do espectro.

**E.3.2** Preparar posição nacional na Conferência Mundial de Radiocomunicações de 2019 (WRC-19).

**E.3.3** Gerir o plano nacional de numeração (PNN), estabelecendo condições adequadas no âmbito da atribuição de utilização de recursos de numeração.

### **E.3.1 Avaliar impacto do 5G na gestão do espectro**

Tendo em vista a futura introdução da 5.<sup>a</sup> geração móvel (5G), a ANACOM pretende planear o espectro e abordar outras questões que têm impacto na sua gestão, nomeadamente identificar faixas e parâmetros técnicos harmonizados aptos à prestação de serviços de comunicações eletrónicas no âmbito do 5G, considerando em particular as faixas 3,4-3,8 GHz, 24,5-27,5 GHz e "banda L", e disponibilizar faixas para comunicações M2M/IoT. Esta Autoridade participará ainda nos estudos da Conferência Mundial de Radiocomunicações (WRC-19) no contexto do 5G.

Ainda neste âmbito, será abordada a questão da atribuição da faixa dos 700 MHz (e outras faixas relevantes) tendo em conta o interesse nacional e o quadro regulamentar europeu e nacional.

### **E.3.2 Preparar posição nacional na Conferência Mundial de Radiocomunicações de 2019 (WRC-19)**

Em 2018, a ANACOM pretende assegurar a preparação da presença nacional e a defesa da sua posição no contexto da participação na WRC-19. Com esse objetivo terá que ser desenvolvido trabalho com entidades externas, o que poderá envolver a criação de um grupo de trabalho, à semelhança do que aconteceu em edições anteriores da WRC. A

agenda da WRC-19 abrange temas como espectro para móvel/IMT, GMDSS/GADSS, ITS, HAPS e WAS/RLAN.

### **E.3.3 Gerir o PNN, estabelecendo condições adequadas no âmbito da atribuição de utilização de recursos de numeração**

No Plano Plurianual de Atividades 2018-2020 estão previstas várias ações relacionadas com o PNN, nomeadamente a definição dos termos e condições de transmissão de direitos de utilização de números, através da aprovação do respetivo regulamento.

Neste eixo de atuação prevê-se igualmente a redefinição das condições de utilização de números geográficos (e móveis) em nomadismo e o início do procedimento de elaboração do regulamento de numeração.

## Prioridade estratégica 4: Promover a cooperação institucional e técnica

### Eixos de atuação:

- E.4.1 Assegurar representação ativa nas instâncias internacionais sectorialmente relevantes (comunicações eletrónicas e serviços postais).
- E.4.2 Manter participação ativa nos grupos de reguladores europeus de comunicações eletrónicas e postais.
- E.4.3 Promover o sector a nível nacional e internacional e a cooperação com outras entidades reguladoras ou grupos de reguladores.
- E.4.4 Participar nas plataformas de colaboração entre os países de língua oficial portuguesa.
- E.4.5 Promover a cooperação com entidades nacionais e internacionais e garantir a coordenação de atuação em áreas relevantes.

### **E.4.1 Assegurar representação ativa nas instâncias internacionais sectorialmente relevantes (comunicações eletrónicas e serviços postais)**

Cabe à ANACOM assegurar a representação do Estado português em vários organismos internacionais do sector das comunicações e em comités e grupos de trabalho, junto dos quais garante a defesa dos interesses e das posições nacionais, para além da sua representação própria nos organismos em que as entidades reguladoras têm assento.

Em 2018 estão previstas várias ações neste eixo, nomeadamente promover o processo de candidatura ao Conselho da UIT, na Conferência de Plenipotenciários de 2018 (PP-18). Além disso, no âmbito da participação desta Autoridade na UIT, na União Postal Universal (UPU) e na Conferência Europeia das Administrações de Correios e

Telecomunicações (CEPT), serão feitas contribuições visando a introdução de melhorias em termos de eficiência e de gestão de recursos nestas organizações. Neste contexto serão particularmente relevantes as funções de liderança que a ANACOM assegura, sobretudo na CEPT (com impacto na UIT e UPU), em que ocupa presentemente diversas presidências/vice-presidências, incluindo uma das co-presidências da organização.

#### **E.4.2 Manter participação ativa nos grupos de reguladores europeus de comunicações eletrónicas e postais**

A nível europeu, a ANACOM prosseguirá o seu envolvimento com o Organismo de Reguladores Europeus das Comunicações Eletrónicas (BEREC), participando ativamente nos grupos de trabalho de peritos (EWG) e grupos *ad hoc* relevantes. Pretende-se ainda manter o esforço de participação nos grupos de trabalho do Grupo de Reguladores Europeus para os Serviços Postais (ERGP), tendo sido submetida a candidatura à presidência do ERGP em 2019 (implicando a vice-presidência em 2018 e 2020).

#### **E.4.3 Promover o sector a nível nacional e internacional e a cooperação com outras entidades reguladoras ou grupos de reguladores**

No período abrangido pelo presente Plano, a nível nacional, será mantido o esforço de promoção do sector, através da cooperação com outros reguladores nacionais e da ligação às universidades e a outros organismos. A nível internacional, a ANACOM continuará a participar nos organismos que reúnem entidades reguladoras, tanto da Europa como de outras latitudes, designadamente da América Latina e do Mediterrâneo.

#### **E.4.4 Participar nas plataformas de colaboração entre os países de língua oficial portuguesa**

A ANACOM continuará a dar prioridade à cooperação com países de língua portuguesa, quer a nível bilateral quer a nível multilateral, nomeadamente com a Associação de Reguladores de Comunicações e Telecomunicações da Comunidade dos Países de Língua Portuguesa (ARCTEL-CPLP).

A atividade de cooperação bilateral com os países da CPLP incluirá a priorização das ações de cooperação bilateral existentes e a criar, a redefinição estratégica dos protocolos bilaterais de cooperação e a operacionalização dos protocolos bilaterais de cooperação.

Integrada neste eixo, está ainda a colaboração na preparação da reunião ministerial da CPLP, no âmbito da ação dedicada ao desenvolvimento da Agenda Digital para a CPLP.

#### **E.4.5 Promover a cooperação com entidades nacionais e internacionais e garantir a coordenação de atuação em áreas relevantes**

Nos termos dos seus estatutos a ANACOM prossegue uma função de coadjuvação ao Governo no âmbito da qual promove e incentiva políticas públicas. Neste contexto, a ANACOM pretende fomentar o debate com as entidades interessadas relativamente à importância de assegurar a participação portuguesa num futuro sistema de cabos submarinos que garantam a ligação entre o continente e as regiões autónomas dos Açores e da Madeira, e destas regiões entre si. Nesse sentido, a ANACOM desenvolverá diligências com vista a incentivar o envolvimento de entidades nacionais nos projetos internacionais que se desenham, não apenas pela sua relevância no desenvolvimento do sector das comunicações eletrónicas, mas, sobretudo, pela sua relevância para a coesão nacional.

Do mesmo modo, e dada a oportunidade de modernização que representa para Portugal o programa europeu WIFI4EU, que visa promover a instalação de pontos de acesso gratuito à Internet sem fios (Wi-Fi) em espaços públicos da UE (parques, praças, bibliotecas, hospitais, etc.) e ao qual podem aceder entidades públicas com espaços abertos – câmaras municipais, bibliotecas, hospitais, etc. –, a ANACOM contribuirá para a promoção do envolvimento das entidades nacionais neste projeto europeu, também em articulação com o Governo.

Este eixo será ainda preenchido com as atividades de participação na União Rádio Científica Internacional (URSI), nomeadamente com a presidência do Comité Português da URSI e com a preparação e organização do Congresso do Comité Português da URSI.

De salientar também a colaboração com a Fundação para a Ciência e a Tecnologia (FCT) e com outras entidades nacionais nos assuntos relacionados com a governação da Internet.

## Prioridade estratégica 5: Promover a eficiência e a eficácia internas

### Eixos de atuação:

- E.5.1** Implementar medidas que racionalizem, modernizem e garantam melhores condições de trabalho e ganhos de eficiência.
- E.5.2** Melhorar/desmaterializar/simplificar processos internos e alargar a prestação de serviços *online*.
- E.5.3** Reter, motivar e reconhecer o mérito dos colaboradores.

### **E.5.1 Implementar medidas que racionalizem, modernizem e garantam melhores condições de trabalho e ganhos de eficiência**

À semelhança de anos anteriores, a racionalização de gastos continuará a ser um objetivo da ANACOM, que, para tal, prosseguirá a renegociação de contratos, a redução de diversos consumos, a alteração de comportamentos, a revisão e desmaterialização de processos, entre outros.

No triénio 2018-2020, é de destacar a definição e implementação de um novo plano estratégico de sistemas de informação (PESI), que permitirá melhorar a capacidade de utilização dos sistemas existentes na organização, aumentando a sua eficiência e reduzindo de forma significativa os custos associados.

Será também levada a cabo uma modernização dos equipamentos nos quatro centros de monitorização e controlo do espectro (Barcarena, Porto, Funchal e Ponta Delgada) e serão remodeladas as instalações, com o objetivo de melhorar as condições de trabalho, dado que as mesmas não sofrem intervenções de fundo há vários anos.

### **E.5.2 Melhorar/desmaterializar e simplificar processos internos e alargar a prestação de serviços *online***

A ANACOM pretende melhorar em permanência a sua eficiência, razão pela qual continuará a lançar projetos que lhe permitam agilizar processos e procedimentos e reduzir o peso administrativo associado a algumas formas de trabalho. Daqui poderá resultar a libertação de recursos para outras funções, ao mesmo tempo que se melhora a capacidade de resposta a solicitações externas, o que conduzirá à melhoria do tempo e da qualidade de resposta desta Autoridade. Nos próximos anos haverá um forte compromisso com o objetivo de “Papel Zero” na ANACOM.

Em alguns casos, a desmaterialização de processos também tem impacto externo, designadamente quando estão em causa processos que consistem na prestação de serviços que passam a ser disponibilizados *online*, simplificando o relacionamento da ANACOM com os seus clientes.

Para 2018, prevê-se proceder à readequação da plataforma integrada de gestão do espectro, de modo a permitir a novas funcionalidades em áreas como o licenciamento eletrónico, o portal de frequências (eQNAF) e disponibilização de indicadores de gestão de espectro ao exterior.

### **E.5.3 Reter, motivar e reconhecer o mérito dos colaboradores**

Reconhecendo a importância de ter colaboradores comprometidos com a organização e com os seus objetivos, a ANACOM manterá uma forte aposta na motivação dos seus colaboradores e do seu desempenho e privilegiará o reconhecimento do mérito. O desenvolvimento de competências e o rejuvenescimento da organização são outras prioridades identificadas para o próximo triénio. Nesse sentido, além de retomar o sistema de evolução de carreiras e a atribuição de prémios de desempenho, a ANACOM pretende aplicar um sistema de benefícios flexível que contemple, designadamente, medidas de conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal. Diagnosticar o potencial existente na organização é outra das ações a concretizar no âmbito deste eixo de atuação.



---

ATIVIDADES  
CORRENTES

---

## 5. Atividades correntes

Para realizar a sua missão, a ANACOM realiza regularmente um vasto conjunto de atividades implicando uma importante alocação de recursos humanos e financeiros, o que justifica que sejam referidas no contexto do Plano.

Estas atividades serão apresentadas de seguida, agrupadas segundo as prioridades estratégicas definidas para o triénio 2018-2020.

### **Prioridade estratégica 1: Garantir e proteger os direitos dos utilizadores e dos cidadãos**

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

A ANACOM dá informação a cada cidadão sempre que isso lhe é solicitado, nomeadamente quando responde a reclamações e pedidos de informação que lhe são dirigidos.

A partir das reclamações recebidas, a ANACOM elabora regularmente relatórios, um semestral e um anual, nos quais dá informação sobre a evolução registada e quais os sectores, serviços e operadores mais reclamados. Esses relatórios são depois divulgados, já que a informação que contêm é essencial para o consumidor fazer as suas escolhas.

Quando da análise das reclamações se conclui pela existência de um ilícito, o processo segue para apreciação em sede de contencioso.

Da análise das reclamações pode também resultar a adoção de medidas regulatórias e de carácter legislativo para pôr termo a práticas desadequadas.

- **Monitorizar a informação divulgada pelos prestadores de serviços**

A ANACOM prossegue, com carácter regular, uma atividade de monitorização que incide sobre a informação que os prestadores de serviços divulgam aos consumidores. O objetivo desta atividade é verificar se a informação divulgada é conforme com a legislação sectorial e com as determinações da ANACOM. Esta Autoridade analisa ainda os contratos dos prestadores para verificar se as respetivas cláusulas cumprem os requisitos legais e as obrigações de informação e transparência.



- **Realizar estudos sobre o sector**

A ANACOM realiza regularmente diversos estudos sobre o sector das comunicações eletrónicas e o sector postal. Em regra, além da situação nacional, esses estudos analisam também a situação existente noutros países, o que permite ao regulador ficar com uma perspetiva mais vasta sobre a situação regulatória em termos comparativos. Os estudos funcionam também como um importante instrumento de apoio à atividade regulatória e ao processo de tomada de decisão.

### **Prioridade estratégica 2: Promover mercados abertos e concorrenciais**

- **Manter registos, emitir declarações e títulos de exercício de atividade e atribuir números e frequências**

À ANACOM compete emitir declarações e, quando a tal haja lugar, títulos de exercício da atividade, efetuar registos de prestadores de serviços e manter, atualizar e divulgar os registos das entidades sujeitas à sua regulação.

Nos casos em que o exercício de uma atividade implica a utilização de recursos de numeração, a ANACOM procede à sua atribuição, do mesmo modo que atribui direitos de utilização de frequências, quando a tal haja lugar.

- **Verificar o cumprimento de obrigações e instaurar processos de contraordenação**

No âmbito da sua atividade de supervisão, a ANACOM verifica o cumprimento do quadro regulatório em vigor, da legislação sectorial e das suas deliberações, bem como das obrigações associadas aos direitos de utilização de frequências e de números atribuídos e aos títulos de exercício de atividade dos prestadores. Fiscaliza ainda as condições subjacentes à exploração de redes e à prestação de serviços.

Quando se verifica a existência de práticas ilícitas são instaurados processos de contraordenação, com vista à punição e correção dos comportamentos faltosos.

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

A ANACOM recolhe e analisa um vasto conjunto de informação estatística sobre o sector, o que lhe dá um profundo conhecimento sobre o mercado e a habilita a uma tomada de decisão de qualidade. As análises efetuadas são divulgadas, reforçando a transparência, pelo que todos os interessados têm acesso a informação que poderá ser relevante na definição da estratégia e da abordagem ao mercado pelo regulador.

A informação recolhida é nomeadamente utilizada pela ANACOM num relatório anual (O Sector das Comunicações) em que é feito um retrato bastante pormenorizado sobre a situação nos mercados das comunicações eletrónicas e postais, o qual é depois publicado no sítio desta Autoridade.

A ANACOM também produz e divulga relatórios trimestrais sobre a evolução e dinâmica dos vários serviços.

### **Prioridade estratégica 3: Garantir a eficiente gestão dos recursos públicos**

- **Gestão e atribuição de recursos de numeração**

Entre as atribuições da ANACOM inclui-se a aprovação do PNN, nomeadamente as suas linhas orientadoras e os princípios gerais, bem como a gestão eficiente dos recursos de numeração e endereçamento, incluindo a atribuição dos recursos e a definição das condições de atribuição.

A utilização dos números está dependente da atribuição de direitos de utilização, quer às empresas que oferecem redes ou serviços de comunicações eletrónicas quer às empresas que utilizam essas redes ou serviços.

No âmbito da gestão dos recursos de numeração, a ANACOM pode, sempre que não sejam respeitadas as condições de atribuição, recuperar os números atribuídos.

- **Licenciamento de redes e estações de telecomunicações**

A ANACOM emite licenças de rede e estação para os diversos serviços de radiocomunicações, o que em termos práticos equivale a autorizar o funcionamento dessas redes e estações. Cabe ainda à ANACOM analisar e assegurar a tramitação dos processos de licenciamento, incluindo a consignação de frequências.

- **Monitorização e controlo do espectro radioelétrico**

A ANACOM realiza regularmente uma importante atividade de monitorização do espectro radioelétrico que integra dois tipos de ações: reativas, em resposta a solicitações que lhe são dirigidas; e preventivas, que o regulador promove por sua iniciativa, de forma programada.

- **Atividades laboratoriais**

Esta Autoridade realiza testes de compatibilidade eletromagnética, ensaios radioelétricos e calibrações a equipamentos através do Laboratório de Ensaios e Calibração (LEC). Esta área de atividade complementa a atividade de fiscalização, uma vez que em muitos casos são apreendidos equipamentos que depois têm que ser analisados no LEC para apurar se respeitam os requisitos técnicos em vigor. Além do trabalho de suporte à atividade de fiscalização, o LEC também realiza trabalhos para terceiros, sob solicitação.

#### **Prioridade estratégica 4: Promover a cooperação institucional e técnica**

- **Cooperar com entidades nacionais**

No cumprimento das suas atribuições, a ANACOM desenvolve uma importante atividade de cooperação com diversas entidades nacionais, designadamente com outras entidades reguladoras nacionais, sobretudo com a Autoridade da Concorrência (AdC), a Entidade Reguladora para a Comunicação Social (ERC) e a Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE). Quando estas entidades trabalham em temas que exigem a opinião do regulador sectorial a ANACOM dá o seu parecer. De relevar, ainda, a colaboração com a Assembleia da República, disponibilizando informação e prestando esclarecimentos, sempre que a tal é solicitada.

De salientar também a colaboração com a FCT e com outras entidades nacionais nos assuntos relacionados com a governação da Internet.

A Direção-Geral do Consumidor e as associações representativas dos consumidores, bem como organizações ligadas à gestão do espectro para fins aeronáuticos, às Forças Armadas e à segurança nacional são outras entidades com as quais a ANACOM colabora regularmente.

- **Cooperar com entidades internacionais**

A ANACOM prossegue uma importante atividade de cooperação internacional de cariz estratégico no que respeita aos países da União Europeia e Países Africanos de Língua Oficial Portuguesa (PALOP). Importa ainda destacar as relações com reguladores ou associações de reguladores de outras geografias. O objetivo desta cooperação é trocar experiências e conhecimentos, o que permite enriquecer a prática regulatória nos países envolvidos, nas comunicações eletrónicas e no sector postal.

É também relevante a cooperação resultante da participação internacional da ANACOM em organismos internacionais sectoriais, seja a de carácter multilateral com outros países membros, seja com as próprias organizações. Cabe referir o papel de liderança que a ANACOM desempenha presentemente na coordenação europeia para a UIT, que potencia a cooperação com outros países e regiões assim como a visibilidade internacional de Portugal/ANACOM.

#### **Prioridade estratégica 5: Promover a eficácia e a eficiência interna**

- **Alargar a prestação de serviços prestados *online* e melhorar procedimentos**

Com o objetivo de melhorar o seu desempenho, a ANACOM procura tornar-se mais eficiente, mais ágil e mais célere na resposta às solicitações que lhe são dirigidas. Nesse sentido, esta Autoridade procura, sempre que possível, simplificar procedimentos para reduzir a carga burocrática associada a muitas tarefas e desmaterializar processos. No seu relacionamento com terceiros, consumidores e prestadores, procura igualmente facilitar a interação, recorrendo à disponibilização de serviços *online* quando tal se revela adequado.

- **Promover a valorização dos recursos humanos**

Esta Autoridade prossegue uma política de valorização dos recursos humanos assente no desenvolvimento das suas competências. Com esse objetivo todos os anos é executado um plano de formação e são concretizados regularmente os vários processos associados à gestão dos recursos humanos, designadamente a avaliação de desempenho e a mobilidade interna.

O desenvolvimento contínuo dos níveis de liderança da ANACOM é considerado um fator crítico de sucesso para o futuro da organização. Nesse contexto, a ANACOM pretende implementar uma ferramenta de diagnóstico e *feedback*. Desta forma será obtido um conjunto de informação sustentada, que permitirá alargar o âmbito de conhecimento individual e organizacional, servindo de suporte a planos de desenvolvimento individuais.



---

# INDICADORES GLOBAIS

---

## 6. Indicadores globais

O artigo 40.º, n.º 1, dos Estatutos da ANACOM estabelece a existência de um sistema de indicadores de desempenho que reflita o conjunto das atividades prosseguidas e dos resultados obtidos, e que engloba indicadores de eficiência, eficácia e qualidade.

Em 2016, a ANACOM lançou um projeto de reavaliação do seu sistema de indicadores, que abrangeu nomeadamente a análise de melhores práticas, incluindo *benchmarks* (a nível nacional e internacional). Este projeto ficou concluído em 2017.

Os indicadores globais identificados nesse trabalho constam no anexo V e serão mantidos no período de vigência do Plano 2018-2020.



---

# PLANO DE RECURSOS HUMANOS

---

## 7. Plano de recursos humanos

No triénio 2018-2020, a gestão do capital humano da ANACOM terá por principais eixos de atuação a aposta no alinhamento, desenvolvimento e motivação das suas pessoas e no reforço da cultura organizacional, enquanto fatores críticos determinantes para a concretização de uma estratégia orientada para a inovação e para a mudança.

Os desenvolvimentos previstos no cenário económico e social dos próximos três anos, com reflexo no dinamismo e na multiplicidade de oferta no mercado laboral, trarão como grande desafio a capacidade da ANACOM para atrair e reter os colaboradores mais qualificados. Nesse contexto, a estratégia de recursos humanos do regulador assentará na disponibilização de meios que promovam a adequação da estrutura e o desenvolvimento das competências que serão cruciais para a capacidade de antecipação de problemas e de resposta, quer interna quer externa, orientados pela qualidade da liderança, da eficácia e da eficiência presentes em todos os níveis da ANACOM.

Nesse enquadramento, a valorização do capital humano surge como um fator crítico de sucesso para a concretização dos objetivos da ANACOM sendo para tal determinante a adoção de mecanismos e ferramentas que permitam à organização adotar políticas que proporcionem, não somente o desenvolvimento do conhecimento e a especialização, mas também o seu reconhecimento.

A ANACOM pretende, assim, por um lado, dar continuidade e consolidar as iniciativas lançadas em anos anteriores no âmbito da gestão do capital humano e, por outro, alavancar novos pilares de atuação prioritários para a sua sustentabilidade presente e futura e contextualizada numa sociedade contemporânea e digital.

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

- dinamizar programas de formação e de desenvolvimento de cada colaborador visando desenvolver novas capacidades e atualizar competências funcionais, comportamentais e de gestão através da aprendizagem e da partilha de conhecimento entre áreas da ANACOM, em alinhamento com os seus valores e com os objetivos estratégicos de desempenho da organização;

- assegurar o desenvolvimento dos recursos humanos com vista a garantir a continuidade das funções críticas da ANACOM, através da implementação de instrumentos de diagnóstico que permitam o desenvolvimento e a retenção dos colaboradores mais qualificados, bem como o conhecimento e a preparação da estrutura para o futuro;
- promover uma cultura organizacional orientada para a desmaterialização dos processos de recursos humanos, através da disponibilização de um novo portal de RH – Meu Portal, que permitirá, através do acesso à informação em tempo útil, agilizar e simplificar a gestão diária, bem como apoiar a tomada de decisão por parte da gestão;
- dinamizar e consolidar o alinhamento estratégico dos colaboradores com uma cultura organizacional mais aberta à mudança, com recurso a canais de comunicação interna e iniciativas de interação a todos os níveis organizacionais, nomeadamente através da disponibilização de soluções aplicacionais (Intranet) e da criação de um procedimento de auscultação das ideias dos colaboradores;
- promover uma política de incentivos e de desenvolvimento de carreiras profissionais na base do reconhecimento do mérito do desempenho dos colaboradores;
- reter e motivar os colaboradores através da implementação de um programa de conciliação entre vida profissional, familiar e pessoal, promovendo a gestão da diversidade e da igualdade de género, pela adoção de iniciativas sustentadas nas melhores práticas, sugeridas por normativos da União Europeia;
- dar continuidade às iniciativas de colaboração entre a ANACOM e a comunidade académica, através da realização de programas anuais de estágios profissionais e curriculares, bem como da possibilidade de atribuição de bolsas de investigação, com vista ao desenvolvimento e à valorização de competências dos jovens em transição para a vida ativa.

A ANACOM pretende também manter a sua participação em iniciativas de cidadania, com intervenção nas vertentes social e ambiental.

O plano de recursos humanos para o triênio 2018-2020 pautar-se-á pela dotação prevista de 423 colaboradores, mais cinco do que as previstas para o final de 2017 (418). Garantir em permanência o rejuvenescimento e a melhor adequação dos recursos às necessidades presentes e futuras é um dos fatores críticos na gestão dos recursos humanos da ANACOM.

No anexo II são apresentadas as tabelas com as variações previstas para o plano de recursos humanos, quer no que respeita ao número de pessoas quer ao número de horas de trabalho e aos meios financeiros correspondentes.

No que diz respeito aos gastos com pessoal, prevê-se para 2018 a progressiva integração dos valores relativos ao posicionamento salarial que resulta do processo de descongelamento de carreiras, observado para a Administração Pública ao abrigo da Lei do Orçamento do Estado.



---

# PLANO FINANCEIRO

---

## 8. Plano financeiro

No presente plano financeiro, esta Autoridade mantém como prioridade estratégica prosseguir com a melhoria da eficiência da sua atividade e a racionalização dos gastos e dos investimentos, tendo como objetivo assegurar progressivas reduções nas taxas de regulação aplicadas ao sector, mantendo os meios necessários para uma atuação efetiva como regulador independente, num cenário de regulação cada vez mais exigente e complexo, atendendo ainda a que são crescentes as competências e responsabilidades que lhe têm vindo a ser atribuídas, derivadas das diretivas europeias e da legislação nacional.

Os Estatutos da ANACOM, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 39/2015, de 16 de março, dispõem que esta Autoridade é financeiramente independente, dotada dos recursos necessários e adequados ao desempenho das suas funções, e que tem autonomia quanto à gestão financeira e patrimonial.

Não são aplicáveis à ANACOM as regras da contabilidade pública e o regime dos fundos e serviços autónomos, com exceção da situação dos resultados líquidos, provenientes da utilização de bens do domínio público (por exemplo, o espectro radioelétrico), devendo estes resultados líquidos reverter para o Estado em termos a definir por portaria do Governo.

Os Estatutos consagram igualmente a aplicação à ANACOM do Regime de Tesouraria do Estado, estando a ANACOM a utilizar os serviços do Instituto de Gestão do Crédito Público (IGCP).

É de relevar ainda que, em 2017, na sequência da publicação da Portaria n.º 89/2017, de 1 de março, foram distribuídos os resultados líquidos referentes a 2015, no valor de 28 794 milhares de euros, dando sequência a imperativo consagrado nos Estatutos. Os resultados líquidos relativos a 2016 encontram-se ainda por distribuir.

Em conformidade com os seus estatutos, a contabilidade da ANACOM é organizada de acordo com o sistema de normalização contabilística (SNC). O orçamento 2018 e o plano financeiro 2018-2020, preparados de acordo com as regras do SNC, evidenciam a quantificação financeira adequada e necessária para a execução das atividades previstas no Plano Plurianual de Atividades, atrás apresentado.

## 8.1. Orçamento 2018

### 8.1.1. Investimento

O orçamento de investimento para o ano 2018 (anexo III – tabela 5) mantém o foco na modernização e no reapetrechamento das atividades de monitorização e fiscalização, quer na vertente de atualização tecnológica dos equipamentos, quer na vertente de melhoria das infraestruturas onde funcionam os centros de MCE, incluindo a melhoria das condições de trabalho em instalações propriedade da ANACOM e na necessária atualização dos sistemas de informação utilizados, designadamente nos aspetos relacionados com a renovação do parque servidor, integrados no programa mais vasto de consolidação informática no âmbito do PESI. Estas são as balizas consideradas essenciais para que esta Autoridade possa acompanhar as grandes transformações que se verificam no sector das comunicações e cumprir as respetivas funções e atribuições.

O montante de investimento previsto para o ano 2018 é de 3625 mil euros, correspondendo a uma variação de +19 por cento em relação ao orçamento de 2017. Os projetos/investimentos mais relevantes a destacar em 2018 são:

- a atualização e modernização dos equipamentos de monitorização do espectro radioelétrico, designadamente os equipamentos que suportam a rede de estações do sistema nacional de controlo remoto das emissões radioelétricas (SINCRER), e a atualização das infraestruturas e espaços existentes destinados à monitorização e controlo do espectro (MCE);
- a renovação e consolidação do sistema informático, quer a nível de *hardware* (parque servidor), quer a nível de *software* e aplicações de suporte às atividades da ANACOM, nos termos definidos no PESI;
- a renovação de espaços/edifícios, dando sequência a necessidades de melhoria das infraestruturas onde funcionam os centros de MCE e de melhoria das condições de trabalho ao nível das instalações.

### 8.1.2. Rendimentos

O orçamento de rendimentos para 2018 (anexo III – tabela 6) resulta da aplicação das taxas previstas nos diversos diplomas legislativos em vigor. O apuramento dos valores finais teve ainda em conta cada uma das naturezas de serviço, sendo de referir que o orçamento de rendimentos compreende as seguintes situações:

- (1) taxas administrativas de regulação associadas às comunicações eletrónicas, que se baseiam no princípio da orientação para os custos e que, nessa medida, variam em função do valor dos custos ligados às atividades de regulação das comunicações eletrónicas (representam cerca de 34,1 por cento do total dos rendimentos);
- (2) taxas associadas à utilização de frequências do espectro (representam 60,9 por cento do total dos rendimentos), que traduzem a ocupação/utilização de um bem público escasso e que deve ser ocupado e utilizado de forma eficiente, sendo as taxas baseadas no conceito de ocupador-pagador;
- (3) taxas administrativas de regulação associadas aos serviços postais, que se baseiam no princípio da orientação para os custos e que, nessa medida, variam em função do valor dos custos relacionados com as atividades de regulação dos serviços postais (representam 2 por cento do total dos rendimentos);
- (4) taxas ligadas à utilização de números (representam 1,9 por cento do total dos rendimentos);
- (5) restantes taxas e rendimentos, designadamente os juros que decorrem de aplicações financeiras no IGCP, que constituem uma parte residual dos rendimentos (representam 1,1 por cento do total dos rendimentos).

O enquadramento legal das taxas previstas no Orçamento 2018 é o seguinte:

- taxas decorrentes da lei das comunicações eletrónicas – a legislação em vigor é a seguinte:
  - Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro – Lei das Comunicações Eletrónicas (LCE), na redação que lhe foi dada pela Lei n.º 51/2011, de 13 de setembro, e objeto de alterações subsequentes, que estabelece o regime jurídico aplicável às redes e serviços de comunicações eletrónicas e aos recursos e serviços conexos, e

Decreto-Lei n.º 264/2009, de 28 de setembro, que estabelece o regime aplicável ao licenciamento de redes e estações de radiocomunicações e à fiscalização da infraestrutura das referidas estações e de utilização do espectro radioelétrico, bem como à partilha da infraestrutura de radiocomunicações;

- Portaria n.º 1473-B/2008, de 17 de dezembro, com a redação que lhe foi dada pela Portaria n.º 296-A/2013, de 2 de outubro, pela Portaria n.º 378-D/2013, de 31 de dezembro, e pela Portaria n.º 157/2017, de 10 de maio.

As taxas previstas nos referidos diplomas são as seguintes:

- emissão das declarações comprovativas de direitos emitidas pela ANACOM relativas ao exercício da atividade de fornecedor de redes e serviços de comunicações eletrónicas, atribuição de direitos de utilização de frequências e atribuição de números;
  - exercício da atividade de fornecedor de redes e serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público;
  - utilização de frequências;
  - utilização de números.
- Taxas relativas à atividade de operadores de serviços postais – os diplomas que regem estas taxas são os seguintes:
    - Lei n.º 17/2012, de 26 de abril - estabelece o regime de acesso e exercício da atividade de prestador de serviços postais explorados em concorrência;
    - Portaria n.º 1473-B/2008, de 17 de dezembro, na redação que lhe foi dada pela Portaria n.º 296-A/2013, de 2 de outubro - dão suporte à cobrança das taxas devidas neste contexto.
  - Restantes prestações de serviços – pela importância que revestem, referem-se os seguintes normativos:
    - taxas de expediente e de utilização do serviço de amador de radiocomunicações - o Decreto-Lei n.º 53/2009, de 2 de março, fixa o regime de utilização do serviço de

amador de radiocomunicações, e a Portaria n.º 1473-B/2008, de 17 de dezembro, estabelece quais as taxas a cobrar relativamente a este serviço, na redação que lhe foi dada pela Portaria n.º 296-A/2013, de 2 de outubro;

- Decreto-Lei n.º 177/1999, de 21 de maio, que define o regime de acesso e de exercício de prestador de serviços de audiotexto, cujas taxas foram aprovadas pela Portaria n.º 567/2009, de 27 de maio;
  - ensaios e calibrações de equipamentos – os valores incluídos nestas rubricas referem-se a serviços prestados pela ANACOM no âmbito das funções que lhe estão atribuídas e resultam da aplicação do tarifário específico fixado pelo Conselho de Administração (CA);
  - ações de fiscalização – nesta rubrica englobam-se os rendimentos decorrentes de ações de fiscalização, nomeadamente coimas aplicadas e vistorias efetuadas, cujos valores são fixados pelo CA.
- Juros e outros rendimentos similares – registam-se nesta rubrica, fundamentalmente, os rendimentos decorrentes dos juros previstos de aplicações financeiras em Certificados Especiais de Dívida de Curto Prazo (CEDIC) a realizar ao longo do ano.
  - Outros rendimentos e ganhos – englobam-se nesta rubrica os seguintes rendimentos e ganhos:
    - subsídios da UE – estes montantes referem-se às deslocações a reuniões e conferências no âmbito da UE, de acordo com as atribuições cometidas à ANACOM, nos casos em que os gastos com as deslocações são comparticipados por aquela entidade;
    - restantes – contabilizam-se nesta rubrica os rendimentos e ganhos de pequeno valor e de carácter ocasional, nomeadamente os decorrentes da venda de sucatas, alienação de bens, entre outros, bem como os de carácter extraordinário e os associados a regularizações contabilísticas.

No orçamento de 2018 prevê-se que os rendimentos atinjam 91 772 mil euros, montante que se situa acima dos rendimentos previstos no orçamento de 2017 (mais 1 milhão de euros), devido à conjugação dos seguintes efeitos:

- aumento das taxas administrativas de regulação de comunicações eletrónicas, provocado pelo aumento das provisões relativas a processos judiciais, cujo montante previsto para 2018 se baseia no valor real existente no final de 2016 e é superior ao previsto para 2017, gerando um aumento de cerca de +1,3 milhões de euros nas taxas administrativas;
- diminuição das taxas de regulação dos serviços postais, devido à diminuição da média dos gastos dos últimos três anos, cujo impacto foi maior do que o mecanismo de ajustamento progressivo de 20% (período de transição de cinco anos), previsto na Portaria n.º 1473-B/2008, na redação que lhe foi dada pela Portaria n.º 296-A/2013, de 2 de outubro, cujo efeito é a redução de 0,3 milhões de euros.

### **8.1.3. Gastos**

Em 2018 prosseguirão as medidas de racionalização de gastos tendentes à melhoria da eficiência interna. Dado que estas medidas têm vindo a ser implementadas nos últimos anos, o potencial de redução é, agora, naturalmente menor e muito localizado em ações específicas, designadamente: (i) renegociação dos contratos de seguro, com destaque para o seguro automóvel; (ii) renegociação do parque servidor, envolvendo a sua substituição com mecanismos de maior eficiência e menor custo; (iii) renegociação dos contratos de *software*, mediante redução do número de licenças e dos valores das mesmas e também redução dos valores pagos pela manutenção de aplicações; (iv) redução dos gastos com trabalhos especializados.

Por outro lado, a evolução dos gastos reflete ainda o impacto de um conjunto de fatores exógenos, não geríveis pela ANACOM, como são a evolução das provisões ou o nível de contribuições definido por lei (por exemplo, para a AdC).

Em 2018, os fornecimentos e serviços externos atingirão 10 097 mil euros, o que traduz uma redução (-899 mil euros, -8,2%) face ao valor orçamentado em 2017 (anexo III - tabela 7). Esta rubrica é aquela que habitualmente mais evidencia os resultados das medidas de redução de gastos que a ANACOM implementa. Assim, espera-se uma diminuição dos gastos em grande parte das rubricas, com particular relevância para as rubricas de trabalhos especializados (menor recurso a consultores e outros serviços

externos) e conservação e reparação (renegociação de contratos no âmbito dos sistemas de informação).

Em relação aos gastos com o pessoal, o valor previsto no orçamento de 2018 (anexo III - tabela 7) contempla o quadro de pessoal aprovado pelo CA, que em 2018 inclui mais 5 colaboradores do que em 2017 (423 colaboradores), e a retoma da evolução nas carreiras, daí o aumento de 6,4%. O principal recurso de uma entidade reguladora como a ANACOM são os seus meios humanos, sendo normal que os gastos com o pessoal constituam a maior parcela na estrutura de gastos, cujas principais componentes são:

- as remunerações do pessoal dos quadros da ANACOM e as remunerações adicionais para 2018, as quais contemplam ainda o impacto da retoma da evolução nas carreiras que se encontravam congeladas tendo em conta o estabelecido na Lei do Orçamento de Estado para 2017;
- os encargos sobre as remunerações de conta da ANACOM refletem a contribuição para a Segurança Social efetuada através da aplicação da taxa social única (TSU);
- os benefícios pós-emprego contemplam a contribuição desta Autoridade para o Fundo de Pensões tendo em conta o pagamento de pensões de reforma a um conjunto de trabalhadores oriundos dos CTT e as responsabilidades relativas a cuidados de saúde a usufruir pelos trabalhadores reformados da ANACOM, oriundos também daquela empresa;
- o seguro de acidentes de trabalho, que é extensivo a todos os colaboradores;
- os gastos de ação social, nomeadamente os custos decorrentes dos convénios celebrados com os CTT, S.A. e a Portugal Telecom, S.A., no âmbito da prevenção da doença, higiene e segurança do trabalho, bem como todos os previstos em sede de negociação coletiva de trabalho no ARCT;
- a verba necessária para fazer face a ações de formação de diversa tipologia, atividade considerada crucial para o desenvolvimento de competências, atualização e capacitação dos trabalhadores da ANACOM, a atuar num enquadramento setorial cada vez mais complexo e exigente.

Os gastos com o pessoal atingirão, em 2018, 26 994 mil euros, o que significa um aumento de 2117 mil euros face aos gastos do orçamento de 2017.

No orçamento de 2018, os gastos de depreciação e amortização ascendem a 2800 mil euros, estando incluída nesta rubrica a depreciação e amortização dos ativos em poder da ANACOM mediante aplicação de taxas específicas decorrentes de diplomas legalmente aprovados.

Consideram-se ainda previstos 50 mil euros na rubrica de perdas por imparidade, para variações líquidas respeitantes a imparidades que afetem as dívidas a receber, fundamentalmente por dificuldade de cobrança da faturação emitida.

No orçamento de 2018 manteve-se o critério introduzido no Plano anterior em termos de estimativa de provisões para processos judiciais em curso, considerado mais ajustado à realidade para efeito de previsão orçamental, e que se traduz num aumento de provisões de 1150 mil euros, passando de 9900 mil euros (no orçamento de 2017) para 11 050 mil euros (no orçamento de 2018). O critério consiste em partir dos valores reais existentes no final de 2016 (processos judiciais existentes), projetar os eventuais novos processos a ocorrerem em 2017 e 2018, aos quais se aplicam as políticas contabilísticas em vigor.

Por último, a rubrica de outros gastos e perdas ascende, no orçamento de 2018, a 7420 mil euros, mais 167 mil euros do que orçamentado em 2017 (anexo III – tabela 7). Este impacto reflete o aumento da contribuição para a AdC, devido à obrigação legal de contribuir com 6,25% dos rendimentos previstos no artigo 35.º do Decreto-Lei n.º 125/2014, de 18 de agosto (Estatutos da AdC), para o seu financiamento, o que determina um aumento de mais 361 mil euros face ao orçamento de 2017. Este impacto é superior ao da redução da maior parte das restantes rubricas desta natureza de gastos.

Esta rubrica inclui, entre outras, as verbas previstas para pagamento de quotizações a organizações internacionais de telecomunicações e de correios, e os gastos a suportar no âmbito da cooperação com os países de língua oficial portuguesa (PALOP) e outras ações de cooperação.

Os gastos totais previstos para 2018 ascendem a 58 411 mil euros. Este nível de gastos totais representa um aumento global face ao orçamento de 2017 (+4,2 por cento). No entanto, considerando apenas os gastos sobre os quais a ANACOM tem algum poder de

intervenção (Fornecimentos e serviços externos e Outros gastos), chegar-se-ia a um valor de gastos inferior ao orçamentado em 2017 (-3%).

#### **8.1.4. Resultado**

Com base nas estimativas anteriores o Resultado Líquido previsto no orçamento de 2018 ascenderá a 33 361 mil euros (-3,9% do que no orçamento de 2017), como consta no anexo III - tabela 9.

#### **8.2. Plano financeiro 2018-2020**

As peças que constituem o plano financeiro da ANACOM para o triénio 2018-2020 constam do anexo IV e são as seguintes:

- Plano de investimentos (por projetos);
- Plano de rendimentos;
- Plano de gastos;
- Demonstração de resultados por naturezas;
- Orçamentos de tesouraria;
- Balanços;
- Demonstração dos fluxos de caixa.

O plano global de investimento para 2018 e 2019 aumenta face a 2017, uma vez que se prevê realizar um grande esforço de investimento na melhoria das infraestruturas propriedade da ANACOM, nomeadamente as afetas aos centros de MCE, apesar da diminuição do esforço de investimento em equipamentos técnicos e informáticos, associados às medidas do PESI. Prevê-se ainda aumentar ligeiramente o investimento em equipamento de monitorização do espectro no horizonte 2018-20, mantendo-se o nível de investimento em equipamento laboratorial.

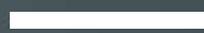
Prevê-se que o plano de rendimentos continue a ser composto pelos rendimentos provenientes da liquidação e da cobrança de todas as taxas devidas à ANACOM pelos

fornecedores de redes e serviços de comunicações eletrónicas, em função dos custos de regulação incorridos com as respetivas atividades de regulação, e das taxas relativas à utilização de frequências e à utilização de números, que no seu conjunto representarão cerca de 97 por cento do total, bem como das taxas relativas aos serviços postais, e outros rendimentos, que representarão os restantes três por cento.

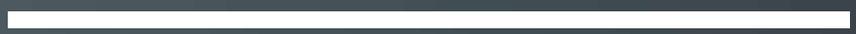
No período do Plano 2018-2020, prevê-se a estabilização do valor global dos rendimentos, com tendência para uma ligeira redução da ordem dos 0,3% em 2018 e 2019, devido à previsão de menores taxas de regulação sobre os operadores de comunicações eletrónicas, face à estimada redução dos gastos de regulação.

No período do Plano (entre 2018 e 2020) prevê-se uma redução do nível global de gastos, em 2019, e um ligeiro aumento em 2020, o qual reflete aumentos em rubricas sensíveis à evolução do valor da remuneração mínima nacional ou inflação, designadamente vigilância e segurança, higiene e limpeza e rendas e alugueres. Prosseguirão as medidas de eficiência interna (revisão de processos internos, renegociações diversas). Na componente de gastos com o pessoal, prevê-se a manutenção do número de pessoas ao longo do período e um acréscimo de 2% para fazer face a acréscimo salarial e/ou evolução nas carreiras.

Apresentam-se ainda os restantes mapas contabilísticos e financeiros, elaborados a partir dos rendimentos, gastos e investimentos já explicitados, tendo-se mantido na sua elaboração os critérios contabilísticos do SNC, habitualmente usados pela ANACOM e aceites pelos auditores.



ANEXOS



## Anexo I – Lista de ações

Nº Objetivo	Ações	CALENDARIZAÇÃO											
		2018				2019				2020			
		1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T
<b>Garantir e proteger os direitos dos utilizadores e dos cidadãos</b>													
<b>Eixo de atuação - Supervisionar e considerar a revisão em tempo oportuno da aplicação das condições de prestação do serviço universal (comunicações eletrónicas e serviços postais)</b>													
1.1	Assessorar o Governo em função das decisões que venham a ser tomadas quanto ao SU das CE	>> 2017					X Termo						
1.2	Avaliar as condições da prestação do SU de CE à luz do novo Código de Comunicações Eletrónicas						X Início			X Termo			
1.3	Elaborar relatório dos parâmetros e indicadores de qualidade de serviço impostos aos prestadores do SU de CE (STF, PP e listas e serviço informativo)				X In/Ter				X In/Ter				X In/Ter
1.4	Elaborar análise de conformidade do <i>price-cap</i> fixado para o(s) prestador(es) do SU de CE (STF, PP e listas e serviço informativo), caso aplicável				X In/Ter				X In/Ter				X In/Ter
1.5	Auditar os valores dos indicadores de qualidade do serviço postal universal (anos 2016 e 2017)			X Termo									
	Realizar auditoria de 2016	X Termo											
	Aprovar SPD sobre conclusões da auditoria 2016 e ações a desenvolver	X In/Ter											
	Aprovar decisão final sobre conclusões da auditoria 2016 e ações a desenvolver		X In/Ter										
	Realizar auditoria de 2017	>> 2017	X Termo										

	Aprovar SPD sobre conclusões da auditoria 2017 e ações a desenvolver		X In/Ter									
	Aprovar decisão final sobre conclusões da auditoria 2017 e ações a desenvolver			X In/Ter								
1.6	<b>Auditar os valores dos indicadores de qualidade do serviço postal universal (anos 2018 a 2020)</b>			X In/Ter							X Termo	
	Definir as especificações técnicas e o tipo de procedimento			X In/Ter								
	Adjudicar ao auditor				X In/Ter							
	Realizar auditoria de 2018				X Início		X Termo					
	Aprovar SPD sobre conclusões da auditoria 2018 e ações a desenvolver						X In/Ter					
	Aprovar decisão final sobre conclusões da auditoria 2018 e ações a desenvolver							X In/Ter				
	Realizar auditoria de 2019							X Início		X Termo		
	Aprovar SPD sobre conclusões da auditoria 2019 e ações a desenvolver									X In/Ter		
	Aprovar decisão final sobre conclusões da auditoria 2019 e ações a desenvolver										X In/Ter	
1.7	<b>Definir parâmetros e níveis de qualidade do serviço postal universal após 2020</b>									X Início	X Termo	
	Aprovar SPD									X In/Ter		
	Aprovar decisão final										X In/Ter	
1.8	<b>Analisar conformidade dos preços do serviço postal universal praticados pelo PSU</b>			X Início		X Termo		X Início		X Termo		X Início
	Analisar os preços especiais face aos dados mais recentes do SCA			X In/Ter				X In/Ter				X In/Ter
	Analisar as propostas de preços apresentadas pelo PSU				X Início	X Termo			X Início	X Termo		
1.9	<b>Definir regras de fixação dos preços do SU postal a assegurar pelo PSU após 2020</b>											X Início
												X Termo

	Aprovar SPD												X Início	
	Aprovar decisão final													X Termo
1.10	<b>Monitorizar o cumprimento dos objetivos de densidade da rede postal e de ofertas mínimas de serviços impostos ao PSU postal</b>	X In/Ter	X In/Ter	X In/Ter	X In/Ter	X In/Ter	X In/Ter	X In/Ter	X In/Ter	X In/Ter	X In/Ter	X In/Ter	X In/Ter	X In/Ter
1.11	<b>Definir os objetivos de densidade da rede postal e de ofertas mínimas de serviços a assegurar pelo PSU após 2020</b>										X Início		X Termo	
	Analisar comunicação (proposta) pelo PSU										X Início			
	Aprovar decisão final												X Termo	
1.12	<b>Auditar o inventário do património da concessão dos CTT (anos 2016 e 2017)</b>													
	Realizar auditoria de 2016		X Termo											
	Aprovar SPD sobre conclusões da auditoria 2016 e ações a desenvolver			X In/Ter										
	Aprovar decisão final sobre conclusões da auditoria 2016 e ações a desenvolver			X In/Ter										
	Realizar auditoria de 2017				X Início	X Termo								
	Aprovar SPD sobre conclusões da auditoria 2017 e ações a desenvolver						X In/Ter							
	Aprovar decisão final sobre conclusões da auditoria 2017 e ações a desenvolver						X In/Ter							
1.13	<b>Auditar o inventário do património da concessão dos CTT (anos 2018 e 2019)</b>													
	Definir as especificações técnicas e o tipo de procedimento							X In/Ter						
	Adjudicar ao auditor								X In/Ter					

	Realizar auditoria de 2018									X Início	X Termo			
	Aprovar SPD sobre conclusões da auditoria 2018 e ações a desenvolver											X In/Ter		
	Aprovar decisão final sobre conclusões da auditoria 2018 e ações a desenvolver											X In/Ter		
	Realizar auditoria de 2019													X Início
<b>Eixo de atuação - Avaliar a adequação dos níveis de qualidade dos serviços prestados</b>														
1.14	<b>Garantir a componente técnico-operacional da plataforma NET.mede e análise de dados</b>													
	Assegurar resposta dinâmica às necessidades evolutivas/corretivas da plataforma NET.mede, a divulgação de dados extraídos e o seu tratamento e análise	X Início			X Termo	X Início				X Termo	X Início			X Termo
1.15	<b>Divulgar dados sobre QoS das redes móveis</b>													
	Proceder à realização de testes de QoS das redes móveis no terreno e elaborar relatório/análise dos mesmos para publicação	X Início			X Termo	X Início				X Termo	X Início			X Termo
<b>Eixo de atuação - Monitorizar e divulgar a evolução dos preços retalhistas praticados</b>														
1.16	<b>Recolher, tratar, analisar e divulgar/publicar informação sobre os subíndices de telecomunicações do IPC e do IHPC</b>	X In/Ter	X In/Ter	X In/Ter	X In/Ter	X In/Ter	X In/Ter	X In/Ter	X In/Ter	X In/Ter	X In/Ter	X In/Ter	X In/Ter	X In/Ter
1.17	<b>Acompanhar e, quando possível, participar no desenvolvimento de estudos de comparações internacionais realizados por entidades externas (OCDE, UIT, CE...) e divulgar os resultados</b>	X In/Ter	X In/Ter	X In/Ter	X In/Ter	X In/Ter	X In/Ter	X In/Ter	X In/Ter	X In/Ter	X In/Ter	X In/Ter	X In/Ter	X In/Ter
1.18	<b>Monitorizar a evolução das ofertas dos prestadores, desenvolver base de dados de ofertas e divulgar a informação recolhida regularmente</b>	X In/Ter	X In/Ter	X In/Ter	X In/Ter	X In/Ter	X In/Ter	X In/Ter	X In/Ter	X In/Ter	X In/Ter	X In/Ter	X In/Ter	X In/Ter

1.19	Desenvolver o relatório anual de monitorização dos preços retalhistas de comunicações eletrónicas (incluindo indicadores de receitas unitárias, faturas médias, evolução das mensalidades dos prestadores, ARPU divulgados pelos prestadores, ...)	X In/Ter				X In/Ter				X In/Ter			
<b>Eixo de atuação - Definir e concretizar ações no domínio da segurança e da integridade das redes e serviços de comunicações</b>													
1.20	Implementar Regulamento de segurança e integridade das redes e serviços de comunicações eletrónicas												
	Finalizar Regulamento	>> 2017	X Termo										
	Definir especificações e realizar concurso com vista à realização de auditoria extraordinária			X Início	X Termo								
	Realizar auditoria					X Início	X Termo						
	Realizar ações de capacitação de equipa auditora de segurança			X Início			X Termo						
1.21	Promover a implementação de medidas de proteção e resiliência das infraestruturas de CE em situação de incêndio	X In/Ter	X In/Ter	X In/Ter	X In/Ter	X In/Ter	X In/Ter	X In/Ter	X In/Ter	X In/Ter	X In/Ter	X In/Ter	X In/Ter
<b>Eixo de atuação - Contribuir para a definição e atualização das políticas de emergência no sector das comunicações</b>													
1.22	Elaborar e operacionalizar procedimentos de comunicações da ANACOM, a nível interno e externo, em situações de emergência	X Início			X Termo								
1.23	Contribuir, em colaboração com a ANPC, para a definição e atualização das políticas de emergência	X Início			X Termo	X Início			X Termo	X Início			X Termo
<b>Eixo de atuação – Garantir a prestação de informação adequada aos utilizadores</b>													

1.24	Realizar avaliação contínua sobre conteúdos do Portal do Consumidor e fazer melhorias	>> 2017	X In/Ter	X In/Ter	X In/Ter									
1.25	Criar uma nova área no Portal do Consumidor vocacionada para os cidadãos com necessidades especiais (CNE)	X In/Ter												
<b>Eixo de atuação – Rever os procedimentos de gestão de reclamações do sector</b>														
1.26	Rever o tratamento das solicitações/reclamações dos utilizadores finais de serviços de comunicações	>> 2017												
	Implementar o novo sistema de gestão de reclamações	X In/Ter	X In/Ter											
	Implementar o novo procedimento interno de supervisão de reclamações	X In/Ter	X In/Ter	X In/Ter	X In/Ter									
<b>Eixo de atuação - Promover a resolução extrajudicial de conflitos em cooperação com as entidades relevantes</b>														
1.27	Implementar e monitorizar a solução que vier a ser adotada para a promoção da resolução extrajudicial de conflitos nos sectores das comunicações	>> 2017	X In/Ter	X In/Ter	X In/Ter	X In/Ter	X In/Ter	X In/Ter	X In/Ter	X In/Ter	X In/Ter	X In/Ter	X In/Ter	X In/Ter
<b>Eixo de atuação – Garantir o acesso da população à televisão gratuita após 2020 (libertação da faixa dos 700 MHz)</b>														
1.28	Planear e concretizar as decisões tomadas sobre a plataforma de acesso, incluindo a publicação do <i>roadmap</i> nacional.		X Início									X Termo		
<b>Eixo de atuação – Acompanhar e assegurar o cumprimento das obrigações do operador da plataforma de TDT</b>														
1.29	Reavaliar os preços da TDT													
	Aprovar SPD			X In/Ter				X In/Ter					X In/Ter	
	Aprovar decisão final	X In/Ter (>> 2017)				X In/Ter					X In/Ter			
1.30	Desenvolver estudo QoS TDT													

	Desenvolver estudo QoS TDT anual	X Início			X Termo	X Início			X Termo	X Início			X Termo
	Elaborar parecer sobre a necessidade de adaptação da rede de sondas, tendo em conta, nomeadamente, o resultado do estudo QoS TDT				X In/Ter				X In/Ter				X In/Ter
1.31	<b>Verificar obrigações de cobertura da TDT</b>	X Início			X Termo	X Início			X Termo	X Início			X Termo
<b>Eixo de atuação – Assegurar a correta implementação do Regulamento TSM à luz das linhas de orientação do BEREC</b>													
1.32	<b>Elaborar relatório anual previsto no n.º 1 do artigo 5.º do Regulamento TSM relativo à neutralidade da rede</b>	X Início	X Termo			X Início	X Termo			X Início	X Termo		
<b>Eixo de atuação – Assegurar a conformidade legal no âmbito das práticas comerciais</b>													
1.33	<b>Monitorizar a adequada implementação da FIS (consulta aos sites dos operadores)</b>		X In/Ter	X In/Ter	X In/Ter								
<b>Eixo de atuação – Monitorizar a cobertura das redes móveis</b>													
1.34	<b>Mapear as coberturas das redes móveis tendo em conta a informação disponibilizada pelos operadores</b>	X Início			X Termo								
<b>Promover mercados abertos e concorrenciais</b>													
<b>Eixo de atuação – Supervisionar e analisar/rever os mercados relevantes de comunicações eletrónicas</b>													
2.1	<b>Auditar a EdI na ORAC e na ORAP</b>												
	Definir as especificações técnicas e o tipo de procedimento	X In/Ter											
	Adjudicar ao auditor		X In/Ter										
	Realizar auditoria de 2018		X Início	X Termo									
	Aprovar SPD sobre conclusões da auditoria 2018 e ações a desenvolver				X In/Ter								
	Aprovar decisão final sobre conclusões da auditoria 2018 e ações a desenvolver					X In/Ter							

2.2	<b>Analisar os mercados 3a e 3b</b>												
	Remeter pedido(s) de informação	X In/Ter											
	Efetuar reunião de pré-notificação			X In/Ter									
	Aprovar SPD				X In/Ter								
	Notificar a Comissão Europeia e aprovar decisão final					X In/Ter							
2.3	<b>Analisar o mercado 4</b>												
	Remeter pedido(s) de informação			X In/Ter									
	Efetuar reunião de pré-notificação					X In/Ter							
	Aprovar SPD						X In/Ter						
	Notificar a Comissão Europeia e aprovar decisão final							X In/Ter					
2.4	<b>Rever o mercado 1 (terminações fixas)</b>			X Termo									X Início
2.5	<b>Rever o mercado 2 (terminações móveis)</b>		X Termo										X Início
2.6	<b>Rever o ex-mercado 2 (originação)</b>												X Início
<b>Eixo de atuação – Rever, à luz das necessidades, as ofertas grossistas que decorrem de obrigações impostas a empresas com PMS nos mercados relevantes</b>													
2.7	<b>Rever a oferta de conectividade Ethernet</b>												
	Aprovar SPD	X In/Ter											
	Notificar a Comissão Europeia e aprovar decisão final			X In/Ter									
2.8	<b>Reavaliar os preços dos circuitos CAM e inter-ilhas</b>												
	Efetuar pedido de informação à MEO		X In/Ter				X In/Ter				X In/Ter		
	Aprovar SPD			X In/Ter				X In/Ter				X In/Ter	

	Notificar a Comissão Europeia e aprovar decisão final					X In/Ter				X In/Ter		
2.9	<b>Rever a ORLA</b>			X Início			X Termo				X Início	
2.10	<b>Rever a ORI</b>			X Início			X Termo				X Início	
2.11	<b>Rever a ORAC e a ORAP (notificação à Comissão Europeia e decisão final)</b>		X Termo									
<b>Eixo de atuação - Desenvolver/aperfeiçoar sistemas de custeio regulatório e auditar resultados, quando relevante</b>												
2.12	<b>Auditar SCA da MEO - 2016</b>											
	Aprovar decisão sobre conclusões da auditoria 2016 e ações a desenvolver		X In/Ter									
2.13	<b>Auditar SCA da MEO - 2017/2018</b>											
	Contratar consultor		X In/Ter									
	Realizar auditoria 2017			X Início		X Termo						
	Aprovar decisão sobre conclusões da auditoria 2017 e ações a desenvolver						X In/Ter					
	Realizar auditoria 2018							X Início		X Termo		
	Aprovar decisão sobre conclusões da auditoria 2018 e ações a desenvolver										X In/Ter	
2.14	<b>Auditar SCA da MEO - 2019/2020</b>											
	Contratar consultor										X In/Ter	
	Realizar auditoria 2019											X Início
2.15	<b>Auditar SCA dos CTT - 2016/2017</b>											
	Aprovar decisão sobre conclusões da auditoria 2016 e ações a desenvolver		X In/Ter									
	Realizar auditoria 2017			X Início		X Termo						

	Aprovar decisão sobre conclusões da auditoria 2017 e ações a desenvolver						X In/Ter						
2.16	<b>Auditar SCA dos CTT - 2018/2019</b>												
	Contratar consultor						X In/Ter						
	Realizar auditoria 2018							X Início		X Termo			
	Aprovar decisão sobre conclusões da auditoria 2018 e ações a desenvolver										X In/Ter		
	Realizar auditoria 2019											X Início	
2.17	<b>Definir custo de capital da MEO/CTT</b>												
	Aprovar decisão (2018)		X In/Ter										
	Aprovar decisão (2019)						X In/Ter						
	Aprovar decisão (2020)										X In/Ter		
2.18	<b>Rever o SCA dos CTT</b>												
	Contratar consultor	X Início	X Termo										
	Aprovar decisão sobre conclusões da auditoria 2018 e ações a desenvolver					X In/Ter							
2.19	<b>Atualizar o modelo de terminações móveis</b>												
	Aprovar decisão		X Termo										
2.20	<b>Atualizar o modelo de terminações fixas</b>												
	Aprovar decisão			X Termo									
<b>Eixo de atuação - Concretizar ações associadas à prestação do serviço universal com impacto no mercado</b>													
2.21	<b>Auditar os valores de volume de negócios usados no âmbito do fundo de compensação do SU (CE)</b>												

	Valores apresentados até 30.06.2018 (relativos a 2017)			X Início	X Termo							
	Valores apresentados até 30.06.2019 (relativos a 2018)							X Início	X Termo			
	Valores apresentados até 30.06.2020 (relativos a 2019)										X Início	X Termo
2.22	<b>Desenvolver processo de ressarcimento dos CLSU à MEO (período anterior à designação do PSU por concurso público)</b>											
	CLSU relativos a 2014	X Termo										
2.23	<b>Desenvolver processo de ressarcimento dos CLSU no período posterior à designação do PSU por concurso público - pagamentos aos prestadores do SU (comunicações eletrónicas)</b>											
	CLSU de 2016	X Termo										
	CLSU de 2017			X Início		X Termo						
	CLSU de 2018						X Início		X Termo			
	CLSU de 2019										X Início	
2.24	<b>Avaliar os CLSU (se aplicável) apresentados pelo PSU postal para o ano civil anterior (ano n-1)</b>											
	Definir as especificações técnicas e o tipo de procedimento		X In/Ter				X In/Ter				X In/Ter	
	Adjudicar ao auditor		X Início	X Termo			X Início	X Termo			X Início	X Termo
	Realizar auditoria aos CLSU			X Início	X Termo			X Início	X Termo		X Início	X Termo
	Aprovar SPD sobre os CLSU				X In/Ter				X In/Ter			X In/Ter
	Aprovar decisão final sobre os CLSU				X Início	X Termo			X Início	X Termo		X Início

2.25	<b>Desenvolver processo de ressarcimento dos CLSU postal (se aplicável)</b>												
	CLSU de 2016					X Início		X Termo					
	CLSU de 2017								X Início			X Termo	
<b>Eixo de atuação - Desenvolver/densificar a aplicação das regras de acesso a infraestruturas no âmbito do Decreto-Lei n.º 123/2009, de 21 de maio</b>													
2.26	<b>Atualizar o SIC</b>												
	Rever deliberação ANACOM		X Termo										
	Preparar elementos do novo concurso	X Início		X Termo									
	Lançar/ Realizar concurso			X Início				X Termo					
2.27	<b>Definir a metodologia a utilizar para a fixação do valor da remuneração do acesso e utilização de infraestruturas</b>	X Termo											
<b>Eixo de atuação - Monitorizar e supervisionar a atividade desenvolvida pelos diversos agentes do sector e o cumprimento das regras em vigor</b>													
2.28	<b>Verificar a conformidade técnica de equipamentos de comunicações eletrónicas na sequência da transposição das novas Diretivas RED (Diretiva n.º 2014/53/UE) e CEM (Diretiva n.º 2014/30/UE)</b>	X Início			X Termo								
2.29	<b>Monitorização das RAV rurais</b>												
	Análise dos preços das ofertas grossistas suportadas em redes de alta velocidade rurais e proposta de redução de preços das ofertas da Fibroglobal	X Termo >> 2017											
	Apuramento de eventuais situações de sobrefinanciamento no âmbito dos contratos relativos às redes de alta velocidade em zonas rurais	X Termo >> 2017											
<b>Eixo de atuação – Contribuir para a revisão/negociação do novo quadro regulamentar</b>													

2.30	Assegurar coordenação interna na revisão/negociação do novo quadro regulamentar (*)		X Termo											
2.31	Conduzir processo de negociação na revisão do novo quadro regulamentar (*)		X Termo											
<b>Eixo de atuação – Elaborar e apresentar ao Governo o(s) anteprojeto(s) legislativo(s) de transposição da revisão do quadro regulamentar aplicável às comunicações eletrónicas</b>														
2.32	Elaborar e apresentar ao Governo o(s) anteprojeto(s) legislativo(s) de transposição da revisão do quadro regulamentar aplicável às comunicações eletrónicas	X Início					X Termo							
<b>Eixo de atuação – Rever e consolidar os procedimentos de gestão dos registos de empresas</b>														
2.33	Consolidar as soluções aplicacionais de suporte aos registos de empresas	>> 2017	X Termo											
<b>Eixo de atuação – Preparar a introdução da 5.ª geração móvel (5G)</b>														
2.34	Identificar os aspetos relevantes sob o ponto de vista de regulação, nomeadamente, na perspetiva tecnológica, política e de gestão do espectro; <i>follow up</i> do "plano de ação 5G" da Comissão Europeia	X Início			X Termo	X Início			X Termo	X Início				X Termo
<b>Garantir a eficiente gestão dos recursos públicos</b>														
<b>Eixo de atuação – Avaliar impacto do 5G na gestão do espectro</b>														
3.1	Planear o espectro para 5G e outras questões que impactem na sua gestão													
	Identificar faixas e parâmetros técnicos harmonizados aptos à prestação de serviços de comunicações eletrónicas no âmbito do 5G, considerando em particular as faixas 3,4-3,8 GHz, 24,5-27,5 GHz e Banda Larga, e participar nos estudos da WRC-19 no	X Início							X Termo					

	contexto do 5G												
	Disponibilizar faixas para comunicações (M2M)/ Internet das coisas (IoT)	>> 2017			X In/Ter				X In/Ter				X In/Ter
3.2	<b>Atribuir a faixa dos 700 MHz (e outras faixas relevantes) considerando o interesse nacional e o quadro regulamentar europeu e nacional</b>	>> 2017											X Termo
<b>Eixo de atuação - Preparar posição nacional na Conferência Mundial de Radiocomunicações (WRC-19)</b>													
3.3	<b>Designar e disponibilizar espectro para serviços de comunicações eletrônicas, considerando os objetivos de regulação estabelecidos na lei, em particular o programa de política do espectro radioelétrico, a WRC-19 e os interesses nacionais na utilização do espectro</b>												
	Assegurar a preparação da presença nacional, defesa da sua posição e participação na WRC-19				X Início				X Termo				
<b>Eixo de atuação – Gerir o PNN, estabelecendo condições adequadas no âmbito da atribuição e utilização dos recursos de numeração</b>													
3.4	<b>Definir termos e condições de transmissão de direitos de utilização de números</b>												
	Início de procedimento regulamentar		X In/Ter										
	Aprovar projeto de regulamento			X In/Ter									
	Aprovar regulamento				X In/Ter								
3.5	<b>Redefinir condições de utilização de números geográficos (e móveis) em nomadismo</b>												
	Aprovar SPD	X In/Ter											

	Aprovar decisão final		X In/Ter										
3.6	<b>Elaborar regulamento de numeração</b>												
	Início de procedimento regulamentar				X In/Ter								
	Aprovar projeto de regulamento					X In/Ter							
	Aprovar regulamento						X In/Ter						
<b>Promover a cooperação institucional e técnica</b>													
<b>Eixo de atuação - Assegurar representação ativa nas instâncias internacionais sectorialmente relevantes (comunicações eletrónicas e serviços postais)</b>													
4.1	<b>Participar nas organizações/ organismos internacionais</b>												
	Promover a candidatura ao Conselho da UIT na PP18	>> 2017		X Termo									
	Avaliar possível candidatura ao CA da UPU					X Início	X Termo						
	Promover candidatura ao CA da UPU no Congresso de 2020							X Início					X Termo
	Promover melhorias na UIT, na UPU e CEPT em termos de eficiência e de gestão de recursos	X Início			X Termo	X Início			X Termo	X Início			X Termo
<b>Eixo de atuação - Manter participação ativa nos grupos de reguladores europeus de comunicações eletrónicas e postais</b>													
4.2	<b>Participar no BEREC</b>												
	Participar ativamente em todos <i>Expert Working Groups</i> (EWG) e grupos <i>ad hoc</i>	X Início			X Termo	X Início			X Termo	X Início			X Termo
	Participar como <i>drafter</i> em 3 EWGs	X Início			X Termo	X Início			X Termo	X Início			X Termo
	Presidir a um EWG	X Início			X Termo	X Início			X Termo	X Início			X Termo
4.3	<b>Participar no ERGP</b>												
	Manter o esforço de participação nos grupos de trabalho	X Início			X Termo	X Início			X Termo	X Início			X Termo

	Presidir a um EWG	X Início			X Termo	X Início			X Termo	X Início			X Termo
<b>Eixo de atuação - Promover o sector a nível nacional e internacional e a cooperação com outras entidades reguladoras ou grupos de reguladores</b>													
4.4	<b>Participar no EMERG e Regulatel</b>	X Início			X Termo	X Início			X Termo	X Início			X Termo
<b>Eixo de atuação - Participar nas plataformas de colaboração entre os países de língua oficial portuguesa</b>													
4.5	<b>Participar na ARCTEL</b>												
	Manter participação ativa nos GT	X Início			X Termo	X Início			X Termo	X Início			X Termo
	Apoio anual à realização de <i>workshops/seminários</i> do CFA	X Início			X Termo	X Início			X Termo	X Início			X Termo
	Contribuir ativamente para a realização de estudos	X Início			X Termo	X Início			X Termo	X Início			X Termo
4.6	<b>Desenvolver programas bilaterais de cooperação</b>												
	Priorizar as ações de cooperação bilateral existentes e a criar	X In/Ter				X In/Ter				X In/Ter			
	Redefinir estratégia dos protocolos bilaterais de cooperação	X In/Ter				X In/Ter				X In/Ter			
	Operacionalizar os protocolos bilaterais de cooperação	X Início			X Termo	X Início			X Termo	X Início			X Termo
4.7	<b>Desenvolver Agenda Digital CPLP</b>												
	Colaboração na preparação da reunião ministerial CPLP	X Início			X Termo					X Início			X Termo
<b>Eixo de atuação – Promover a cooperação com entidades nacionais e internacionais e garantir a coordenação de atuação em áreas relevantes</b>													
4.8	<b>Promover e incentivar a participação portuguesa no novo sistema internacional de cabos submarinos</b>	>> 2017			X Termo								
4.9	<b>Contribuir para a promoção do envolvimento das entidades nacionais no programa WIFI4EU</b>	X Início			X Termo	X Início			X Termo	X Início			X Termo
4.10	<b>Assegurar a participação na URSI</b>												

	Presidir ao Comité Português da URSI	X Início			X Termo	X Início			X Termo	X Início			X Termo
	Preparar e organizar o Congresso do Comité Português da URSI	X Início			X Termo	X Início			X Termo	X Início			X Termo
	Assegurar a participação na AT-RASC 2018		X In/Ter										

### Promover a eficiência e a eficácia internas

#### Eixo de atuação - Implementar medidas que racionalizem, modernizem e garantam melhores condições de trabalho e ganhos de eficiência

5.1	<b>Implementar plano estratégico de sistemas de informação (PESI)</b>	X In/Ter	X In/Ter	X In/Ter	X In/Ter	X In/Ter	X In/Ter	X In/Ter	X In/Ter				
5.2	<b>Modernizar os centros de monitorização e controlo do espectro</b>												
	Melhorar o parque de equipamentos	X Início			X Termo								
	Remodelar as instalações	X Início									X Termo		

#### Eixo de atuação - Melhorar/ desmaterializar/ simplificar processos internos e alargar a prestação de serviços *online*

5.3	<b>Desenvolver novas funcionalidades a implementar nas aplicações informáticas para suporte da gestão do espectro</b>												
	Concretizar as novas funcionalidades identificadas e acompanhar o seu desenvolvimento (licenciamento eletrónico)				X Termo								
	Rever o portal de frequências (eQNAF)				X Termo								
	Disponibilizar indicadores de gestão de espectro ao exterior (DIE-IGE)				X Termo								

#### Eixo de atuação – Reter, motivar e reconhecer o mérito dos colaboradores

5.4	<b>Retomar o sistema de evolução de carreiras</b>	X Início			X Termo	X Início			X Termo				
5.5	<b>Definir e aplicar sistema de benefícios flexível</b>	X Início			X Termo	X Início			X Termo				
5.6	<b>Promover em contínuo o desenvolvimento de competências</b>	X Início			X Termo	X Início			X Termo	X Início			X Termo
5.7	<b>Realizar diagnóstico organizacional de potencial</b>	X Início			X Termo	X Início			X Termo	X Início			X Termo

(\*) O Termo é meramente indicativo pois é provável que o mesmo aconteça antes, nomeadamente ainda em 2017.

## Anexo II – Plano de recursos humanos (tabelas)

### Tabela 1 - Evolução dos recursos humanos ANACOM

Designação	2018	2019	2020
1 - Quadros superiores	274	274	274
2 - Não quadros	149	149	149
<b>Total de efetivos (1+2)</b>	<b>423</b>	<b>423</b>	<b>423</b>

Unidade: Número de Trabalhadores

### Tabela 2 - Evolução das formas complementares de trabalho

Designação	2018	2019	2020
Trabalho suplementar	3 996	3 799	3 611
<b>Total</b>	<b>3 996</b>	<b>3 799</b>	<b>3 611</b>

Unidade: Horas

### Tabela 3 - Evolução dos gastos com o pessoal

Designação	2018	2019	2020
Remunerações e encargos	24 375 700	24 863 200	25 360 500
Outros gastos com o pessoal	2 618 500	2 670 900	2 724 300
<b>Total</b>	<b>26 994 200</b>	<b>27 534 100</b>	<b>28 084 800</b>

Unidade: Euros

**Tabela 4 - Plano de gastos com o pessoal**

<b>Designação</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
1. Efetivos (final do ano)	423	423	423
2. Potencial de trabalho efetivo (1800horas/ano)	761 400	761 400	761 400
3. Trabalho suplementar (horas)	3 996	3 799	3 611
<b>4. Potencial de trabalho (2 a 3)</b>	<b>765 396</b>	<b>765 199</b>	<b>765 011</b>
5. Remunerações dos órgãos sociais	1 027 440	1 027 440	1 027 440
6. Remunerações do pessoal	15 913 575	16 252 381	16 598 013
7. Remunerações adicionais	3 406 903	3 475 041	3 544 542
8. Benefícios pós-emprego	852 520	869 570	886 961
9. Encargos sobre remunerações	4 027 782	4 108 338	4 190 505
10. Seguro de acidentes de trabalho	106 580	108 712	110 886
11. Gastos de ação social	875 100	892 602	910 454
12. Outros gastos com o pessoal	784 300	800 016	815 999
<b>13.Total (5+12)</b>	<b>26 994 200</b>	<b>27 534 100</b>	<b>28 084 800</b>

Unidade: Euros

## Anexo III – Orçamento de 2018

### Tabela 5 - Orçamento de investimento

Designação	Orçamento de 2017	Orçamento de 2018	Variação 2018/2017	
			Valor	%
Terrenos e Edifícios	75 000	120 000	45 000	60,0%
Equipamento básico	736 000	555 000	-181 000	-24,6%
Equipamento de transporte	24 000	100 000	76 000	316,7%
Equipamento administrativo				
* Equipamento informático ( <i>Hardware</i> )	845 000	1 225 000	380 000	45,0%
* Outros equipamentos diversos	36 000	45 000	9 000	25,0%
Programas de computador ( <i>Software</i> )	1 309 000	1 550 000	241 000	18,4%
Adaptação de Instalações	30 000	30 000	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>3 055 000</b>	<b>3 625 000</b>	<b>570 000</b>	<b>18,7%</b>

Unidade: Euros.

**Tabela 6 - Orçamento de rendimentos**

Designação	Orçamento de 2017	Orçamento de 2018	Variação 2018/2017	
			Valor	%
<b>Atividade de regulação de comunicações eletrónicas</b>	<b>87 736 100</b>	<b>88 927 500</b>	<b>1 191 400</b>	<b>1,4%</b>
* Declarações comprovativas de direitos	15 000	10 500	-4 500	-30,0%
* Exercício de atividade de com. eletrónicas	30 000 000	31 300 000	1 300 000	4,3%
* Utilização de frequências - SCET	44 183 400	44 183 300	-100	0,0%
* Utilização de frequências - restantes	11 818 400	11 716 700	-101 700	-0,9%
* Utilização de números	1 719 300	1 717 000	-2 300	-0,1%
<b>Atividade de regulação de serviços postais</b>	<b>2 102 700</b>	<b>1 860 600</b>	<b>-242 100</b>	<b>-11,5%</b>
<b>Coimas liquidadas</b>	<b>210 000</b>	<b>300 000</b>	<b>90 000</b>	<b>42,9%</b>
<b>Restantes prestações de serviço</b>	<b>137 000</b>	<b>114 000</b>	<b>-23 000</b>	<b>-16,8%</b>
<b>Juros e outros rendimentos similares</b>	<b>466 500</b>	<b>387 000</b>	<b>-79 500</b>	<b>-17,0%</b>
<b>Outros rendimentos</b>	<b>125 700</b>	<b>183 000</b>	<b>57 300</b>	<b>45,6%</b>
<b>Total</b>	<b>90 778 000</b>	<b>91 772 100</b>	<b>994 100</b>	<b>1,1%</b>

Unidade: Euros.

**Tabela 7 - Orçamento de gastos**

Designação	Orçamento de 2017	Orçamento de 2018	Variação 2018/2017	
			Valor	%
<b>Fornecimentos e serviços externos</b>	<b>10 995 400</b>	<b>10 096 700</b>	<b>-898 700</b>	<b>-8,2%</b>
* Trabalhos especializados	3 464 200	2 808 300	-655 900	-18,9%
* Publicidade e propaganda	136 800	177 500	40 700	29,8%
* Vigilância e segurança	453 900	462 800	8 900	2,0%
* Conservação e reparação	2 465 800	2 127 500	-338 300	-13,7%
* Livros e documentação técnica	275 000	235 000	-40 000	-14,5%
* Energia e fluidos	504 900	508 800	3 900	0,8%
* Deslocações, estadas e transportes	594 900	578 300	-16 600	-2,8%
* Rendas e alugueres	1 662 500	1 679 000	16 500	1,0%
* Comunicação	361 200	332 300	-28 900	-8,0%
* Seguros	99 900	97 400	-2 500	-2,5%
* Limpeza, higiene e conforto	289 800	315 600	25 800	8,9%
* Outros fornecimentos e serviços	686 500	774 200	87 700	12,8%
<b>Gastos com o pessoal</b>	<b>24 877 700</b>	<b>26 994 200</b>	<b>2 116 500</b>	<b>8,5%</b>
* Remunerações e encargos	22 469 600	24 375 700	1 906 100	8,5%
* Outros gastos com o pessoal	2 408 100	2 618 500	210 400	8,7%
<b>Gastos de depreciação e amortização</b>	<b>2 993 400</b>	<b>2 800 000</b>	<b>-193 400</b>	<b>-6,5%</b>
<b>Perdas por imparidade</b>	<b>50 100</b>	<b>50 100</b>	<b>0</b>	<b>0,0%</b>
<b>Provisões do exercício</b>	<b>9 900 000</b>	<b>11 049 900</b>	<b>1 149 900</b>	<b>11,6%</b>
<b>Outros gastos</b>	<b>7 252 900</b>	<b>7 420 300</b>	<b>167 400</b>	<b>2,3%</b>
* Quotizações	907 600	904 600	-3 000	-0,3%
* Reuniões e conferências	220 900	151 200	-69 700	-31,6%
* Patrocínios	122 500	72 400	-50 100	-40,9%
* Participações/Transferências	5 753 100	6 033 000	279 900	4,9%
* Cooperação	173 800	172 100	-1 700	-1,0%
* Restantes gastos	75 000	87 000	12 000	16,0%
<b>Total</b>	<b>56 069 500</b>	<b>58 411 200</b>	<b>2 341 700</b>	<b>4,2%</b>

Unidade: Euros.

**Tabela 8 - Orçamento de gastos com o pessoal**

Designação	Orçamento de 2017	Orçamento de 2018	Variação 2018/2017	
			Valor	%
1. Efetivos (final do ano)	418	423	5	1,2%
2. Potencial de trabalho efetivo (1800horas/ano)	752 400	761 400	9 000	1,2%
3. Trabalho suplementar (horas)	4 013	3 996	-17	-0,4%
<b>4. Potencial de trabalho (2 a 3)</b>	<b>756 413</b>	<b>765 396</b>	<b>8 983</b>	<b>1,2%</b>
5. Remunerações dos órgãos sociais	1 043 944	1 027 440	-16 504	-1,6%
6. Remunerações do pessoal	14 734 539	15 913 575	1 179 036	8,0%
7. Remunerações adicionais	3 042 977	3 406 903	363 926	12,0%
8. Benefícios pós-emprego	786 501	852 520	66 019	8,4%
9. Encargos sobre remunerações	3 648 140	4 027 782	379 642	10,4%
10. Seguro de acidentes de trabalho	86 503	106 580	20 077	23,2%
11. Gastos de ação social	747 876	875 100	127 224	17,0%
12. Outros gastos com o pessoal	787 220	784 300	-2 920	-0,4%
<b>Total (5 a 12)</b>	<b>24 877 700</b>	<b>26 994 200</b>	<b>2 116 500</b>	<b>8,5%</b>

Unidade: Euros.

**Tabela 9 - Orçamento de rendimentos e gastos**

Designação	Orçamento de 2017	Orçamento de 2018	Variação 2018/2017	
			Valor	%
<b>RENDIMENTOS</b>				
* Taxas de exercício de atividade de com. eletrónicas	30 000 000	31 300 000	1 300 000	4,3%
* Taxas de utilização de frequências	56 001 800	55 900 000	-101 800	-0,2%
* Taxas de utilização de números	1 719 300	1 717 000	-2 300	-0,1%
* Taxas de atividade de regulação de serviços postais	2 102 700	1 860 600	-242 100	-11,5%
* Restantes prestações de serviço	362 000	424 500	62 500	17,3%
* Juros e rendimentos similares obtidos	466 500	387 000	-79 500	-17,0%
* Outros rendimentos e ganhos	125 700	183 000	57 300	45,6%
<b>Total de rendimentos</b>	<b>90 778 000</b>	<b>91 772 100</b>	<b>994 100</b>	<b>1,1%</b>
<b>GASTOS</b>				
* Fornecimentos e serviços externos	10 995 400	10 096 700	-898 700	-8,2%
* Gastos com o pessoal	24 877 700	26 994 200	2 116 500	8,5%
* Gastos de depreciação e amortização	2 993 400	2 800 000	-193 400	-6,5%
* Perdas por imparidade	50 100	50 100	0	0,0%
* Provisões do exercício	9 900 000	11 049 900	1 149 900	11,6%
* Outros gastos e perdas	7 252 900	7 420 300	167 400	2,3%
<b>Total de gastos</b>	<b>56 069 500</b>	<b>58 411 200</b>	<b>2 341 700</b>	<b>4,2%</b>
<b>Resultado líquido do período</b>	<b>34 708 500</b>	<b>33 360 900</b>	<b>-1 347 600</b>	<b>-3,9%</b>

Unidade: Euros.

## Anexo IV – Plano financeiro 2018-2020 (tabelas)

Tabela 10 - Plano de investimentos (por projetos)

Designação	Objetivos	2018	2019	2020
Modernização dos laboratórios	Aquisição de equipamentos face à evolução tecnológica e do quadro regulamentar; atualização de <i>software</i>	195 000	195 000	195 000
Reapetrechamento tecnológico da monitorização do espectro	Atualização das infraestruturas existentes destinadas à MCE e aquisição de equipamentos para os novos sistemas de comunicações	260 000	360 000	460 000
Grandes reparações e atualizações no SINCRER	Atualizações diversas ao sistema de controlo remoto de emissões radioelétricas	60 000	90 000	120 000
Adequação Tecnológica - Arquitetura e Plataformas Tecnológicas	Adequar os redutos tecnológicos infraestruturais através da aquisição do <i>hardware</i> e <i>software</i> necessários	2 550 000	1 170 000	600 000
Aquisição de equipamentos básicos radioelétricos diversos	Aquisição de equipamentos básicos correntes para as ações de fiscalização	140 000	165 000	165 000
Aquisição de equipamentos informáticos diversos	aquisição de <i>hardware</i> e <i>software</i> correntes	225 000	225 000	225 000
Renovação de espaços/edifícios	Atualização dos centros de MCE e melhoria das condições de trabalho	130 000	1 530 000	1 530 000
Aquisições correntes diversas	aquisição de equipamento administrativo e realização de obras em edifícios	65 000	65 000	65 000
<b>Total</b>		<b>3 625 000</b>	<b>3 800 000</b>	<b>3 360 000</b>

Unidade: Euros

**Tabela 11 - Plano de rendimentos**

<b>Designação</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
<b>Comunicações eletrónicas</b>	<b>88 927 500</b>	<b>88 927 500</b>	<b>88 927 500</b>
* Declarações comprovativas de direitos	10 500	10 500	10 500
* Exercício de atividade de com. eletrónicas	31 300 000	31 300 000	31 300 000
* Utilização de frequências - SCET	44 183 300	44 183 300	44 183 300
* Utilização de frequências - Restantes	11 716 700	11 716 700	11 716 700
* Utilização de números	1 717 000	1 717 000	1 717 000
<b>Exercício de atividade de serviços postais</b>	<b>1 860 600</b>	<b>1 860 600</b>	<b>1 860 600</b>
<b>Restantes prestações de serviço</b>	<b>414 000</b>	<b>414 000</b>	<b>414 000</b>
<b>Juros e outros rendimentos similares</b>	<b>387 000</b>	<b>387 000</b>	<b>387 000</b>
<b>Outros rendimentos</b>	<b>183 000</b>	<b>183 000</b>	<b>183 000</b>
<b>TOTAL</b>	<b>91 772 100</b>	<b>91 772 100</b>	<b>91 772 100</b>

Unidade: Euros

**Tabela 12 - Plano de gastos**

Designação	2018	2019	2020
<b>Fornecimentos e serviços externos</b>	<b>10 096 700</b>	<b>9 974 700</b>	<b>9 859 200</b>
* Trabalhos especializados	2 808 300	2 765 400	2 724 900
* Publicidade e propaganda	177 500	177 500	177 500
* Vigilância e segurança	462 800	469 700	475 800
* Conservação e reparação	2 127 500	2 031 000	1 939 400
* Livros e documentação técnica	235 000	235 000	235 000
* Energia e fluidos	508 800	508 800	508 800
* Deslocações, estadas e transportes	578 300	565 200	552 400
* Rendas e alugueres	1 679 000	1 697 800	1 716 900
* Comunicação	332 300	332 300	332 300
* Seguros	97 400	97 400	97 400
* Limpeza, higiene e conforto	315 600	320 400	324 600
* Outros fornecimentos e serviços	774 200	774 200	774 200
<b>Gastos com o pessoal</b>	<b>26 994 200</b>	<b>27 534 100</b>	<b>28 084 800</b>
* Remunerações e encargos	24 375 700	24 863 200	25 360 500
* Outros gastos com o pessoal	2 618 500	2 670 900	2 724 300
<b>Gastos de depreciação e amortização</b>	<b>2 800 000</b>	<b>2 700 000</b>	<b>2 600 000</b>
<b>Perdas por imparidade</b>	<b>50 100</b>	<b>50 100</b>	<b>50 100</b>
<b>Provisões do exercício</b>	<b>11 049 900</b>	<b>9 935 900</b>	<b>9 840 200</b>
<b>Outros gastos</b>	<b>7 420 300</b>	<b>7 475 000</b>	<b>7 481 100</b>
* Quotizações	904 600	904 600	904 600

* Reuniões e conferências	151 200	151 200	151 200
* Patrocínios	72 400	72 400	72 400
* Participações/Transferências	6 033 000	6 087 700	6 093 800
* Cooperação	172 100	172 100	172 100
* Restantes gastos	87 000	87 000	87 000
<b>TOTAL</b>	<b>58 411 200</b>	<b>57 669 800</b>	<b>57 915 400</b>

Unidade: Euros

**Tabela 13 - Demonstração de resultados por naturezas**

Designação	2018	2019	2020
<b>Rendimentos e gastos</b>			
* Taxas exercício de atividade de com. eletrônicas	31 300 000	31 300 000	31 300 000
* Taxas de utilização de frequências	55 900 000	55 900 000	55 900 000
* Taxas de utilização de números	1 717 000	1 717 000	1 717 000
* Taxas de atividade de serviços postais	1 860 600	1 860 600	1 860 600
* Restantes prestações de serviço	424 500	424 500	424 500
* Fornecimentos e serviços externos	-10 096 700	-9 974 700	-9 859 200
* Gastos com o pessoal	-26 994 200	-27 534 100	-28 084 800
* Perdas por imparidade	-50 100	-50 100	-50 100
* Provisões do exercício	-11 049 900	-9 935 900	-9 840 200
* Outros rendimentos e ganhos	<b>183 000</b>	<b>183 000</b>	<b>183 000</b>
* Outros gastos e perdas	-7 420 300	-7 475 000	-7 481 100
<b>Resultados antes de depreciações e amortizações</b>	<b>35 773 900</b>	<b>36 415 300</b>	<b>36 069 700</b>
* Gastos/Reversões de depreciação e amortização	-2 800 000	-2 700 000	-2 600 000
<b>Resultado operacional</b>	<b>32 973 900</b>	<b>33 715 300</b>	<b>33 469 700</b>
* Juros e rendimentos similares obtidos	387 000	387 000	387 000
<b>RESULTADO LÍQUIDO DO EXERCÍCIO</b>	<b>33 360 900</b>	<b>34 102 300</b>	<b>33 856 700</b>

Unidade: Euros

**Tabela 14 - Orçamento de tesouraria**

<b>Designação</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
<b>Saldo do ano anterior</b>	<b>173 587 000</b>	<b>182 855 600</b>	<b>194 607 300</b>
Recebimentos			
* Rendimentos de exploração	91 385 100	91 385 100	91 385 100
* Juros e outros rendimentos similares	387 000	387 000	387 000
<b>Total dos recebimentos</b>	<b>91 772 100</b>	<b>91 772 100</b>	<b>91 772 100</b>
Pagamentos			
* Investimento	3 625 000	3 800 000	3 360 000
* Exploração	44 511 200	44 983 800	45 425 100
* Aplicação de resultados	34 367 300	31 236 600	31 903 900
<b>Total dos pagamentos</b>	<b>82 503 500</b>	<b>80 020 400</b>	<b>80 689 000</b>
<b>Disponibilidades</b>	<b>182 855 600</b>	<b>194 607 300</b>	<b>205 690 400</b>

Unidade: Euros

**Tabela 15 - Balanço**

<b>Designação</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
<b>Ativo</b>			
<b>Ativo não corrente</b>	<b>17 702 200</b>	<b>18 772 200</b>	<b>19 502 200</b>
* Ativos fixos tangíveis	14 695 500	16 805 500	17 475 500
* Ativos intangíveis	2 595 800	2 215 800	1 615 800
* Outras contas a receber	900	900	900
<b>Ativo corrente</b>	<b>186 805 600</b>	<b>198 557 300</b>	<b>209 640 400</b>
* Clientes	2 000 000	2 000 000	2 000 000
* Outras contas a receber	450 000	450 000	450 000
* Diferimentos	1 500 000	1 500 000	1 500 000
* Disponibilidades	182 855 600	194 607 300	205 690 400
<b>Total do ativo</b>	<b>204 097 800</b>	<b>216 919 500</b>	<b>228 732 600</b>
<b>Capital próprio e passivo</b>			
<b>Capital próprio</b>	<b>96 162 600</b>	<b>99 028 300</b>	<b>100 981 100</b>
* Outras reservas	62 801 700	64 926 000	67 124 400
* Resultado líquido do período	33 360 900	34 102 300	33 856 700
<b>Passivo</b>	<b>107 935 200</b>	<b>117 891 200</b>	<b>127 751 500</b>
* Provisões/respons. benefícios pós-emprego/Imparidades	99 018 500	109 004 500	118 894 800
* Outras contas a pagar	8 916 700	8 886 700	8 856 700
<b>Total do passivo + Capital próprio</b>	<b>204 097 800</b>	<b>216 919 500</b>	<b>228 732 600</b>

Unidade: Euros

**Tabela 16 - Demonstração dos fluxos de caixa**

<b>Designação</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
<b>Fluxos de caixa - Atividades operacionais</b>			
* Recebimentos de clientes	91 202 100	91 202 100	91 202 100
* Pagamentos a fornecedores	-10 126 700	-10 004 700	-9 889 200
* Pagamentos ao pessoal	-26 994 200	-27 534 100	-28 084 800
<b>Caixa gerada pelas operações</b>	<b>54 081 200</b>	<b>53 663 300</b>	<b>53 228 100</b>
* Outros recebimentos/pagamentos	-41 605 600	-38 529 600	-39 203 000
<b>Fluxos de caixa das atividades operacionais</b>	<b>12 475 600</b>	<b>15 133 700</b>	<b>14 025 100</b>
<b>Fluxos de caixa - Atividades de investimento</b>			
<b>Pagamentos respeitantes a:</b>			
* Ativos fixos tangíveis	-2 045 000	-2 800 000	-2 630 000
* Ativos intangíveis	-1 550 000	-970 000	-700 000
<b>Recebimentos provenientes de:</b>			
* Ativos fixos tangíveis	1 000	1 000	1 000
* Juros e rendimentos similares	387 000	387 000	387 000
<b>Fluxos de caixa das atividades de investimento</b>	<b>-3 207 000</b>	<b>-3 382 000</b>	<b>-2 942 000</b>
<b>Varição de caixa e seus equivalentes</b>	<b>9 268 600</b>	<b>11 751 700</b>	<b>11 083 100</b>
<b>Caixa e seus equivalentes no início do período</b>	<b>173 587 000</b>	<b>182 855 600</b>	<b>194 607 300</b>
<b>Caixa e seus equivalentes no fim do período</b>	<b>182 855 600</b>	<b>194 607 300</b>	<b>205 690 400</b>

Unidade: Euros

## Anexo V – Indicadores globais para o triénio 2018-2020

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

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

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

<sup>(3)</sup> 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

## ÍNDICE DE TABELAS

<u>Tabela 1 - Evolução dos recursos humanos ANACOM</u> .....	80
<u>Tabela 2 - Evolução das formas complementares de trabalho</u> .....	80
<u>Tabela 3 - Evolução dos gastos com o pessoal</u> .....	80
<u>Tabela 4 - Plano de gastos com o pessoal</u> .....	81
<u>Tabela 5 - Orçamento de investimento</u> .....	82
<u>Tabela 6 - Orçamento de rendimentos</u> .....	83
<u>Tabela 7 - Orçamento de gastos</u> .....	84
<u>Tabela 8 - Orçamento de gastos com o pessoal</u> .....	85
<u>Tabela 9 - Orçamento de rendimentos e gastos</u> .....	86
<u>Tabela 10 - Plano de investimentos (por projetos)</u> .....	87
<u>Tabela 11 - Plano de rendimentos</u> .....	88
<u>Tabela 12 - Plano de gastos</u> .....	89
<u>Tabela 13 - Demonstração de resultados por naturezas</u> .....	91
<u>Tabela 14 - Orçamento de tesouraria</u> .....	92
<u>Tabela 15 - Balanço</u> .....	93
<u>Tabela 16 - Demonstração dos fluxos de caixa</u> .....	94

## Lista de acrónimos e abreviaturas

CLSU	Custos Líquidos do serviço universal
FIS	Ficha de informação simplificada
LCE	Lei das Comunicações Eletrónicas
MCE	Monitorização e controlo do espectro
ORAC	Oferta de referência de acesso a condutas
ORAP	Oferta de referência de acesso a postes
ORI	Oferta de referência de interligação
OTT	<i>Over the top</i>
PMS	Poder de mercado significativo
PNN	Plano nacional de numeração
PSU	Prestadores do serviço universal
SCA	Sistema de contabilidade analítica
SIC	Sistema de informação centralizado
SINCRER	Sistema nacional de controlo remoto das emissões radioelétricas
SNC	Sistema de normalização contabilística
SU	Serviço universal
TDT	Televisão digital terrestre

### **Lista de operadores**

CTT	CTT – Correios de Portugal, S.A.
MEO	MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A.
NOS	NOS Comunicações, S.A.

### **Lista de outras entidades/organizações**

ANACOM	Autoridade Nacional de Comunicações
ANPC	Autoridade Nacional de Proteção Civil
AdC	Autoridade da Concorrência
BEREC	Organismo de Reguladores Europeus das Comunicações Eletrónicas
CA	Conselho de Administração
CE	Comissão Europeia
CEPT	Conferência Europeia das Administrações de Correios e Telecomunicações
ERC	Entidade Reguladora para a Comunicação Social
ERGP	Grupo de Reguladores Europeus para os Serviços Postais
ERSE	Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos
PALOP	Países Africanos de Língua Oficial Portuguesa
UE	União Europeia
UIT	União Internacional das Telecomunicações
UPU	União Postal Universal

