

# Balanço 2020 e Plano de Atividades para 2021

---

## Anexos

1. Assimetrias na cobertura territorial das comunicações eletrónicas em Portugal
2. Leilão de frequências
3. Preços das telecomunicações
4. Regulação do serviço postal universal

16 de junho de 2021

Comissão de Economia, Inovação e Obras Públicas

# **1. Realização do Plano de 2020**

# **2. Plano de atividades 2021-2023**

## **Anexos**

- 1. Assimetrias na cobertura territorial das comunicações eletrónicas em Portugal**
- 2. Leilão de frequências**
- 3. Preços das telecomunicações**
- 4. Regulação do serviço postal universal**

# 1. Realização do Plano de 2020



- Flexibilidade na denúncia ou alteração contratual.
- Prevenção da interrupção de SCE por falta de pagamento.
- Isenção de juros de mora e outras penalizações e alívio na regularização de dívidas.
- Aplicação de um regime legal de carácter excecional e temporário.
- Proposta de alteração da Lei n.º 7/2020, de 10 de abril, entregue à Assembleia da República, com medidas excecionais e temporárias para, em resposta às dificuldades causadas pela Covid-19, garantir o acesso aos serviços públicos essenciais (inclui SCE).
- No âmbito do art.º 4.º da Lei n.º 7/2020, de 10 de abril, foi estabelecido um regime excecional e temporário de resposta à epidemia de Covid-19.
- Avaliação dos resultados das medidas legislativas para garantia de acesso dos consumidores aos serviços essenciais de comunicações eletrónicas, que vigoraram entre 20 de março e 30 de setembro de 2020. Vide relatório: “Moratória no contexto da pandemia: Impacto do Art.º 4.º da Lei n.º 7/2020 no sector das comunicações eletrónicas”.
- Lançamento de um guia prático para responder às principais dúvidas dos consumidores de comunicações, na conjuntura do Covid-19.
- A ANACOM, através do serviço NET.mede Escolas, participou na iniciativa governamental de caracterização da Banda Larga Móvel (BLM) nas escolas.

- Aprovação do projeto de Regulamento do Leilão para a Atribuição de Direitos de Utilização de Frequências nas faixas dos 700 MHz, 900 MHz, 1800 MHz, 2,1 GHz, 2,6 GHz e 3,6 GHz e para o desenvolvimento global das comunicações móveis em Portugal (Fev. 2020).
- Suspensão do processo de consulta pública devido ao Covid 19, com a consulta pública a terminar a 3 de julho. Foram recebidos mais de 500 contributos.
- Aprovação do Regulamento n.º 987-A/2020, de 5 de novembro, estabelecendo as condições do leilão do 5G e de outras faixas relevantes.
- A fase de licitação para novos entrantes iniciou-se a 22 de dezembro de 2020 e teve o seu término no dia 11 de janeiro de 2021, após oito dias de licitações.
- A fase de licitação principal iniciou-se no dia 14 de janeiro de 2020, estando presentemente em curso.

- A ANACOM publicou o guia informativo “Redes Móveis e Saúde – factos, dados e desafios”, onde apresenta os factos, dados e desafios associados ao 5G.
- Portal 5G ([www.portal5g.pt](http://www.portal5g.pt)): ponto de encontro dos interessados na 5.<sup>a</sup> geração de comunicações móveis.
- Quatro *webinars* destinados às autarquias locais sobre a implementação do 5G em Portugal, os quais contaram com a presença de 147 participantes.
- Migração da TDT:
  - A 7 de fevereiro de 2020, iniciou-se a migração da rede de emissores da TDT, permitindo libertar a faixa dos 700 MHz para o desenvolvimento futuro do 5G. O processo esteve suspenso entre março e agosto, devido à pandemia.
  - Estiveram envolvidos mais de 100 colaboradores desta Autoridade.
  - Disponibilização ao público de um *call center* para apoio à população, com um número gratuito, que recebeu mais de 110 mil chamadas; a prestação de apoio à população no terreno, também gratuita, através de equipas de técnicos da ANACOM, que visitaram 4840 utilizadores e percorreram mais de 250 000 quilómetros.
  - Comunicação alargada do tema, que incluiu: reuniões com câmaras municipais e juntas de freguesia e sessões de esclarecimento ao público; o envio de uma carta informativa e um folheto a todas as residências e estabelecimentos comerciais das regiões abrangidas; e a presença assídua na comunicação social.

- A ANACOM proibiu práticas comerciais desleais que induzam em erro os consumidores, fazendo-os crer que a TDT iria acabar – confundindo-se o facto de 2020 ter sido o ano da conclusão da migração da TDT – e que teriam que subscrever serviços pagos de televisão para continuar a receber os canais em sinal aberto.
- Renovação da aplicação NET.mede e da área reservada My NET.mede, que passou a permitir aos utilizadores usufruir de uma experiência de utilização mais intuitiva e com novas funcionalidades, para além de um novo ambiente gráfico.
- A ANACOM lançou o serviço tem.REDE?, uma aplicação que fornece informação com base na cobertura de rede reportada pelos operadores móveis no território nacional. Com o tem.REDE? passa a ser fácil saber que rede existe no local onde se vive, numa segunda habitação ou num destino de férias, por exemplo.
- A ANACOM desenvolveu estudos próprios de avaliação do desempenho de serviços móveis de voz e dados, e da cobertura GSM (2G), UMTS (3G) e LTE (4G), disponibilizados pela MEO, NOS e Vodafone nas regiões (NUTS II) do Norte, Área Metropolitana de Lisboa, Alentejo e Algarve.



- A ANACOM entregou ao Governo e à Assembleia da República o anteprojeto de transposição do Código Europeu das Comunicações Eletrónicas que irá substituir a Lei das Comunicações Eletrónicas.
- O Código estabelece o novo quadro regulamentar que dará resposta às necessidades crescentes de conectividade dos cidadãos nacionais e europeus, nomeadamente por via de medidas que estimulem o investimento em redes de capacidade muito elevada.
- Consagram-se novos mecanismos de regulação dos mercados, propõe-se uma diferente abordagem do serviço universal visando dar resposta a necessidades específicas de conectividade e consagram-se regras harmonizadas em matéria de gestão de espectro que visam a criação de condições para promover a rápida implementação do 5G na Europa.

- A ANACOM aprovou um pacote de seis sentidos prováveis de decisão (SPD) sobre medidas para o serviço postal universal abrangendo o seguinte: critérios a que obedece a formação dos preços do SPU; parâmetros de qualidade de serviço e objetivos de desempenho associados à prestação do SPU; distribuição de envios postais em instalações distintas do domicílio; conceito de encargo financeiro não razoável para efeitos de compensação do custo líquido do SPU; metodologia de cálculo dos custos líquidos do SPU e informação a prestar pelo(s) prestador(es) do SPU aos utilizadores.
- Em, 2020, os CTT corrigiram a afetação de custos entre a atividade postal e o banco postal tal como determinado pela ANACOM por decisão de 2019, o que originou, para o conjunto dos exercícios de 2016 e 2017, uma diminuição dos gastos atribuídos à atividade postal em cerca de 30 milhões de euros – dos quais cerca de 6 milhões de euros na prestação do SPU em base comparável – e a um aumento equivalente dos gastos alocados à atividade bancária.
- Pelo quarto ano consecutivo, os CTT não conseguiram cumprir a totalidade dos indicadores de qualidade do SPU, tendo a ANACOM aplicado o mecanismo de compensação previsto na lei, que consiste numa redução de preços em benefício da universalidade dos utilizadores daquele serviço.

# 2020: área internacional, reorganização interna

---

- Apesar do impacto da pandemia de Covid-19, a ANACOM manteve a sua atividade regular.
- Eleição por unanimidade do presidente do conselho de administração da ANACOM como presidente do Grupo de Reguladores Euro-Mediterrânicos (EMERG).
- Em outubro de 2020, entrou em funcionamento o novo modelo organizativo da ANACOM, com o objetivo de tornar esta Autoridade mais ágil, mais integrada, multidisciplinar e capacitada para enfrentar os diversos desafios sectoriais, nas comunicações eletrónicas, nos serviços postais e nas atividades espaciais.

A prestação da ANACOM em 2020 implicou responder a atividades imprevistas e excepcionais, as quais implicaram parcialmente despesas singulares e irrepetíveis, mas manteve todas as outras que compõem a missão desta Autoridade. Tal só foi possível em virtude do profissionalismo e dedicação de todos os colaboradores, cujo desempenho e espírito de equipa reforçou o Regulador como entidade independente, isenta, rigorosa e transparente.

- **Elaborar e apresentar à Assembleia da República e ao Governo o(s) anteprojeto(s) legislativo(s) de transposição da Diretiva (UE) 2018/1972 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de dezembro, que estabelece o Código Europeu de Comunicações Eletrónicas**
- **Intervir no quadro das suas competências na definição do futuro quadro regulamentar europeu aplicável ao sector postal**
- **Promover a implementação de medidas de proteção e resiliência das infraestruturas de comunicações eletrónicas, nomeadamente em situações de eventos extremos ou catástrofes**
- **Desenvolver as ações relativas a comunicações no âmbito da Estratégia Nacional de Segurança do Ciberespaço 2019-2023, nomeadamente adaptar o Quadro Nacional de Referência de Cibersegurança ao sector das comunicações**
- **Promover ações de cooperação com as autarquias, que contribuam para o desenvolvimento do sector das comunicações em todo o território nacional, nomeadamente no âmbito da instalação e gestão de infraestruturas**

- **Analisar o impacto da implementação de soluções de roaming nacional**
- **Concretizar as ações para garantir o acesso da população à televisão gratuita, face à necessária libertação da faixa dos 700 MHz**
- **Concluir e implementar a regulamentação dos procedimentos a observar pelos operadores no tratamento de reclamações**
- **Acompanhar a execução dos protocolos de cooperação com os centros de arbitragem de conflitos de consumo, incluindo a monitorização da sua atividade e da aplicação do financiamento**
- **Colaborar na definição de uma estratégia nacional de interligação de cabos submarinos em Portugal, que garanta a conectividade interna e externa, potencie novos serviços e permita maior conhecimento ao nível da deteção sísmica, a proteção ambiental e a investigação científica**

- **Contribuir para a definição das políticas de emergência das redes, no âmbito do futuro Sistema Nacional de Planeamento Civil de Emergência, em colaboração com a Autoridade Nacional de Emergência e Proteção Civil**
- **Estabelecer parcerias com as entidades do sistema científico e tecnológico nacional**
- **Assegurar a cooperação com outras entidades e participar em grupos e organizações no quadro da União Europeia e internacional**
- **Melhorar a qualidade da interação e da comunicação com a sociedade, incluindo consumidores e demais utilizadores, através da divulgação da atividade da ANACOM, visando nomeadamente a promoção da literacia digital**
- **Assegurar a cooperação com outras entidades e participar em grupos e organizações no quadro da União Europeia e internacional**

- **Reforço da monitorização das práticas das empresas no contexto Covid-19, em particular à luz das regras de exceção que entraram em vigor em resposta a esta pandemia, também incidindo sobre as situações mais reclamadas/questionadas desde o início do estado de emergência e nas fases subsequentes**
- **Divulgação de informação específica do contexto Covid-19, direcionada aos utilizadores e público em geral, em particular através da publicação de FAQ e de Guias (cf. Guia do Consumidor) sobre as consequências práticas das alterações resultantes das regras de exceção que entraram em vigor em resposta à pandemia**
- **Recolha e divulgação semanal de indicadores de tráfego dos serviços de comunicações eletrónicas e serviços postais**
- **Análise da possibilidade de proibir a instalação de redes de comunicações eletrónicas em postes e de determinar a passagem de redes de comunicações instaladas em traçados aéreos para infraestruturas subterrâneas**

**Divulgar dados sobre qualidade de serviço (QdS) das redes móveis em municípios**

**Divulgação de informação no contexto CoVID-19, relativa à aferição de qualidade do serviço de acesso à Internet pelos utilizadores**

**Caraterização da atual situação das escolas no acesso / conetividade à Banda Larga Móvel (BLM)**

**Aprovação, após audiência prévia dos interessados, da versão revista do anteprojeto de portaria relativa à compensação dos custos incorridos com a alteração do espectro consignado na faixa dos 1800 MHz na sequência do leilão multifaixa**

**Aprovação de anteprojeto de portaria que fixa as condições e critérios gerais das compensações devidas aos titulares das licenças de rede do serviço de radiodifusão televisiva digital terrestre (TDT) e de rede de aplicações auxiliares de radiodifusão e de produção de programas - SAB/SAP (ligações de áudio), a operar na faixa dos 700 MHz, pelos encargos decorrentes da libertação dos canais radioelétricos e das frequências que lhes estão consignados, bem como os respetivos procedimentos de atribuição.**



**Projeto de alteração ao Decreto-Lei n.º 10-D/2020, de 23 de março, que estabelece medidas excepcionais e temporárias no que respeita à epidemia da doença COVID-19 relacionadas com o sector das comunicações**

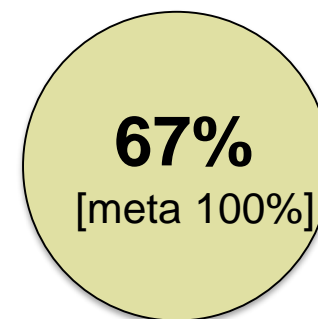
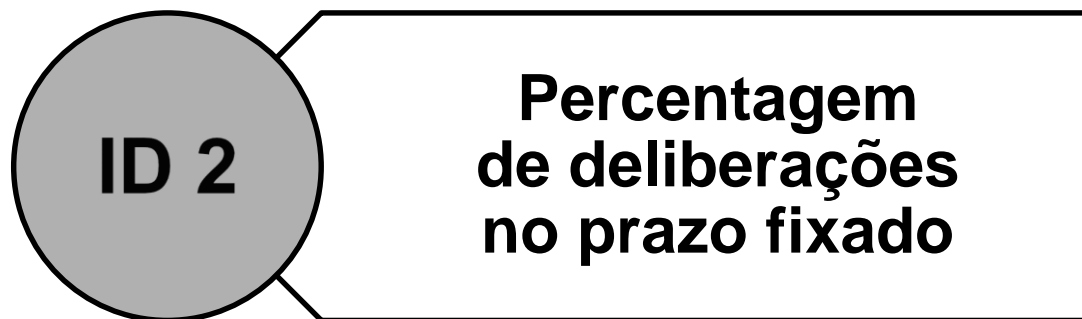
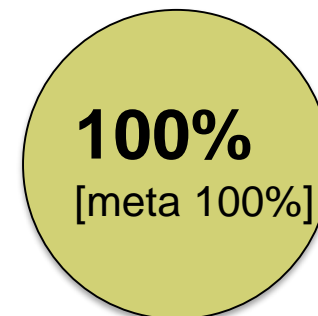
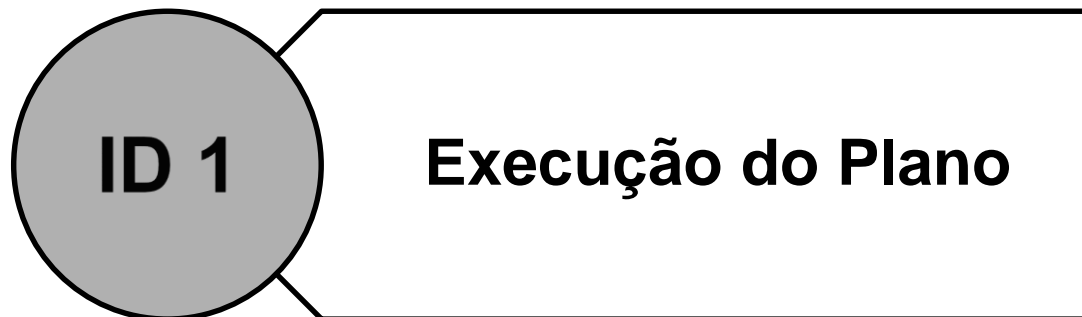
**Projeto de Decreto-Lei destinado à proteção dos clientes dos serviços de comunicações eletrónicas durante o período em que estes estarão afetados pela epidemia SARS-COVID19**

**Propostas de alteração à Lei n.º 7/2020, de 10 de abril, que contempla medidas, excepcionais e temporárias para, em resposta a dificuldades causadas pela epidemia SARS-CoV-2, garantir o acesso aos serviços públicos essenciais e, de entre estes, aos serviços de comunicações eletrónicas**

**Medida cautelar de proibição prévia de prática comercial desleal no âmbito da TDT**

**Projeto de Decreto-Lei relativo à plataforma de divulgação de informação sobre coberturas das redes móveis (Tem.REDE?)**

## Indicadores



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

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

## **2. Plano de atividades 2021-2023**

1

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

2

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

3

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

## Prioridades de atuação para 2021-2023

Identificadas no Plano (após consulta pública)

**29 ações**

pela sua relevância estratégica, caráter inovador  
face a anos anteriores ou impacto direto a curto  
prazo no mercado

- 1 - Adotar as medidas regulatórias que se revelem necessárias em consequência da transposição do Código Europeu das Comunicações Eletrónicas, nomeadamente em matéria de defesa dos direitos dos utilizadores.**
- 2 - Colaborar, no âmbito das suas competências, nas ações relacionadas com o acesso de banda larga à Internet no âmbito do serviço universal de comunicações eletrónicas.**
- 3 - Elaborar uma proposta de alteração ao regime jurídico da construção, do acesso e da instalação de redes e infraestruturas de comunicações eletrónicas.
- 4 - Analisar os mercados de acesso local grossista num local fixo e de acesso central grossista num local fixo para produtos de grande consumo, bem como o mercado de comunicações eletrónicas de elevada qualidade num local fixo (mercados relevantes 3a/3b e 4).

5 - Analisar os preços da oferta de referência de acesso a condutas (ORAC), da oferta de referência de acesso a postes (ORAP), dos circuitos CAM (Continente-Açores-Madeira) e inter-ilhas e da TDT.

6 - Atualizar as normas de numeração, incluindo a revisão das condições de utilização de números geográficos e móveis em nomadismo, as regras de utilização do CLI (calling line identification), a criação de uma gama específica no PNN para serviços M2M (machine-to-machine) e as regras de subatribuição de números.

**7 - Proceder, no quadro das suas competências, à regulação do serviço postal universal no quadro da nova concessão.**

8 - Intervir, no quadro das suas competências, na definição do futuro quadro regulamentar europeu aplicável ao sector postal e desenvolver iniciativas no âmbito da revisão da Lei Postal.

**9 - Desenvolver as ações necessárias no âmbito da implementação das redes 5G, incluindo as medidas estratégicas e técnicas acordadas a nível europeu em matéria de segurança.**

10 - Desenvolver as ações necessárias em resultado do leilão da faixa dos 700 MHz (e outras faixas relevantes), incluindo a supervisão das obrigações associadas.

11 - Rever o plano estratégico do espectro e o quadro regulamentar aplicável ao licenciamento radioelétrico, contemplando a disponibilização de espectro para novas aplicações e a promoção de novas formas de partilha e de Acordos Nacionais de Partilha de Frequências.

12 - Promover, no âmbito das competências regulatórias, ações que facilitem a partilha de infraestruturas.



13 - Promover ações de cooperação com as autarquias, que contribuam para o desenvolvimento do sector das comunicações em todo o território nacional, nomeadamente no âmbito da instalação e gestão de infraestruturas.

14 - Elaborar um regulamento sobre os procedimentos de notificação de satélites via Administração Portuguesa.

15 - Desenvolver novas abordagens com vista à monitorização remota das redes e serviços móveis, nomeadamente através de sistemas de sensores.

16 - Desenvolver as ações necessárias na sua esfera de competências relacionadas com o planeamento de emergência e a segurança das comunicações.

## Objetivo estratégico 2

---

17 - Implementar o regulamento relativo ao tratamento de reclamações pelos prestadores de serviços de comunicações.

18 - Aferir a qualidade de serviço (QdS) das redes móveis e da Internet, tendo em vista a divulgação de informação aos consumidores e demais utilizadores.

19 - Melhorar as comunicações de emergência, promovendo soluções de roaming nacional e a atualização do 112 (eCall, migração NG112, reforço da resiliência, revisão do enquadramento legal).

20 - Acompanhar, na sua esfera de competências e no quadro da regulamentação europeia, os desenvolvimentos relacionados com a regulação da Internet e das plataformas digitais.

21 - Acompanhar, no quadro dos protocolos de cooperação estabelecidos, o desenvolvimento da atividade dos centros de arbitragem de conflitos de consumo.

22 - Reforçar a articulação entre os diversos instrumentos de regulação, de supervisão e de gestão da informação no âmbito da proteção dos consumidores e dos outros utilizadores das comunicações eletrónicas e dos serviços postais.

23 - Contribuir para um melhor conhecimento dos direitos dos consumidores de comunicações e para a literacia digital.

24 - Desenvolver nova abordagem de caracterização do sector e de recolha de informação complementar.

25 - Assegurar a cooperação com outras entidades, nomeadamente com os outros Reguladores e com as entidades do sistema científico e tecnológico nacional, e participar em grupos e organizações no quadro da União Europeia e a nível internacional.

**26 - Contribuir para a concretização da estratégia nacional de interligação de cabos submarinos em Portugal que, nomeadamente, potencie novos serviços e permita maior conhecimento ao nível da deteção sísmica, da proteção ambiental e da investigação científica.**

27 - Implementar o novo modelo organizativo e funcional e proceder à adequada dotação e formação de pessoas, de forma a tornar mais eficaz e eficiente o funcionamento da ANACOM.

28 - Prosseguir a remodelação das instalações e a melhoria de equipamentos dos centros de monitorização e controlo do espectro.

29 - Prosseguir a melhoria da interação e da comunicação com a sociedade, quer na preparação das decisões regulatórias, através da promoção de uma participação acrescida de todos os interessados nas consultas públicas promovidas pela ANACOM, quer na divulgação das atividades realizadas.

- **Apelo à participação nas consultas públicas**
  - **Comunicação e explicação das nossas ações**
  - **Divulgação pontual de informação**
- O calendário anual de divulgação de informação está disponível em: [ANACOM - Calendário de divulgação de informação](#)
  - Relatório de Regulação, Supervisão e Outras Atividades 2020 será publicado a 22.06.2021
  - Prioridades para o Plano de atividades de 2022-2024 serão submetidas a consulta pública entre julho e setembro de 2021.

# ANEXOS

## **Anexo 1**

# **Assimetrias na cobertura territorial das comunicações eletrónicas em Portugal**

## ❖ Rede Fixa

No final de 2020, Portugal apresentava **uma cobertura assinalável de banda larga suportada em redes de alta velocidade**, verificando-se cobertura de redes de nova geração (RNG - FTTH e HFC) relativamente **inferior no Alentejo e no Algarve** (cerca de **75%** do total dos alojamentos familiares clássicos e dos estabelecimentos) face à cobertura do mesmo tipo de redes na Área Metropolitana de Lisboa e na Região Autónoma dos Açores (onde é superior a **99%**).

### Estimativa da cobertura mínima das redes de alta velocidade em local fixo por NUTSII - 4T2020

	Fibra ótica (FTTH)	Redes de TV por cabo (HFC)	Redes de nova geração (FTTH e HFC)
<b>TOTAL</b>	<b>86%</b>	<b>59%</b>	<b>89%</b>
Norte	82%	55%	87%
Centro	86%	34%	87%
Área Metropolitana de Lisboa	97%	>99%	>99%
Alentejo	72%	31%	74%
Algarve	69%	54%	76%
Região Autónoma dos Açores	>99%	72%	>99%
Região Autónoma da Madeira	84%	46%	86%

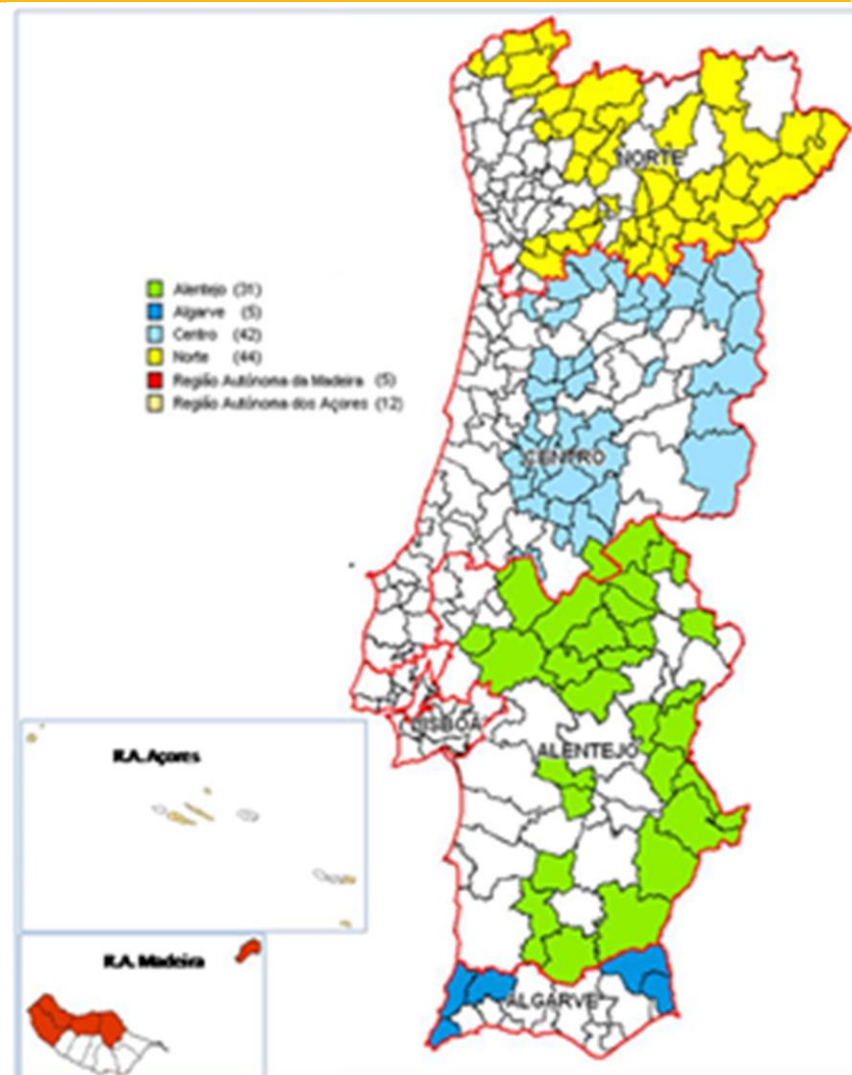
Unidade: % de alojamentos familiares clássicos e estabelecimentos.

Fonte: ANACOM

# Assimetrias na cobertura territorial das comunicações eletrónicas em Portugal

## ❖ Rede de fibra ótica

As empresas que ganharam os concursos públicos nas diferentes zonas, que incluíram na totalidade **138 concelhos**, encontram-se obrigadas, nomeadamente, a garantir uma cobertura de, pelo menos, **50% da população em cada um dos concelhos que integram as zonas em que são adjudicatárias** e a garantir aos utilizadores finais um **débito mínimo de 40 Mbps**.



Zonas e concelhos abrangidos pelas redes rurais objeto de financiamento



## ❖ Rede móvel

### ○ Estudos de qualidade de serviço

Realizados 5 estudos visando a avaliação do desempenho de serviços móveis de voz e dados, e cobertura GSM, UMTS e LTE, da MEO, NOS e Vodafone, nas regiões NUTS II de Portugal Continental: Alentejo, Norte, Área Metropolitana de Lisboa (AML), Algarve e Centro, e que visam de disponibilizar aos consumidores informação isenta sobre o desempenho dos serviços de comunicações eletrónicas, suportados nos sistemas de comunicações móveis presentes no mercado.

Sendo verdade que se observam níveis de sinal de “Muito Boa” ou “Boa” qualidade, também existem outros abaixo dos parâmetros adequados, em particular níveis significativos de cobertura rádio “Má” ou “Inexistente”, nomeadamente nas tecnologias UMTS e LTE em zonas predominantemente rurais

### Cobertura “Muito Boa” e “Boa” em Áreas Urbanas e Rurais

	Área Predominante Urbanas		Áreas Predominante Rurais	
	GSM	LTE	GSM	LTE
MEO	98%	90%	83%	62%
NOS	98%	92%	80%	60%
VODAFONE	98%	95%	87%	74%

Fonte: ANACOM

- ❖ **Ferramentas disponibilizadas pela ANACOM: NET.mede e tem.REDE?**
  - O **NET.mede**, permite aos utilizadores de Internet compararem a velocidade obtida com a velocidade máxima contratada junto do prestador de serviço. O teste dá informação sobre as velocidades de *download* e *upload* e sobre o *delay* da ligação do utilizador. Recomenda-se a análise dos resultados disponibilizados no [Relatório de 2020](#).
  - O **tem.REDE?** permite verificar a cobertura disponibilizada num determinado local quer pelo operador do utilizador quer por todos os outros operadores e ainda verificar se pode fazer uma chamada sem interrupções ou interferências, enviar SMS ou MMS ou usar a Internet

# Assimetrias na cobertura territorial das comunicações eletrónicas em Portugal

## ❖ NET.mede

**Resultados dos testes por região** realizados em acessos fixos residenciais e em acessos móveis, pelos utilizadores do NET.mede, nas áreas abrangidas pelas:

- 21 Comunidades
- 2 Áreas Metropolitanas
- 2 Regiões Autónomas

Em **acessos fixos**, os *downloads* medianos **mais elevados** foram obtidos nas **duas Regiões Autónomas e na Área Metropolitana de Lisboa**, os valores **mais baixos** verificaram-se no **Alto Alentejo, Alto Minho e Algarve**.

Em **acessos móveis**, os *downloads* medianos **mais elevados** verificaram-se nas **duas Regiões Autónomas e na sub-região do Alentejo Central**, enquanto os valores **mais baixos** se obtiveram nas sub-regiões de **Tâmega e Sousa, do Alto Minho e de Viseu Dão Lafões**

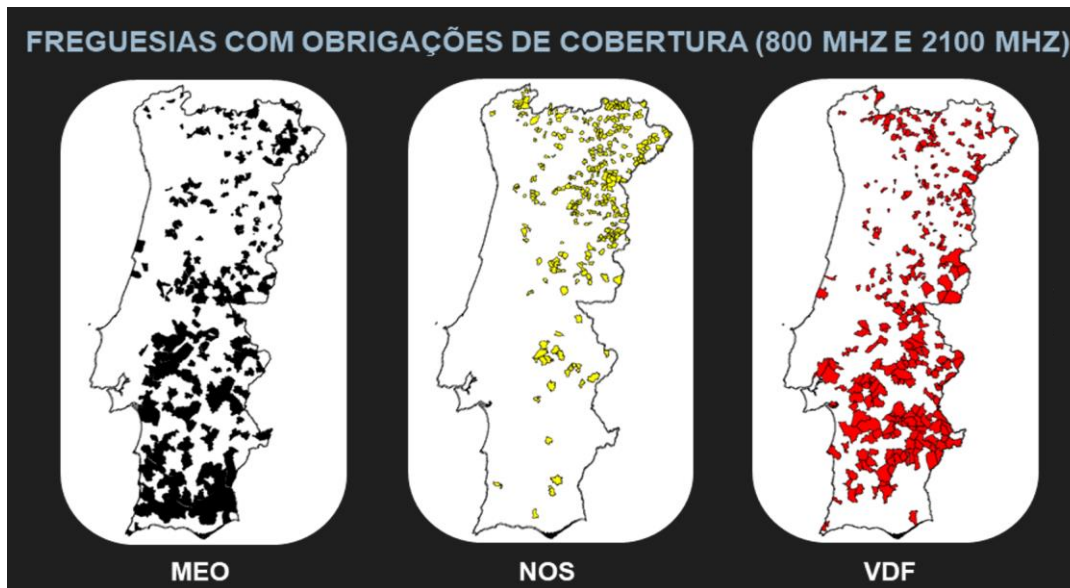
NUTS III	Acessos fixos residenciais			Acessos móveis		
	Total de testes	Download (mediana)	Upload (mediana)	Total de testes	Download (mediana)	Upload (mediana)
Alentejo Central	4 981	44,4	21,2	2 430	10,5	5,0
Alentejo Litoral	3 543	42,5	15,2	2 897	7,3	4,7
Algarve	18 547	38,2	19,8	10 083	5,7	4,4
Alto Alentejo	3 159	33,4	26,6	1 884	9,0	4,3
Alto Minho	7 710	35,8	30,2	274	5,0	4,3
Alto Tâmega	1 549	49,8	33,9	1 554	7,9	4,7
A. M. Lisboa	156 276	64,4	21,8	27 130	7,5	4,6
A. M. Porto	72 875	60,7	21,8	13 006	8,4	4,9
Ave	10 868	59,0	40,6	2 148	6,3	4,8
Aveiro	13 825	56,6	31,4	4 971	6,6	4,6
Baixo Alentejo	2 794	44,5	42,1	1 326	8,8	4,6
Beira Baixa	2 595	64,0	24,5	1 049	7,4	4,9
Beiras e Serra da Estrela	7 193	48,1	39,4	4 256	7,9	4,5
Cávado	13 988	49,9	34,7	3 685	7,0	4,7
Coimbra	19 553	49,1	32,5	7 813	6,7	4,6
Douro	5 007	43,4	23,3	2 799	5,9	4,5
Leiria	9 049	53,9	45,9	2 743	7,1	4,9
Lezíria do Tejo	9 291	45,5	29,1	2 907	6,6	4,4
Médio Tejo	9 984	47,3	35,0	9 088	9,2	4,9
Oeste	14 559	55,3	33,1	6 614	6,6	4,5
R. A. Açores	7 983	70,1	19,8	492	12,1	5,1
R. A. Madeira	6 188	84,8	50,6	355	11,6	5,1
Tâmega e Sousa	8 688	44,3	37,1	6 006	3,8	4,8
Terras de Trás-os-Montes	3 246	42,1	21,4	1 416	7,3	4,6
Viseu Dão Lafões	9 590	44,6	27,3	3 288	5,6	4,5

Fonte: ANACOM, com base em dados do NET.mede (testes via browser, através de <https://netmede.pt> e nos quais houve partilha de geolocalização, ou através da app, com indicação do concelho). Vide também notas da pág. 5.

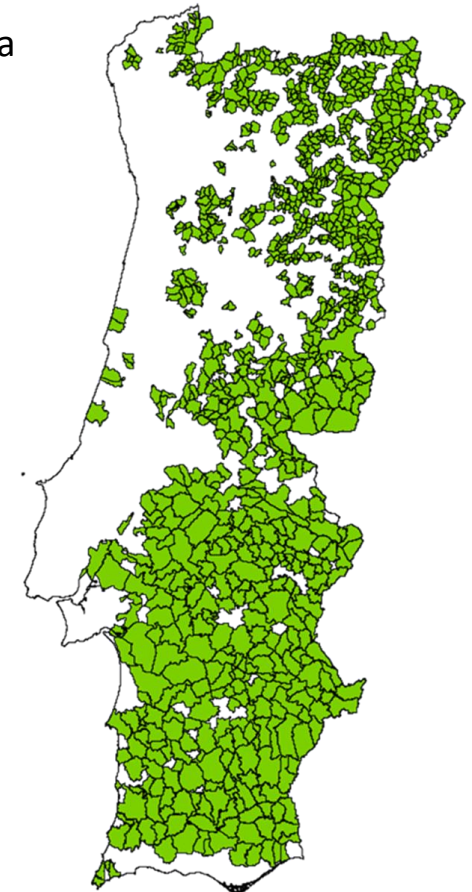
# Assimetrias na cobertura territorial das comunicações eletrónicas em Portugal

## ❖ Obrigações de cobertura no âmbito do leilão 4G em 2011 e renovação de licenças em 2016

As obrigações de cobertura abrangem globalmente 1 068 freguesias (foram identificadas 480 freguesias no contexto do Regulamento do Leilão Multifaixa e 588 freguesias no âmbito da renovação dos direitos de frequências).

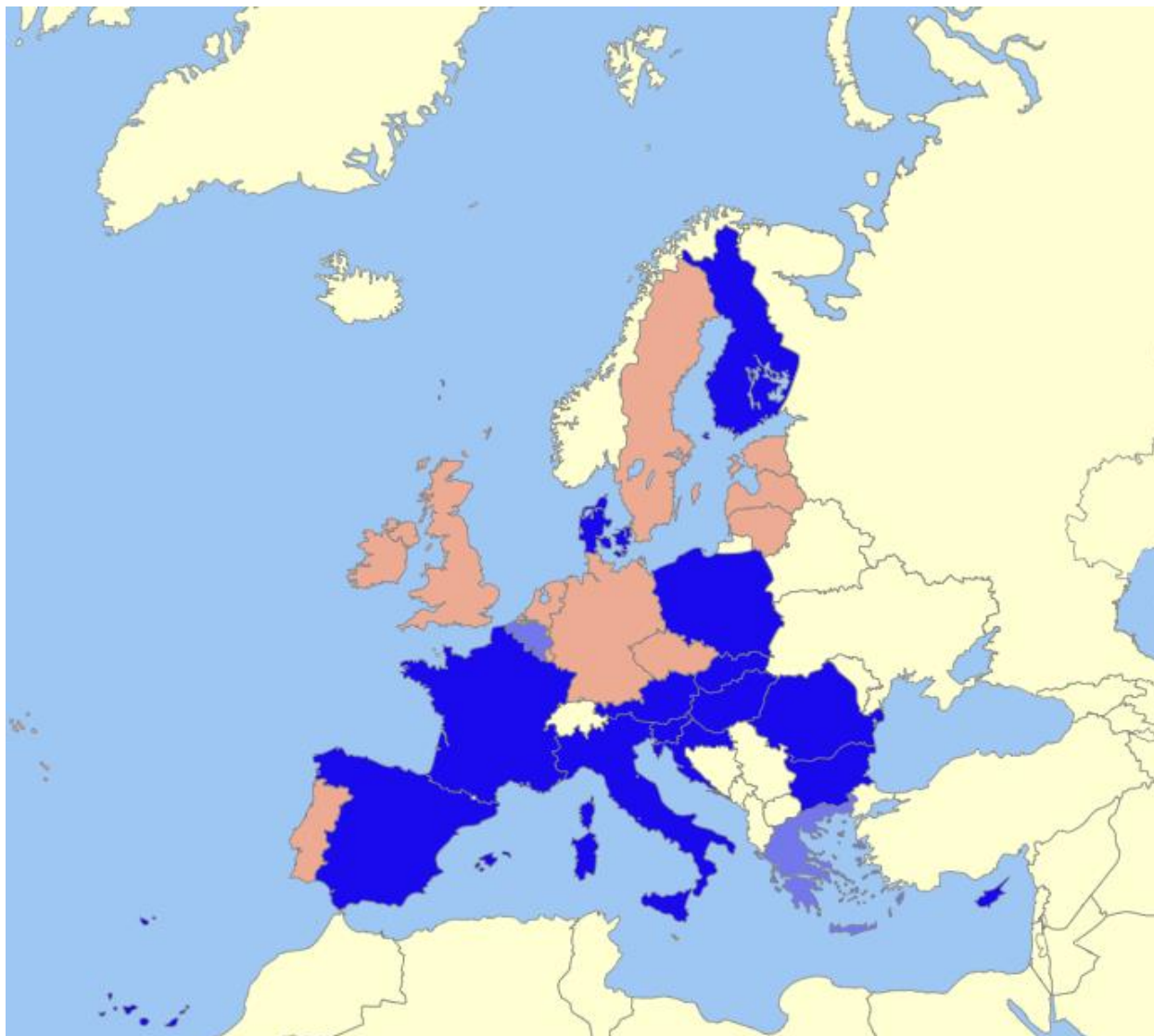


Obrigações de cobertura no âmbito do leilão do 4G em 2011 e da renovação de licenças em 2016



Mapa equivalente com roaming nacional

# Roaming Nacional na UE

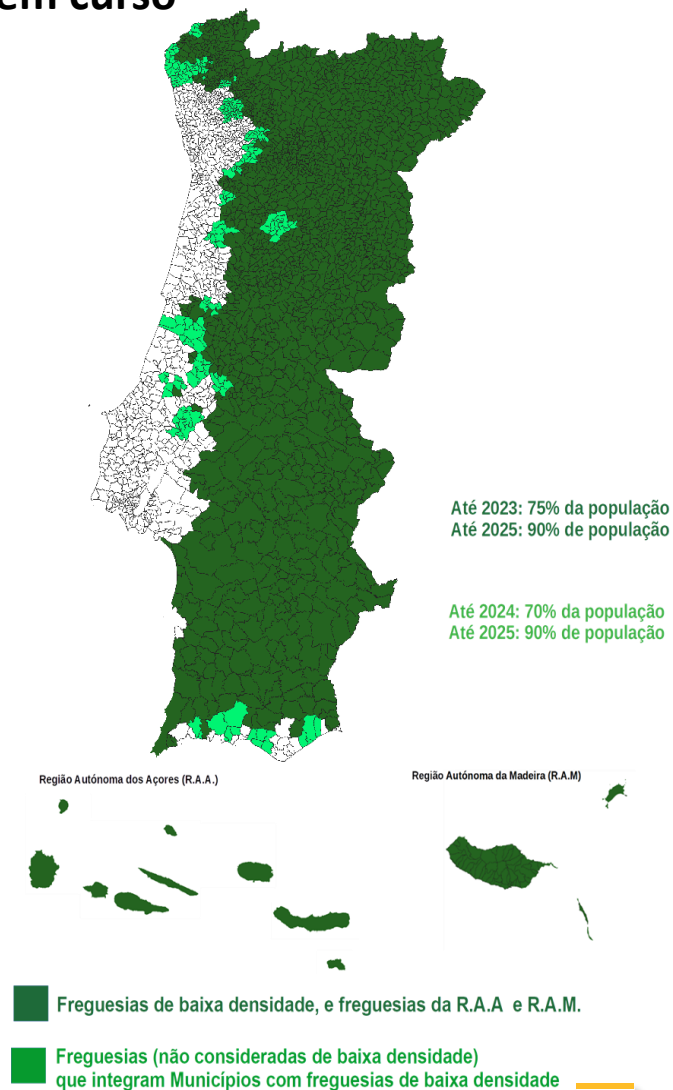


Sim

Áustria  
Bulgária  
Chipre  
Croácia  
Dinamarca  
Eslováquia  
Eslovénia  
Espanha  
Finlândia  
França  
Hungria  
Itália  
Polónia  
Roménia

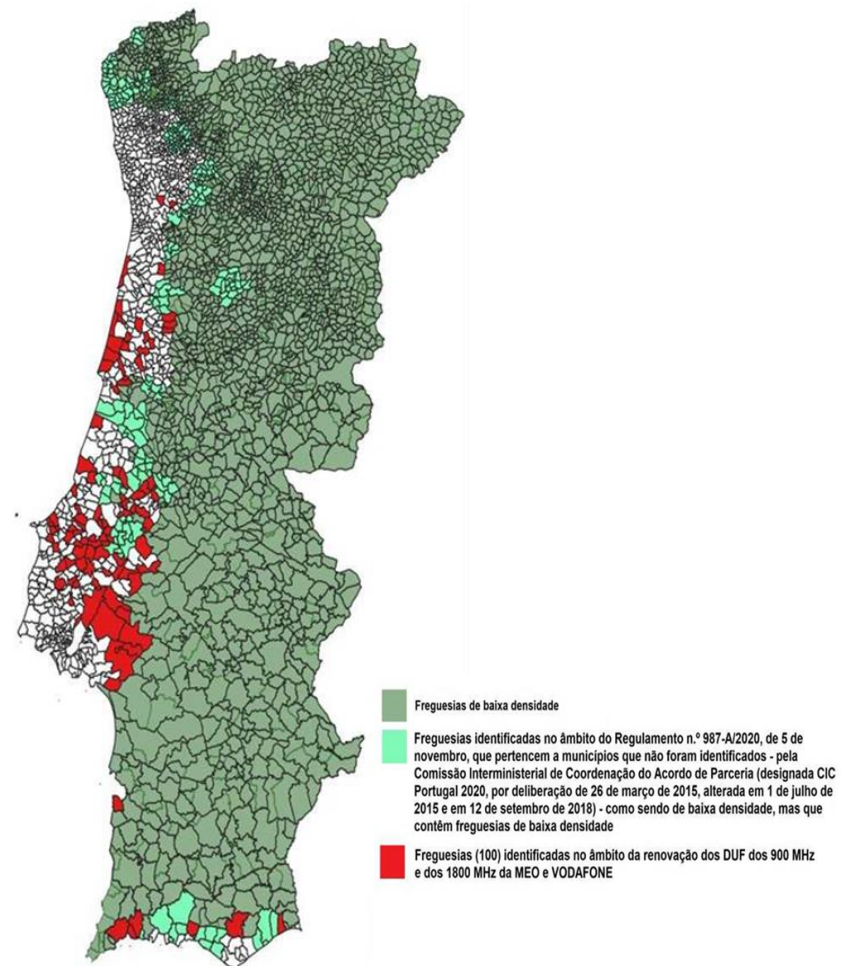
## ❖ Obrigações de cobertura no âmbito do leilão do 5G em curso

O Regulamento prevê, em particular, **obrigações de cobertura, de 75% e de 90% da população de cada uma das freguesias de baixa densidade e de cada uma das freguesias das Regiões Autónomas da Madeira e dos Açores, respetivamente até ao final de 2023 e de 2025, para a disponibilização do serviço de banda larga móvel com um débito de 100 Mbps**



## ❖ Obrigações de cobertura na renovação de licenças em 2021

A ANACOM aprovou um **sentido provável de decisão** a relativo à **renovação dos direitos de utilização de frequências nas faixas dos 900 MHz e dos 1800 MHz atribuídos à Vodafone e à MEO**, o qual prevê a imposição de obrigações adicionais de cobertura de **100 freguesias**, nas quais deve ser efetuada a disponibilização de um serviço de banda larga móvel com um débito mínimo de 100 Mbps, e contemplando uma cobertura de cada uma das freguesias de, pelo menos, 90% da população



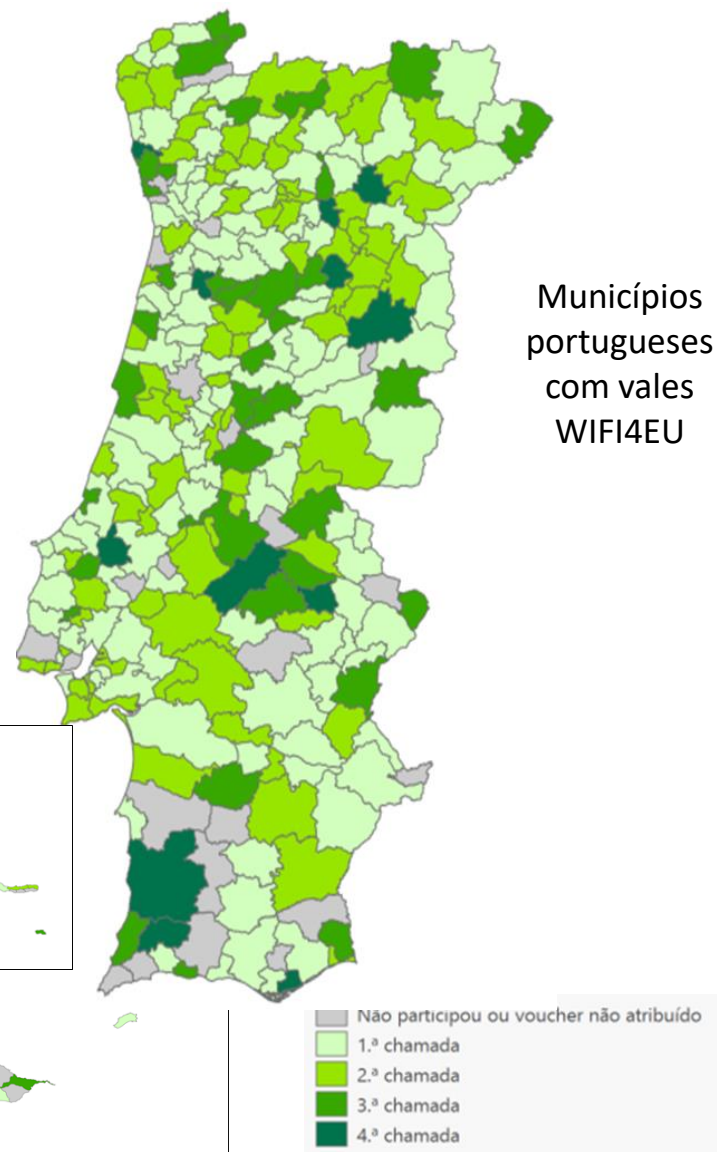
Obrigações de cobertura das populações decorrentes do leilão do 5G e da renovação de licenças em 2021

# Assimetrias na cobertura territorial das comunicações eletrónicas em Portugal

## ❖ Adesão dos municípios portugueses ao WIFI4EU

Foram **277** os municípios portugueses que conseguiram apoios da Comissão Europeia para a instalação de WiFi em locais públicos, cerca de **90% dos municípios portugueses**

No conjunto das quatro convocatórias do WiFi4EU, os vales atribuídos aos municípios portugueses pela Comissão Europeia atingem cerca de **4,1 milhões de euros**.

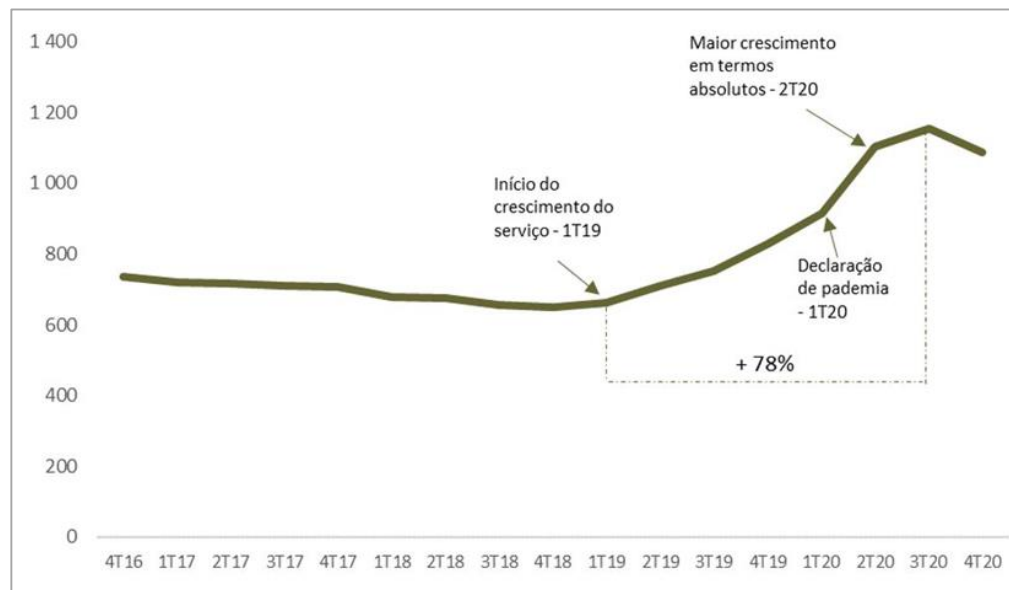




## ❖ Acesso à Internet através de satélite

- Apesar da reduzida penetração deste serviço em Portugal, o número de subscritores cresceu **78,5%** entre o 4.º trimestre de 2018 e o 3.º trimestre de 2020, atingindo 1 200 acessos no final de 2020, o que representa menos de 0,3% do total de acessos em local fixo, mas traduz um crescimento de 32,4% face a 2019.
- No 2.º trimestre de 2020, após a declaração de pandemia (ocorrida no trimestre anterior), o serviço registou o maior aumento em termos absolutos até ao momento

### Evolução do número de acessos à Internet via satélite em Portugal



Unidade: 1 Acesso

Fonte: ANACOM com base na informação reportada pelos prestadores registados

## ❖ Novas ligações por cabo submarino entre o Continente e as Regiões Autónomas

- Os cabos submarinos que asseguram a ligação entre o Continente, os Açores e a Madeira, e entre as regiões autónomas, deverão atingir o fim da sua vida útil em 2024/2025 (o Atlantis-2 em 2025 e o Columbus III em 2024).
- A ANACOM presidiu ao Grupo de Trabalho criado pelo Governo em 2019, com o objetivo de proceder ao estudo e à análise da configuração técnica e financeira mais adequada para a substituição atempada dos cabos submarinos que asseguram as ligações de comunicações CAM, apresentando o seu Relatório com diversas recomendações no prazo previsto (dezembro de 2019).



Interligação CAM existente até 2024-25

## **Anexo 2**

### **Leilão de frequências**

# Principais marcos do Leilão

**Em dezembro de 2019**

a ANACOM aprovou a decisão de limitação dos direitos de utilização de frequências na faixa dos 700 MHz e decidiu a sua atribuição através de leilão

**Em fevereiro de 2020**

a ANACOM lançou o Projeto de Regulamento do Leilão das faixas relevantes para 5G – 700 MHz e 3,6 GHz –, e das faixas dos 900 MHz, 1800 MHz, 2,1 GHz e 2,6 GHz

Início da pandemia

**Em outubro de 2020**

a ANACOM aprovou o Regulamento do Leilão

**Em novembro de 2020**

Foi iniciado o Leilão, tendo havido um período para pedidos de esclarecimentos, apresentação de candidaturas, respetiva aprovação e formação dos licitantes

# Lotes e preços de reserva

Faixas	Número de lotes	Preços de reserva por lote (milhões de euros)
700 MHz	6 lotes de 2 x 5 MHz	19,20
900 MHz	1 lote de 2 x 5 MHz	30,00
	4 lotes de 2 x 1 MHz	6,00
1800 MHz	3 lotes de 2 x 5 MHz	4,00
2,1 GHz	1 lote de 2 x 5 MHz	2,00
2,6 GHz	2 lotes de 2 x 5 MHz	3,00
	1 lote de 25 MHz	3,00
3,6 GHz (com restrições até 2025)	6 lotes de 10 MHz	0,84
	4 lotes de 10 MHz	0,94
3,6 GHz	30 lotes de 10 MHz	1,23

Total: 237,9 milhões euros

# Fase de licitação para novos entrantes

- Decorrente da existência de uma reserva de espectro para **novos entrantes** nos 900 MHz (2x5 MHz) e os 1800 MHz (2x15 MHz), o leilão integra uma fase de licitação para novos entrantes

**Em 22.12.2020**

teve início a fase de licitação para novos entrantes

Esta fase durou 8 dias (44 rondas)

No final desses 8 dias, os preços dos lotes na faixa dos 900 MHz variaram 0% e na faixa dos 1800 MHz, 353% (ou seja, 4,5 vezes)

Categoria	Faixa de frequências	N.º lotes	Tamanho dos lotes	Preço de Reserva por lote*	Preços dos lotes após a última ronda do dia *			Variação de preços
					22.12.2020	...	11.01.2021	
					1.º Dia	...	8.º Dia	
B	900 MHz	1	2 x 5 MHz	30	30	...	30	0%
D	1800 MHz	3	2 x 5 MHz	4	6,443	...	18,117	353% (4,5 vezes)

NOTAS:

(\*) Valores em milhões de euros.

Fonte: ANACOM

**Total: 84,351 milhões euros**

# Fase de licitação principal

Em 14.01.2021

teve início a fase de licitação principal

Esta fase já dura há mais de 100 dias (a 14.06.2021 completou-se o 105.º dia e 648 rondas)

Categoria	Faixa de frequências	N.º lotes	Tamanho dos lotes	Preço de Reserva por lote*	Preços dos lotes após a última ronda do dia *			Variação de preços
					14.01.2021	...	14.06.2021	
					1.º Dia	...	105.º Dia	
A	700 MHz	6	2 x 5 MHz	19,2	19,2	...	19,2	0%
C	900 MHz	4	2 x 1 MHz	6	6	...	6	0%
E	2,1 GHz	1	2 x 5 MHz	3	3,49	...	10,62	431% (5,3 vezes)
F	2,6 GHz	2	2 x 5 MHz	3	3,71	...	9,13 – 9,59	204% – 220% (3 a 3,2 vezes)
G		1	25 MHz	3	3	...	5,25	75% (1,7 vezes)
H	3,6 GHz	6	10 MHz	0,84	0,85	...	0,95 – 1,60	13% – 91% (1,1 a 1,9 vezes)
I		4	10 MHz	0,94	1,15 – 1,16	...	1,55 – 1,84	65% – 95% (1,6 a 2 vezes)
J		30	10 MHz	1,23	1,23 – 1,58	...	5,08 – 5,23	313% – 325% (4,1 a 4,3 vezes)

NOTAS:

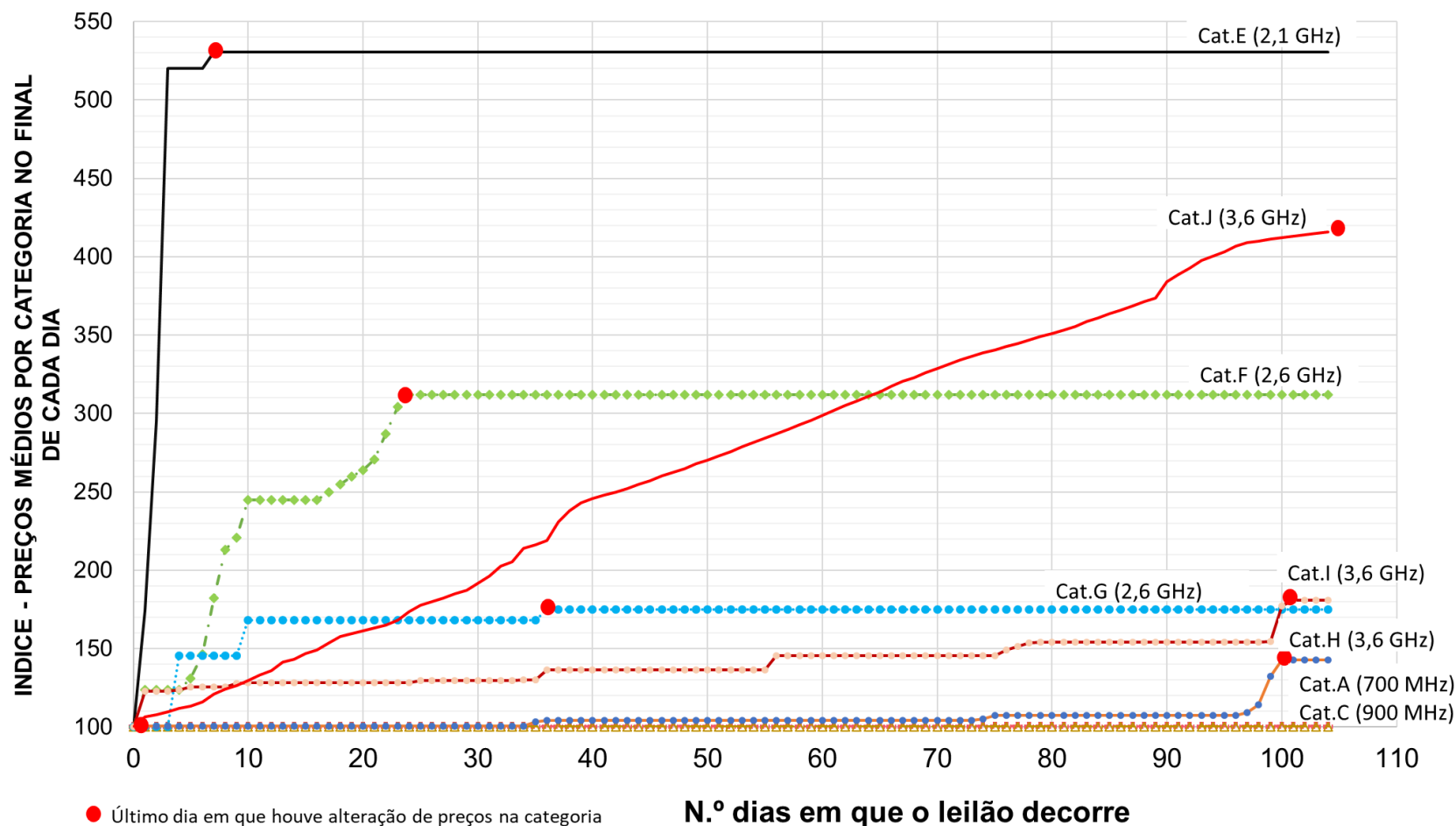
(\*) Valores em milhões de euros, arredondados à segunda casa decimal.

Fonte: ANACOM

Total: 322,4 milhões euros

# Fase de licitação principal

Evolução diária do preço médio de cada categoria ao longo dos mais de 100 dias de duração da fase de licitação principal

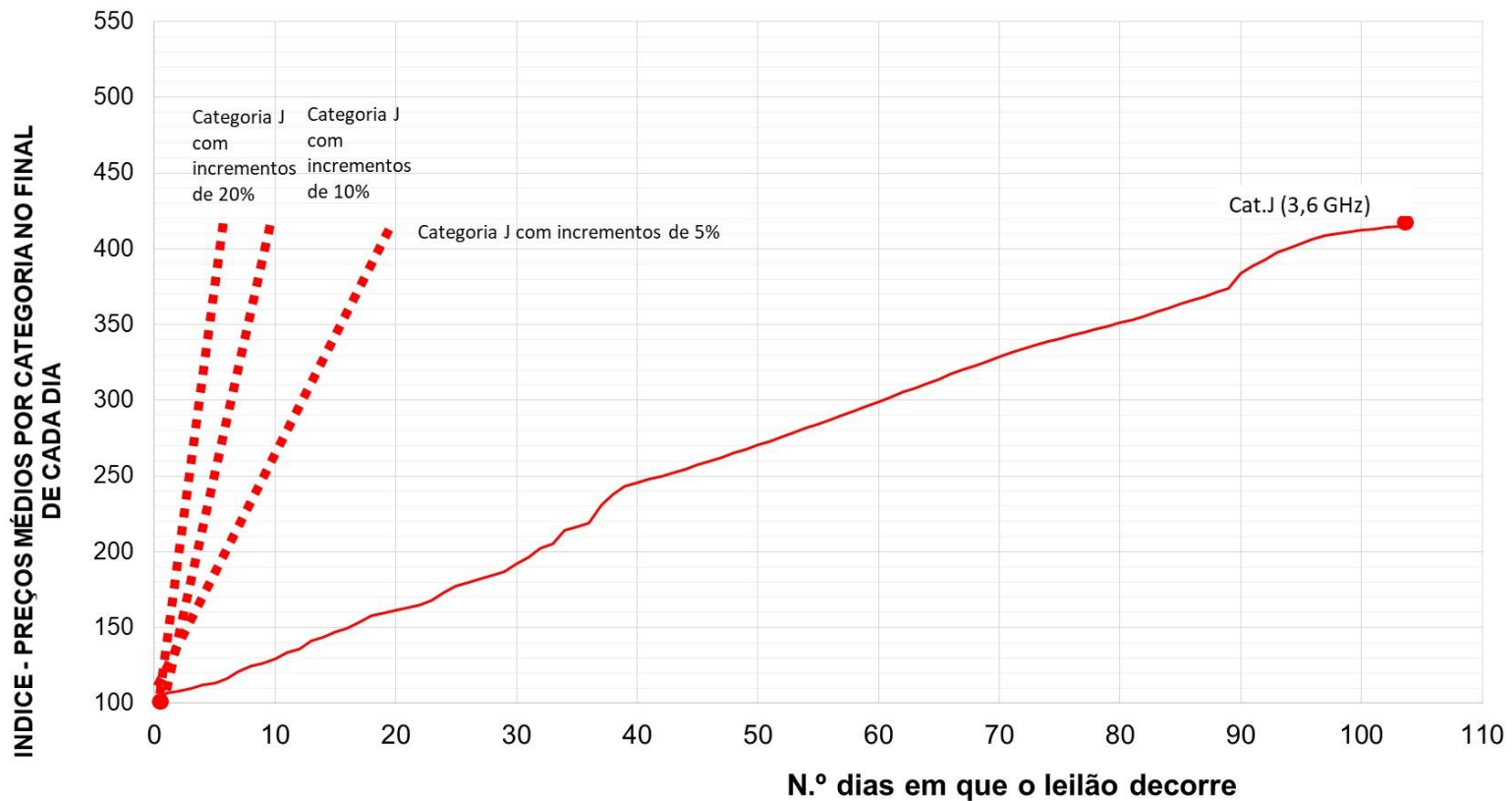




- ❑ Utilização sucessiva e reiterada de incrementos de 1% sobre o preço dos lotes
- ❑ A utilização maioritária de outros incrementos permitiria uma progressão muito mais rápida do leilão – na categoria J, estima-se que o valor atual dos lotes (na ordem dos 5 M€) seria atingido num muito menor número de dias:
  - ❖ aproximadamente 5 dias, com incrementos de 20%,
  - ❖ aproximadamente 10 dias, com incrementos de 10%, e
  - ❖ aproximadamente 20 dias, com incrementos de 5%.

\* Desconsiderando o efeito composto dos incrementos e o facto de não terem sido usados apenas incrementos de 1%.

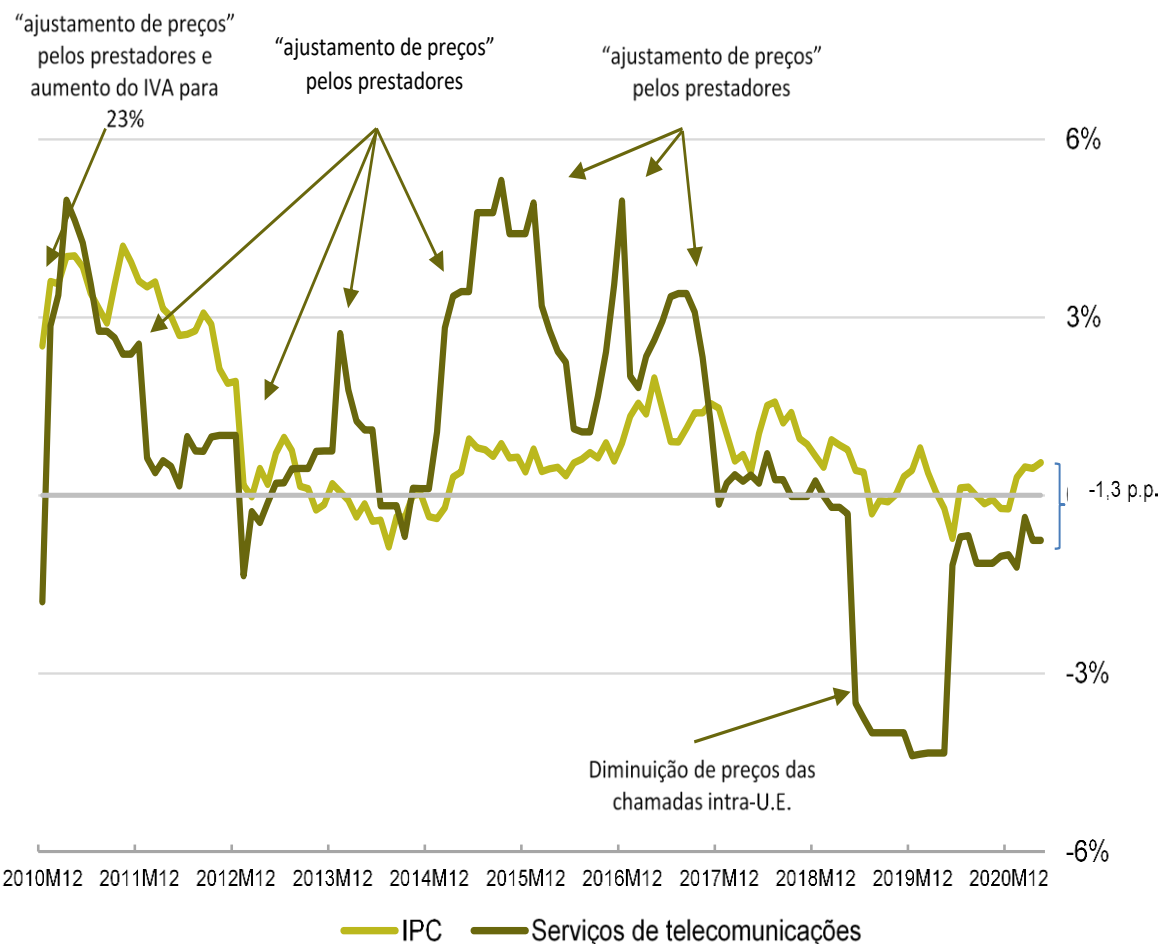
## Evolução hipotética do preço da categoria J com diferentes incrementos mínimos



## **Anexo 3**

### **Preços das telecomunicações**

## Taxa de variação homóloga do IPC e dos preços das telecomunicações

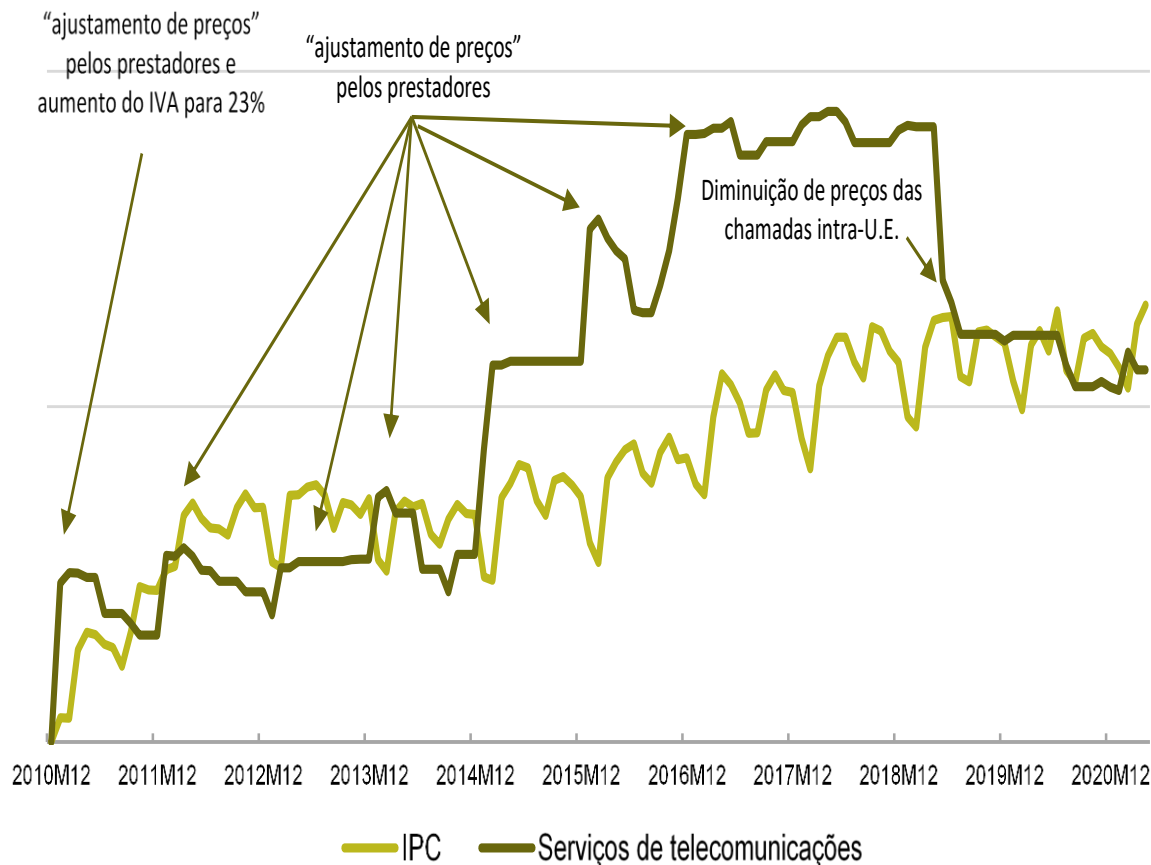


- Entre ago/2013 e out/2017, o crescimento dos preços foi superior ao crescimento do IPC devido aos “ajustamentos de preços” promovidos pelos prestadores.
- Esta situação inverteu-se em nov/2017 e a partir de mai/2019 a diminuição resultou do Regulamento (UE) 2018/1971 que impôs um preço máximo às chamadas internacionais intra-UE.
- Em abril de 2021, o desvio face ao IPC atingiu -1,3 p.p.

Unidade: %

Fonte: INE

## Evolução do IPC e dos preços das telecomunicações em Portugal (2010M12 = Base 100)



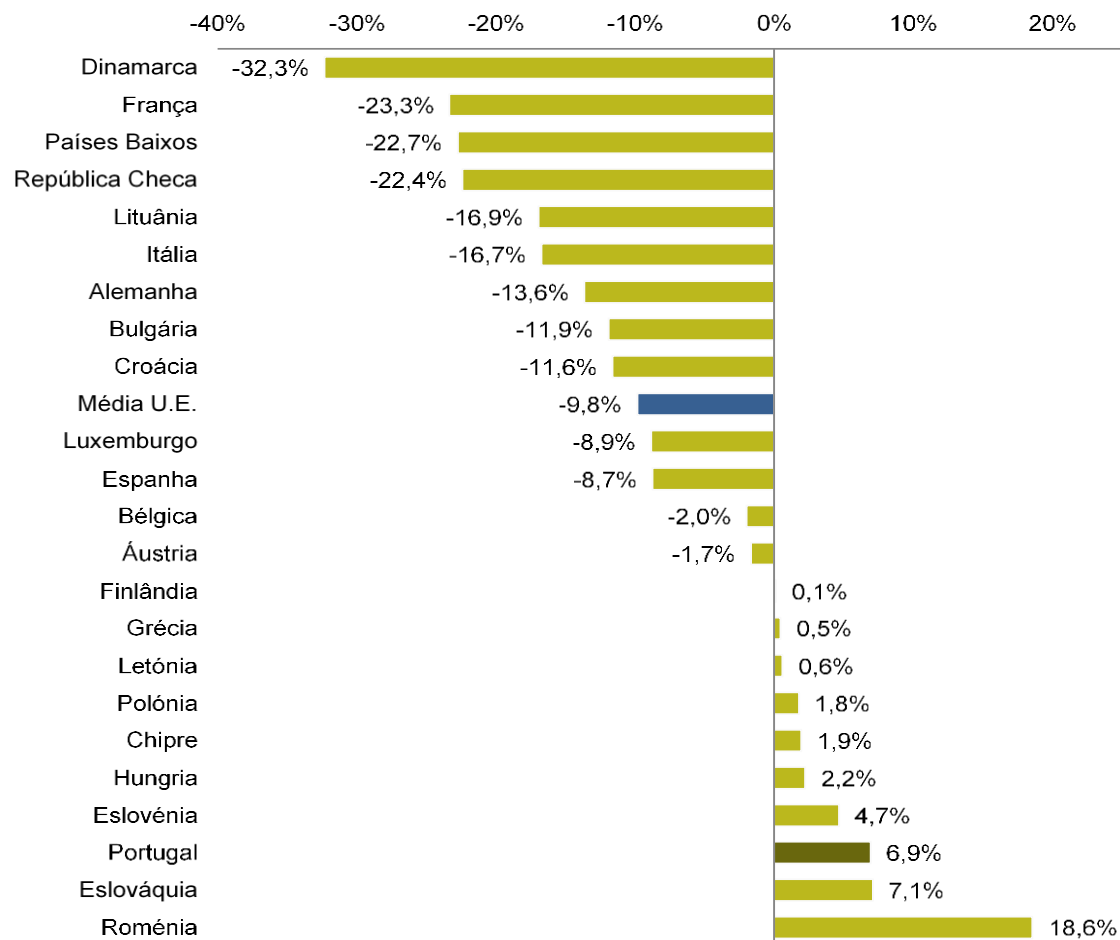
- Em termos acumulados, os **preços cresceram 8,9 p.p. desde 2010** enquanto o IPC cresceu 10,4 p.p.
- Caso não tivesse ocorrido a redução de preço das chamadas intra-UE, **estima-se que os preços teriam crescido 12,5 p.p.** desde o final de 2010, encontrando-se, 2,1 p.p. acima da variação do IPC.

Unidade: índice (2010M12 = Base 100)

Fonte: ANACOM, com base nos dados do INE

# Evolução dos preços das telecomunicações-3

Varição do IHPC das telecomunicações na U.E. entre dezembro de 2009 e abril de 2021



Unidade: %

Fonte: ANACOM, com base nos dados do Eurostat

Nota: Informação não disponível para o Reino Unido, Irlanda, Malta, Suécia e Estónia.

- Entre o final de 2009 e abr/2021, os preços em Portugal aumentaram 6,9%, enquanto que na U.E. diminuíram 9,8%.
- A diferença entre Portugal e na UE (+16,8 p.p.), deve-se sobretudo aos “ajustamentos de preços” implementados pelos prestadores.
- A diferença estreitou-se com a entrada em vigor em 2019 das **novas regras europeias** que regulam os preços das comunicações intra-UE.

De acordo com a mais recente comparação internacional de preços de telecomunicações promovida pela Comissão Europeia, e em resumo:




- Portugal encontra-se inserido nos grupos “**dispendioso**” e “**relativamente dispendioso**” em 18 dos 22 **perfis de utilização de Internet** (ofertas isoladas e em pacote), incluindo pacotes convergentes.
- As exceções foram os perfis de utilização 2P, 3P e 4P com velocidades acima dos 200 Mbps, e o perfil de utilização 3P no intervalo superior a 100 Mbps e inferior ou igual a 200 Mbps, onde os preços de Portugal se inserem no *cluster* “relativamente pouco dispendioso”.
- Os preços das ofertas para perfis de utilização com níveis de consumo mais reduzido eram relativamente mais elevados.
- No caso das ofertas de **serviços móveis**, em média, Portugal encontra-se no *cluster* dos países “**relativamente dispendiosos**”.

## Comparação de preços mensais das ofertas convergentes: BLF+STF+TVS+serviços móveis no telemóvel

Perfil de utilização	Intervalos de velocidade download	Serviços móveis incluídos	Prestador e Oferta	Desvio face à média da UE	Ranking UE28
HH12	]30 Mbps; 100 Mbps]	1 SIM; 100 chamadas; 2 GB	Vodafone   TV Net Voz 100 Mbps / MEO   M Móvel 3GB – 1000'	18%	22. <sup>o</sup>
HH15	]100 Mbps; 200 Mbps]	1 SIM; 300 chamadas; 5 GB	Vodafone   TV Net Voz 200 Mbps / MEO   M Móvel 5GB – 1000'	11%	18. <sup>o</sup>
HH16	]100 Mbps; 200 Mbps]	2 SIM; 300 chamadas; 5 GB	Vodafone   TV Net Voz 100 Mbps	-0,5%	15. <sup>o</sup>
HH17	>200 Mbps	1 SIM; 300 chamadas; 5 GB	Vodafone   TV Net Voz 400 Mbps / MEO   M Móvel 5GB – 1000'	2%	18. <sup>o</sup>

Fonte: ANACOM, Comissão Europeia, *Mobile and Fixed Broadband Prices in Europe 2019*, outubro 2019

Nota: Preços com IVA em PPC. Inclui custos de normalização para o serviço telefónico fixo e móvel.

 Dispendioso  Relativamente dispendioso  Relativamente pouco dispendioso

- Os preços das ofertas para perfis de utilização **que combinam** a banda larga fixa (**BLF**), o serviço telefónico fixo (**STF**), o serviço de distribuição de sinais de TV por subscrição (**TVS**) e os **serviços móveis no telemóvel**, encontravam-se entre 2% e 18% acima da média da UE28, com exceção do perfil de utilização HH16 que foi 0,5% inferior à média
- Os preços praticados em Portugal encontravam-se entre o **15.<sup>o</sup>** e o **18.<sup>o</sup>** lugares do **ranking da UE28**.
- Em geral, os preços das ofertas para perfis de utilização com níveis de consumo mais reduzido foram relativamente mais elevados do que nos restantes casos.



## Comparação de preços mensais das ofertas convergentes: BLF+STF+ serviços móveis no telemóvel

Perfis de utilização	Intervalos de velocidade download	Serviços móveis incluídos	Prestador e Oferta	Desvio face a média da UE	Ranking UE28	
HH9	]12 Mbps; 30 Mbps]	1 SIM; 30 chamadas; 1 GB	Vodafone   TV Net Voz 30 Mbps / MEO   Tarifário 1GB	39%	25. <sup>o</sup>	●
HH10	]30 Mbps; 100 Mbps]	1 SIM; 30 chamadas; 1 GB	Vodafone   TV Net Voz 100 Mbps / MEO   Tarifário 1GB	38%	25. <sup>o</sup>	●
HH11	]30 Mbps; 100 Mbps]	2 SIM; 100 chamadas; 1 GB	Vodafone   TV Net Voz	34%	23. <sup>o</sup>	●
HH13	]100 Mbps; 200 Mbps]	1 SIM; 100 chamadas; 2 GB	Vodafone   TV Net Voz 200 Mbps / MEO   M Móvel 3GB – 1000'	30%	24. <sup>o</sup>	●
HH14	]100 Mbps; 200 Mbps]	1 SIM; 300 chamadas; 5 GB	Vodafone   TV Net Voz 200 Mbps / MEO   M Móvel 5GB – 1000'	26%	24. <sup>o</sup>	●

Fonte: ANACOM, Comissão Europeia, *Mobile and Fixed Broadband Prices in Europe 2019*, outubro 2019

Nota: Preços com IVA em PPC. Inclui custos de normalização para o serviço telefónico fixo e móvel.

● Dispendioso ● Relativamente dispendioso ● Relativamente pouco dispendioso

- Os preços das ofertas que combinam a BLF, o STF e os serviços móveis no telemóvel em Portugal eram entre 26% e 39% superiores à média da UE28 para os diferentes perfis de utilização considerados, situando-se entre a 23.<sup>a</sup> e 25.<sup>a</sup> posições no ranking da UE28.
- Os preços das ofertas para perfis de utilização com níveis de consumo mais reduzido eram relativamente mais elevados.

## Comparação de preços mensais das ofertas *triple play*: BLF+STF+TVS

Intervalos de velocidade de <i>download</i>	Prestador e Oferta	Desvio face a média da UE	Ranking UE28	
]12 Mbps; 30 Mbps]	Vodafone   TV Net Voz 100 Mbps	8%	18. <sup>o</sup>	●
]30 Mbps; 100 Mbps]	Vodafone   TV Net Voz 100 Mbps	2%	16. <sup>o</sup>	●
]100 Mbps; 200 Mbps]	Vodafone   TV Net Voz 200 Mbps	-2%	14. <sup>o</sup>	●
>200 Mbps	Vodafone   TV Net Voz 400 Mbps	-14%	13. <sup>o</sup>	●

Unidades: euros com IVA e PPC; %.

Fonte: ANACOM, Comissão Europeia, *Mobile and Fixed Broadband Prices in Europe 2019*, outubro 2019

Nota: Inclui custos de normalização para o serviço telefónico fixo.

● Dispendioso ● Relativamente dispendioso ● Relativamente pouco dispendioso

- Quanto às ofertas em *pacote triple play* (BLF, STF e TVS), os preços em Portugal eram entre 2% e 8% superiores à média nos intervalos de velocidades de *download* até 100 Mbps (inclusive), e entre 2% e 14% inferiores à média nos intervalos de velocidade.
- Os preços praticados em Portugal ocupavam entre o **13.<sup>o</sup>** e **18.<sup>o</sup>** lugares do *ranking da UE28*, sendo relativamente mais caros para velocidades mais baixas.

## Comparação de preços mensais das ofertas de **banda larga fixa em single play**

Intervalos de velocidade de <i>download</i>	Prestador e Oferta	Desvio face a UE	Rank 28 países (PPC)	
≤12 Mbps	NOS   100 Mbps	59%	26. <sup>o</sup>	●
]12 Mbps; 30 Mbps]	NOS   100 Mbps	52%	25. <sup>o</sup>	●
]30 Mbps; 100 Mbps]	NOS   100 Mbps	40%	23. <sup>o</sup>	●
]100 Mbps; 200 Mbps]	Vodafone   TV Net Voz 200 Mbps	32%	22. <sup>o</sup>	●
>200 Mbps	Vodafone   Net Voz 400 Mbps	12%	21. <sup>o</sup>	●

Unidades: euros com IVA e PPC; %.

Fonte: ANACOM, Comissão Europeia, *Mobile and Fixed Broadband Prices in Europe 2019*, outubro 2019

● Muito Dispendioso ● Dispendioso ● Relativamente dispendioso ● Relativamente pouco dispendioso

- Os preços da **BLF isolada** em Portugal encontravam-se entre 12% e 59% acima da média da UE28, consoante as velocidades de *download* consideradas.
- Portugal situou-se entre o **21.<sup>o</sup>** e o **26.<sup>o</sup>** lugar no *ranking* da UE28.
- As maiores diferenças verificaram-se nos perfis de utilização com menores velocidades de *download*.

## Comparação de preços mensais das ofertas de voz e internet no telemóvel

	Prestador e Oferta	Desvio face à UE28 (%)	Ranking PT	
500 MB + 30 chamadas	MEO   UZO nacional	-13,0	12	●
1 GB + 300 chamadas	MEO   Tarifário 1 GB	50,9	25	●
2 GB + 100 chamadas	MEO   M Móvel 3 GB – 1000'	53,0	25	●
5 GB + 300 chamadas	MEO   M Móvel 5 GB – 1000'	34,4	22	●
20 GB + 300 chamadas	Vodafone   Red Infinity	44,8	21	●
5 GB + 30 chamadas	MEO   M Móvel 5 GB – 1000'	56,4	25	●
20 GB + 100 chamadas	Vodafone   Red Infinity	51,8	21	●

Unidades: euros com IVA e PPC, %

Fonte: ANACOM, Comissão Europeia, *Mobile and Fixed Broadband Prices in Europe 2019*, outubro 2019

● Muito Dispendioso ● Dispendioso ● Relativamente dispendioso ● Relativamente pouco dispendioso

- Os preços das ofertas em **pacote de voz móvel e Internet no telemóvel** em Portugal eram entre 34,4% e 56,4% superiores à média da UE28, com exceção do pacote de baixo consumo (500 MB e 30 chamadas), que se encontrava 13% baixo da média (trata-se de uma oferta da marca UZO).
- Em geral, **mais de três quartos dos países europeus apresentavam preços inferiores aos praticados em Portugal** para estes perfis de utilização.
- Recorde-se que em Portugal os consumidores realizaram em 2020, **70 chamadas** e utilizaram **3,6 GB de Internet no telemóvel**, em média por mês.

## Comparação de preços mensais das ofertas de BLM através de PC (laptop/Tablet)

	Prestador e Oferta	Desvio face à UE28 (%)	Ranking PT	
500 MB	MEO   UZO nacional	12,6	18	●
1 GB	MEO   Tarifário 1 GB	5,0	18	●
2 GB	NOS   Kanguru 15 GB	57,9	25	●
5 GB	NOS   Kanguru 15 GB	27,8	24	●
20 GB	NOS   Kanguru 30 GB	1,4	19	●

Unidades: euros com IVA e PPC, %

Fonte: ANACOM, Comissão Europeia, *Mobile and Fixed Broadband Prices in Europe 2019*, outubro 2019

● Muito Dispendioso ● Dispendioso ● Relativamente dispendioso ● Relativamente pouco dispendioso

- Os preços da **banda larga móvel individualizada** (ofertas para *PC/Tablet*) praticados em Portugal encontravam-se entre 1% e 58% acima da média, consoante o volume de dados considerado.
- Na data de referência desse estudo, Portugal encontrava-se entre o **18.º e o 25.º lugares do ranking da UE28**.

# Crítica ao ARPU enquanto estimador da evolução e nível de preços - 1

1. A diminuição da receita média por utilizador (*Average revenue per user* – ARPU) é compatível com qualquer variação de preços.
  - Do ponto de vista metodológico, as receitas totais e as receitas unitárias não são um bom indicador dos preços praticados visto que implicam uma variação simultânea de preços e quantidades.
  - Desta forma, a variação das receitas totais e das receitas unitárias é compatível com qualquer variação de preços. Em particular, aumentos de preços podem ocorrer em simultâneo com uma redução da receita unitária devido, por exemplo, à redução do consumo de canais premium, mudança de prestador, *downgrade* para uma oferta mais barata, *upgrade* para uma oferta convergente mais barata, etc...
  - Este tipo de alterações dos padrões de consumo ocorreu de facto no período em análise.

2. O nível das receitas unitárias não é um bom estimador do nível de preços do segmento residencial.
  - As receitas totais e as receitas unitárias do sector incluem todos os prestadores e todos os segmentos de clientes (residencial e não residencial).
  - Desta forma, é possível que, por exemplo, as receitas de determinados prestadores ou segmentos (i.e. clientes empresariais) estejam a diminuir e provoquem uma diminuição das receitas, enquanto que os preços cobrados a outro segmento de clientes (i.e. clientes residenciais) estejam a aumentar.
  - De acordo com os Relatórios e Contas dos prestadores, as receitas do segmento não residencial caíram de forma significativa devido, nomeadamente, à conjuntura económica (i.e. falências, corte de custos, concorrência acrescida, etc...).

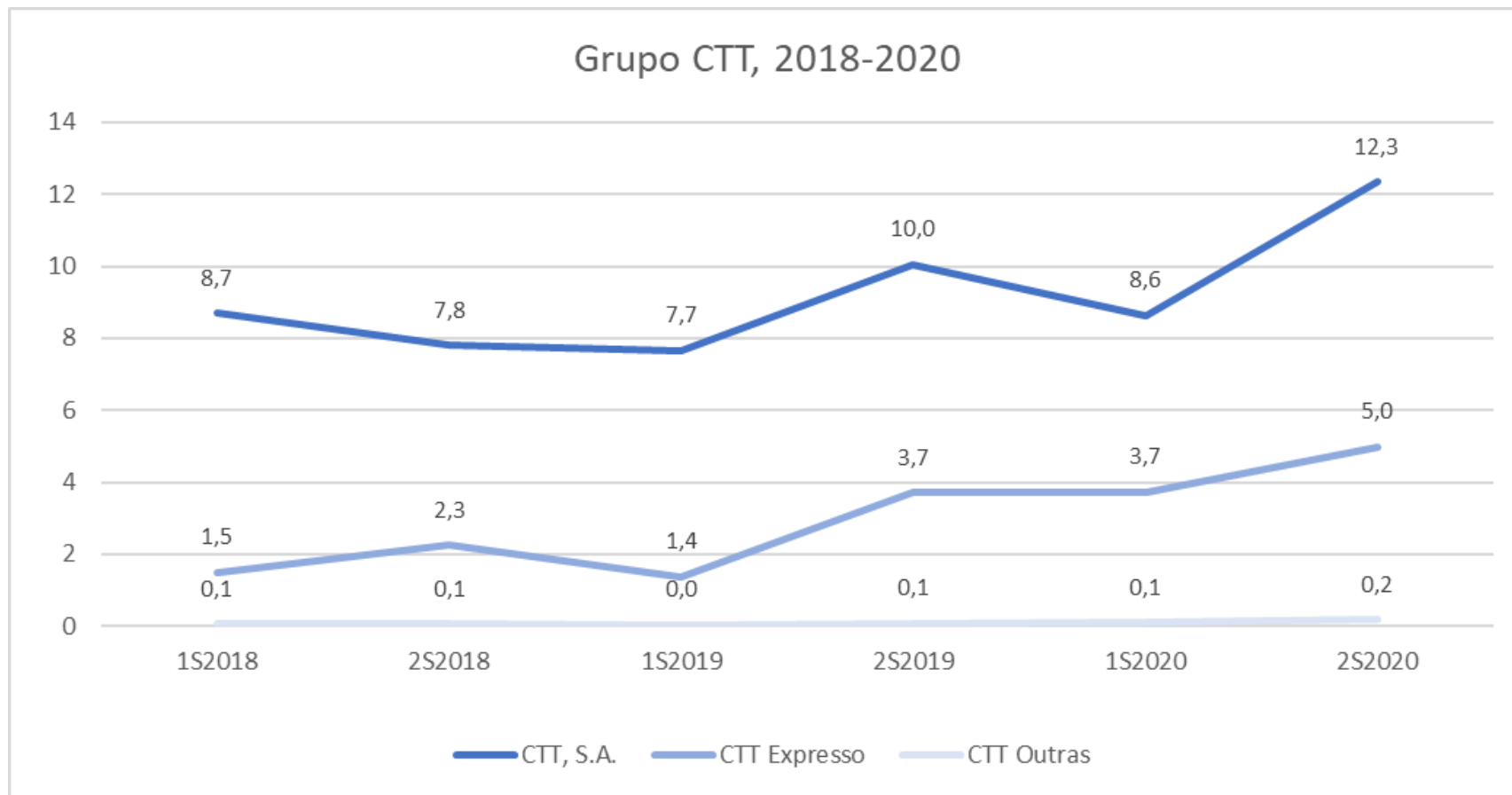
## **Anexo 4**

### **Regulação do serviço postal universal**



- Qualidade do serviço postal universal
- Trabalhos no âmbito da futura prestação do serviço postal universal
- Resultados líquidos do Grupo CTT
- Resultados do serviço postal universal
- Rede postal
- Sistema de contabilidade analítica

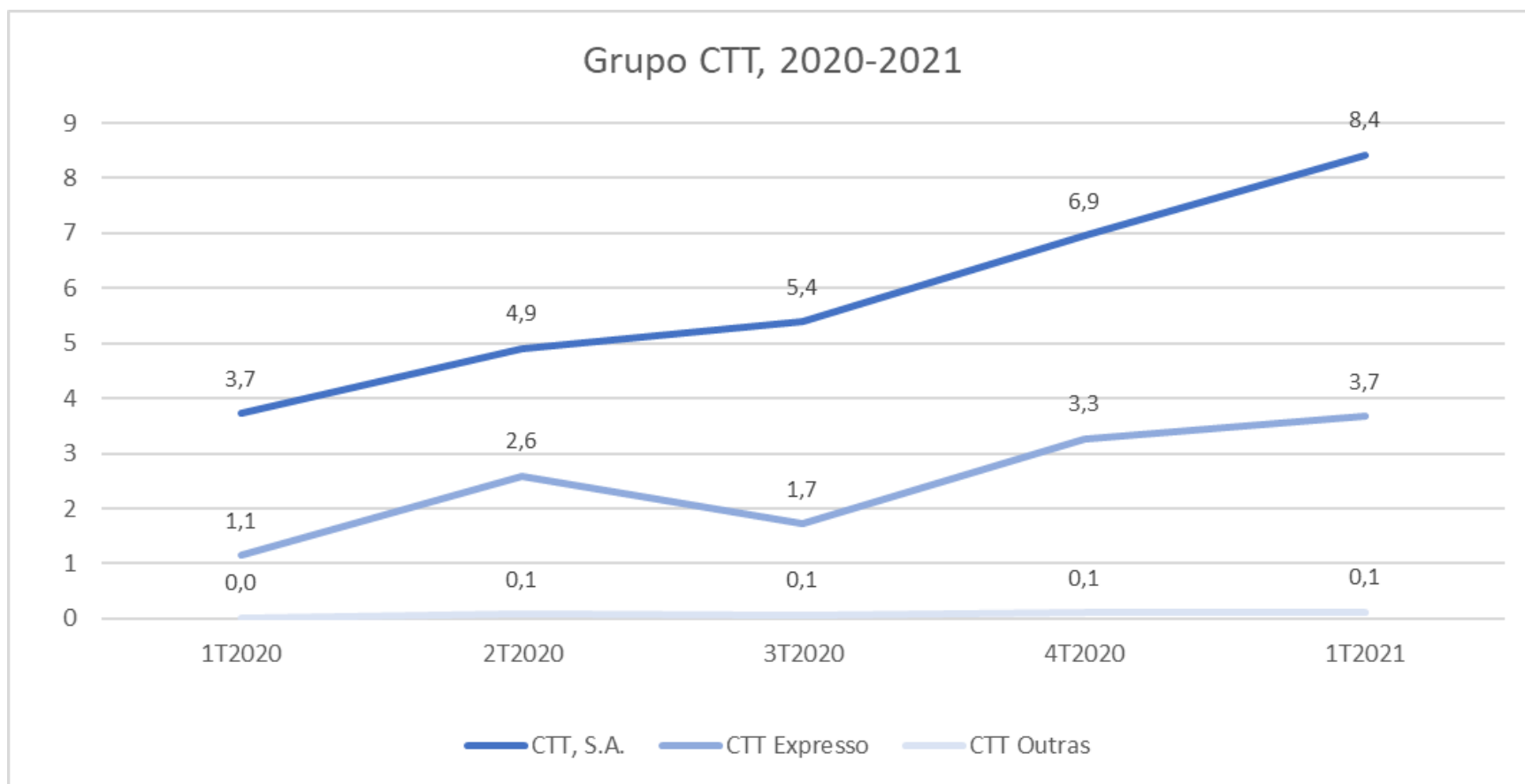
Reclamações registadas pela ANACOM através dos meios que disponibiliza para o efeito e dos livros de reclamações físicos e eletrónico



Unidade: mil reclamações

**Varição 2020-2019: + 18%**

Reclamações registadas pela ANACOM através dos meios que disponibiliza para o efeito e dos livros de reclamações físicos e eletrónico



Unidade: mil reclamações

**Varição 1T2021-1T2020 CTT: + 126%**

Motivos de reclamação (top 10) - CTT, S.A., 1T2021	N.º (mil reclamações)
Falta de tentativa de entrega do objeto postal no domicíli	1,7
Demora ou não resolução de reclamações	0,9
Entrega de objeto postal na morada errada	0,7
Devolução indevida de objeto postal	0,6
Atraso na entrega de objetos postais internacionais	0,6
Extravio de de objetos postais internacionais	0,5
Condições de prestação do serviço de distribuição postal	0,4
Atraso na entrega de correio registado nacional	0,4
Objeto postal danificado	0,3
Extravio de correio registado nacional	0,3

- ❖ **Ações adotadas, com vista ao reforço da qualidade do serviço postal universal**
  - Revisão dos indicadores de qualidade (IQS) do serviço postal universal a vigorar a partir de 2019 (**decisão de 12.07.2018**) e decisão sobre o critério de avaliação de cumprimento dos IQS (**decisão de 16.07.2020**).
  - Aprovação de decisões relacionadas com o sistema de medição dos IQS, com vista a aumentar a sua robustez e fiabilidade:
    - Decisão de 28.12.2018, que determinou alterações no sistema de medição dos IQS;
    - Decisão de 22.01.2020, que autorizou os CTT a utilizar um determinado tipo de *transponders*, que devem obedecer a um conjunto de requisitos que não coloquem em causa a independência do sistema de medição;
  - Aplicação de mecanismo de compensação por incumprimento de IQS nos anos de 2018 e 2019.
  - **Decisão de 29.04.2021**, que deferiu o pedido dos CTT de dedução de registos de expedições de correio afetados pela pandemia COVID-19, para efeitos de cálculo dos IQS de 2020.
  - Está em curso a avaliação do cumprimento dos **IQS em 2020** e a adoção das subsequentes medidas aplicáveis.

## ❖ Indicadores de qualidade de serviço em 2019

		Objetivo	Valor observado	Limite superior do IC a 95% do valor observado	Atinge Objetivo
<b>IQS1</b>	Demora de encaminhamento no correio normal (D+3)	96,3%	91,5%	92,64%	Não
<b>IQS2</b>	Demora de encaminhamento no correio normal (D+5)	99,7%	98,5%	98,93%	Não
<b>IQS3</b>	Demora de encaminhamento no correio azul - Continente (D+1)	94,5%	88,2%	89,80%	Não
<b>IQS4</b>	Demora de encaminhamento no correio azul - Continente (D+3)	99,9%	99,1%	99,37%	Não
<b>IQS5</b>	Demora de encaminhamento no correio azul - CAM (D+2)	<b>90,0%</b>	88,0%	<b>91,82%</b>	<b>Sim</b>
<b>IQS6</b>	Demora de encaminhamento no correio azul - CAM (D+4)	99,9%	98,4%	99,18%	Não
<b>IQS7</b>	Demora de encaminhamento de jornais e publicações periódicas com periodicidade igual ou inferior à semanal - Continente (D+1)	94,5%	84,4%	85,30%	Não
<b>IQS8</b>	Demora de encaminhamento de jornais e publicações periódicas com periodicidade igual ou inferior à semanal - Continente (D+3)	99,9%	99,0%	99,26%	Não
<b>IQS9</b>	Demora de encaminhamento de jornais e publicações periódicas com periodicidade igual ou inferior à semanal - CAM (D+2)	90,0%	84,1%	84,99%	Não
<b>IQS10</b>	Demora de encaminhamento de jornais e publicações periódicas com periodicidade igual ou inferior à semanal - CAM (D+4)	99,9%	97,9%	98,26%	Não
<b>IQS11</b>	Demora de encaminhamento de jornais e publicações periódicas com periodicidade superior à semanal (D+3)	96,3%	86,7%	88,05%	Não
<b>IQS12</b>	Demora de encaminhamento de jornais e publicações periódicas com periodicidade superior à semanal (D+5)	99,7%	96,7%	97,42%	Não
<b>IQS13</b>	Demora de encaminhamento no correio transfronteiriço intracomunitário (D+3)	88,0%	77,7%	N/A	Não
<b>IQS14</b>	Demora de encaminhamento no correio transfronteiriço intracomunitário (D+5)	97,0%	95,7%	N/A	Não
<b>IQS15</b>	Demora de encaminhamento na encomenda normal (D+3)	96,3%	90,8%	N/A	Não
<b>IQS16</b>	Demora de encaminhamento na encomenda normal (D+5)	99,7%	96,4%	N/A	Não
<b>IQS17</b>	Demora de encaminhamento no correio registado - Continente (D+1)	94,5%	94,1%	N/A	Não
<b>IQS18</b>	Demora de encaminhamento no correio registado - Continente (D+3)	99,9%	99,8%	N/A	Não
<b>IQS19</b>	Demora de encaminhamento no correio registado - CAM (D+2)	90,0%	75,8%	N/A	Não
<b>IQS20</b>	Demora de encaminhamento no correio registado - CAM (D+4)	99,9%	95,2%	N/A	Não
<b>IQS21</b>	Demora de encaminhamento no correio normal em quantidade (D+3)*	96,3%	89,3%	94,47%	Não
<b>IQS22</b>	Demora de encaminhamento no correio normal em quantidade (D+5)*	99,7%	98,1%	99,04%	Não
<b>IQS23</b>	Tempo em fila de espera no atendimento (% de eventos < 10 minutos)	90,0%	88,8%	89,69%	Não
<b>IQS24</b>	Tempo em fila de espera no atendimento (% de eventos < 30 minutos)	99,5%	99,1%	99,38%	Não

## ❖ Indicadores de qualidade de serviço em 2019 (Cont.)

- Em 2019, apenas 1 IQS cumpriu o respetivo objetivo de desempenho.
- Considerando o tráfego em 2019 dos serviços do serviço postal universal para os quais se encontram fixados IQS (um pouco acima de 500 milhões de objetos postais em 2019):
  - Considerando o erro amostral da medição em 2019 (ou seja, considerando o objetivo de desempenho fixado para 2019, deduzido do erro amostral da medição nesse ano), caso fossem cumpridos integralmente todos os objetivos de desempenho, ainda poderia “haver atrasos” em cerca de 38 milhões de objetos postais no caso dos objetivos de “velocidade” (4% do total) e em cerca de 1,4 milhões de objetos no caso dos objetivos de “fiabilidade” (0,3% do total);
  - Ainda assim, de acordo com os valores realizados pelos CTT, foram entregues “fora do objetivo de velocidade” cerca de 52 milhões de objetos (cerca de 10% dos objetos postais) e “fora do objetivo de fiabilidade” cerca de 9 milhões de objetos (cerca de 1,7% dos objetos totais).
- De salientar que, considerando os objetivos de desempenho fixados para 2019 deduzidos do erro amostral verificado na medição de 2019, para uma larga maioria dos IQS os CTT já atingiram no passado níveis de qualidade acima daquele valor.

- **No âmbito dos trabalhos visando a** preparação da prestação do serviço postal universal após o termo da vigência do atual contrato, em 29.04.2021 a ANACOM aprovou, no seio das matérias que se integram na esfera das suas competências, a decisão final sobre os parâmetros de qualidade de serviço e objetivos de desempenho associados à prestação do serviço postal universal.

Destaca-se:

A manutenção do conjunto de IQS em vigor desde 2019\*, bem como dos objetivos de desempenho em vigor, mantendo assim o nível de exigência face ao que tem existido para o atual prestador do serviço universal.

O aumento do valor máximo da compensação aos utilizadores a aplicar ao prestador de serviço universal em caso de incumprimento dos objetivos de desempenho dos IQS, correspondendo à aplicação de uma dedução no preço médio anual do cabaz de serviços de correspondências, encomendas e jornais e publicações periódicas que sejam prestados pelo prestador, que passa a ser de 3% (atualmente é de 1%).

\* Com exceção dos IQS do correio transfronteiriço intracomunitário, que foram eliminados, dado que os mesmos não dependem apenas da intervenção do PSU português.

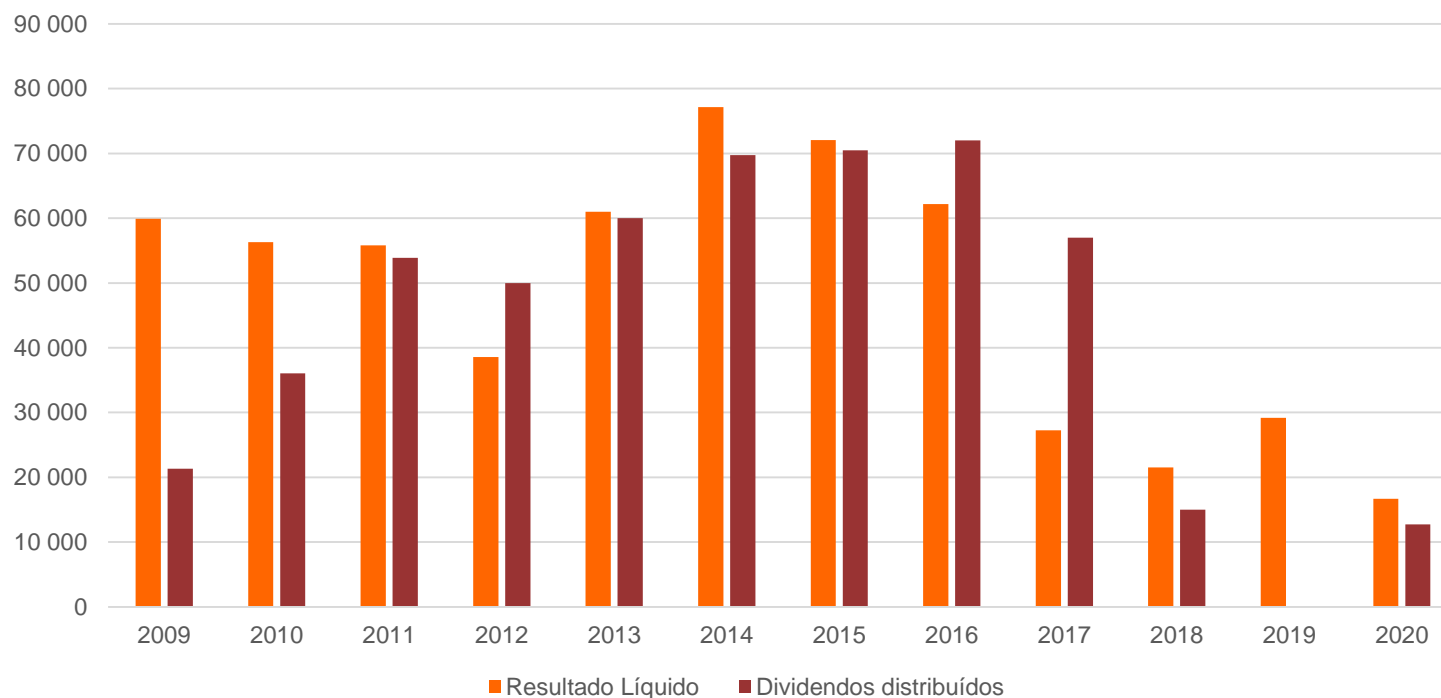


# Trabalhos no âmbito da futura prestação do serviço postal universal (Cont.)

- Na mesma data, a ANACOM aprovou também as decisões finais sobre as restantes matérias na esfera da sua área de competências, as quais se referem a:
  - critérios a que obedece a formação dos preços do serviço postal universal;
  - distribuição de envios postais em instalações distintas do domicílio;
  - conceito de encargo financeiro não razoável para efeitos de compensação do custo líquido do serviço postal universal;
  - metodologia de cálculo dos custos líquidos do serviço postal universal;
  - informação a prestar pelo(s) prestador(es) de serviço postal universal aos utilizadores.

<https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1625141>

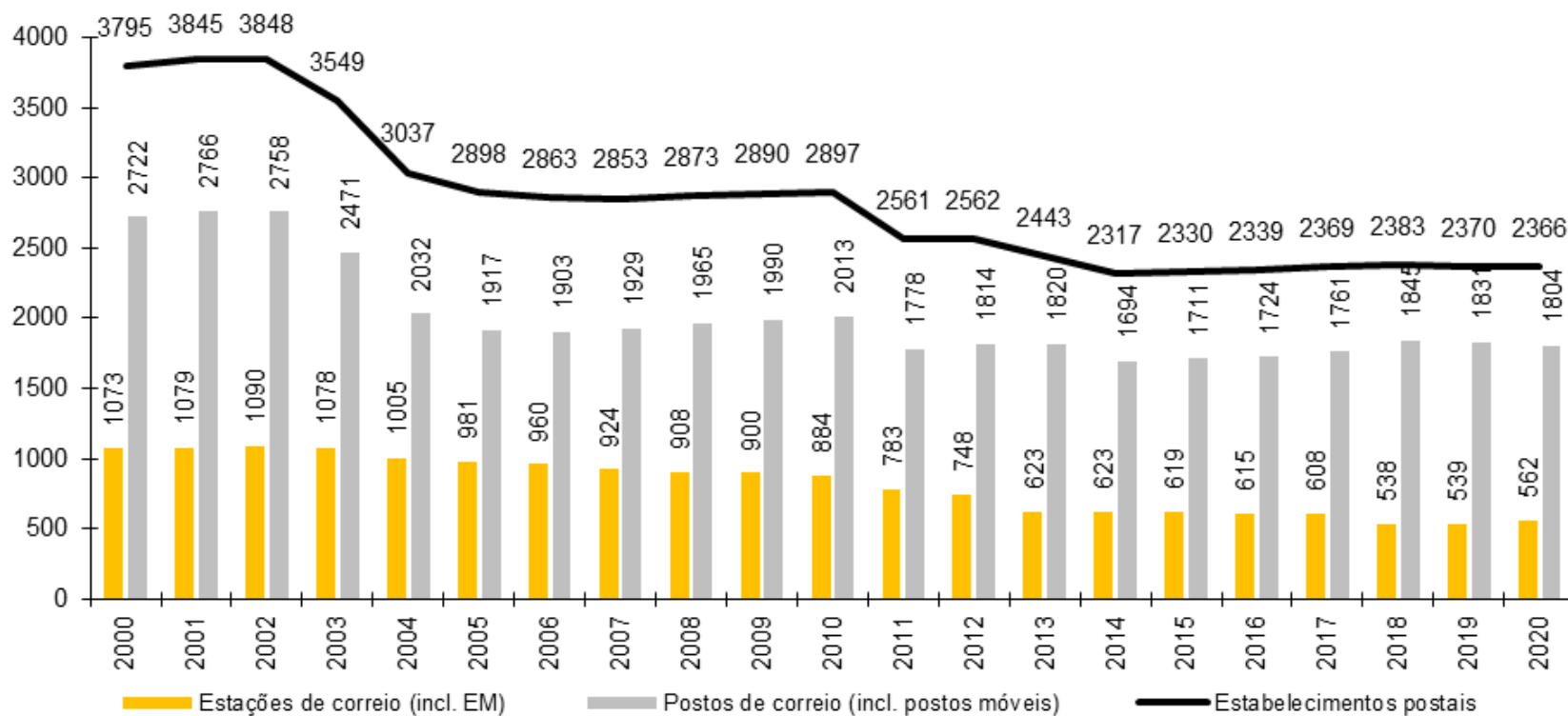
## Resultado líquido e dividendos distribuídos - Grupo CTT



Os dividendos do ano n são pagos em n+1

- Relativamente à prestação do serviço postal universal, de acordo com os dados disponíveis do sistema de contabilidade analítica dos CTT, os quais se encontram disponíveis até 2019, a margem da prestação do serviço postal universal (rendimentos – gastos) tem sido positiva, permitindo as receitas arrecadadas cobrir os respetivos custos de prestação.

## ❖ Evolução do número de estabelecimentos postais



Nota: Valores no final de cada período indicado.

## ❖ Ações adotadas no âmbito da densidade da rede postal

- Revisão dos objetivos de densidade da rede postal e de ofertas mínimas de serviços a cumprir pelos CTT (**decisão de 21.08.2019**), visando que:
  - o estabelecimento postal que os CTT estão obrigados a assegurar em cada concelho, seja: uma estação de correios (EC) ou um posto de correios (PC) com condições equivalentes às da estação;
  - o referido PC deve observar um conjunto de fatores, para satisfação das necessidades de acesso aos serviços postais por parte dos utilizadores dos mesmos (ex. formação, identificação dos espaços, procedimentos adequados a garantir confidencialidade e sigilo).
- Em 2020 e 2021 foram tomadas medidas com vista ao adequado desenvolvimento da rede postal, de modo a balizar a atuação da concessionária no que toca à rede de estabelecimentos postais, respetivos horários de funcionamento e serviços oferecidos aos utilizadores:
  - 1) Em **30.09.2020** (atendendo a que os objetivos existentes vigoravam até 30.09.2020 e os CTT não haviam proposto objetivos para vigorar a partir de 01.10.2020), a ANACOM aprovou uma medida provisória no sentido de se manterem em vigor os objetivos vigentes naquela data, até à aprovação de novos objetivos de densidade da rede postal e de ofertas mínimas de serviços; na mesma data, solicitou aos CTT a apresentação de uma proposta de objetivos;

## ❖ Ações adotadas no âmbito da densidade da rede postal (cont.)

- 2) Por decisão de **17.12.2020**, a ANACOM aprovou os objetivos de densidade da rede postal e de ofertas mínimas de serviços apresentados pelos CTT em 23.10.2020, para vigorarem até 31.12.2020, inclusive. Estes objetivos correspondiam aos que haviam sido fixados por decisão da ANACOM de 15.09.2017, posteriormente complementados pela decisão de 21.08.2019;
- 3) Atendendo à prorrogação do Contrato de Concessão até 31.12.2021, a ANACOM, por decisão de **14.01.2021**, ordenou que até à aprovação de objetivos de densidade da rede postal e de ofertas mínimas de serviços nos termos do que prevê o contrato de concessão, a concessionária deve assegurar o cumprimento dos objetivos que haviam sido fixados em 17.12.2020.

## ❖ Concelhos sem estações de correios

- Depois de, em 2018, o número de concelhos sem estações de correio ter passado de 2 para 33, com base na informação mais recente disponível (junho 2021) 4 concelhos continuam sem quaisquer estações de correios: Gavião, Mora, Óbidos e Penedono.

- A Lei Postal (Lei n.º 17/2012, art.º 15º) prevê que os CTT disponham de um SCA que permita a separação de contas entre cada um dos serviços e produtos que integram o serviço postal universal e os que não o integram.
- O art.º 16º da mesma Lei prevê que os gastos sejam imputados a um determinado serviço ou produto que lhe sejam diretamente atribuíveis.
- O SCA dos CTT é modelo de custos históricos totalmente distribuídos em que em que impera o princípio da causalidade.
- Os princípios orientadores do SCA foram definidos em 1996, tendo o SCA dos CTT sido periodicamente auditado e sujeito a recomendações e determinações com vista à sua melhoria.
- Na sequência da auditoria aos resultados de 2016 e 2017 do SCA dos CTT, a ANACOM considerou inadequada a repartição de gastos entre a atividade postal e a atividade bancária dos CTT, tendo determinado que os CTT reformulassem os referidos resultados do SCA.
- Na sequência da reformulação dos resultados do SCA dos CTT de 2016 e 2017, a correção da afetação de custos entre a atividade postal e a atividade bancária resultou num impacto em base comparável de cerca de 6 milhões de euros na prestação do serviço universal (redução dos custos do serviço universal).



- Em novembro de 2017 a ANACOM aprovou a metodologia de cálculo do custo de capital a utilizar no SCA dos CTT (aplicável aos exercícios de 2018 e seguintes), passando a taxa de custo de capital a ser determinada por esta Autoridade.
- Nesta sequência, a ANACOM determinou os valores da taxa de custo de capital a considerar em 2018, 2019 e 2020, que foram respetivamente de: 10,1845%; 10,2879%; 9,7150%. Está em curso o processo homólogo referente a 2021.