



# Plano de Atividades para 2020

---

9 de junho de 2020

Comissão de Economia, Inovação e Obras Públicas

- 1. Realização do Plano de 2019**
- 2. Objetivos Estratégicos para 2020-2022**
- 3. Prioridades de atuação**

# AGRADECIMENTO A TODOS OS COLABORADORES DA ANACOM



**AGRADECIMENTO E HOMENAGEM  
A TODOS OS TRABALHADORES  
DO SECTOR DAS COMUNICAÇÕES EM PORTUGAL**

# 1. Realização do Plano de 2019

Em 2019, a ANACOM desenvolveu a sua missão de regulação do sector das comunicações com o objetivo de assegurar na sua plenitude o desenvolvimento sustentado do sector, a promoção e defesa da concorrência e a proteção dos direitos e interesses dos consumidores e dos outros utilizadores. Embora não previsto no plano, a ANACOM cumpriu igualmente as suas funções de Autoridade Espacial.

A ANACOM baseou a sua ação regulatória numa análise rigorosa dos problemas e desafios das comunicações postais e eletrónicas em Portugal, considerando também o contexto internacional. As decisões aprovadas foram precedidas de auscultação às partes interessadas (prestadores de serviços, organizações representativas dos consumidores, utilizadores individuais, outras entidades), cujos contributos foram cuidadosamente ponderados. Foi mantido o objetivo tornar estas consultas cada vez mais participadas, diversificadas e inclusivas.

A ANACOM desenvolveu, igualmente, uma interação frequente com a Assembleia da República (AR) e com o Governo e conferiu atenção particular às questões relacionadas com a coesão territorial, tendo estabelecido uma articulação próxima com os Governos Regionais e as autarquias locais.

A cobertura integral do país com Internet de banda larga, fixa e móvel, a melhoria substancial da qualidade do serviço postal universal, a superação de dificuldades na receção de TDT, o reforço da resiliência e segurança das redes e a substituição dos cabos submarinos que ligam o continente às regiões autónomas dos Açores e da Madeira e as diversas ilhas entre si correspondem a prioridades identificadas e que justificaram ações concretas da parte da ANACOM.

## 5

# Conjuntos de ações

**que se destacam pela sua importância para  
o desenvolvimento das comunicações em Portugal**



## 1) Ações que visam contribuir para a **resolução de problemas de insatisfação dos consumidores de telecomunicações, expressos em 100 mil reclamações**

1. Apresentação, ao Governo e à AR de uma **proposta legislativa para alteração da Lei das Comunicações Eletrónicas (LCE), da Lei Postal**, do Regime Quadro das Contraordenações do Sector das Comunicações e outros diplomas com impacto nos sectores regulados pela ANACOM, prevendo, entre outras medidas, a **alteração das regras relativas à denúncia antecipada dos contratos com fidelização**;
2. Apresentação ao Governo, em maio de 2019, de proposta de alteração da Lei das Comunicações Eletrónicas, visando exclusivamente a criação do regime sancionatório aplicável ao Regulamento (UE) 2015/2120 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro de 2015, na sua versão atual, que estabelece medidas respeitantes ao acesso à Internet aberta, às chamadas intra-UE e à alteração do Regulamento do *roaming*;
3. Apresentação ao Governo, em julho de 2019, de proposta de alteração da Lei Postal, visando exclusivamente a criação do regime sancionatório aplicável ao Regulamento (UE) 2018/644 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 18 de abril de 2018, relativo aos serviços transfronteiriços de entrega de encomendas, que apresentou ao Governo;
4. Determinação aos operadores da **não cobrança de qualquer valor** aos seus assinantes pela disponibilização de **faturas** não detalhadas ou com um mínimo de detalhe, seja em papel ou em qualquer outro suporte, bem como a definição do **nível mínimo de detalhe e informação a incluir nas faturas** (incluindo a **data em que termina a fidelização e os encargos a suportar para pôr fim ao contrato**);

5. Determinação da **descida dos preços máximos** de retalho das chamadas efetuadas para os **números iniciados por “707” e “708”**;
6. Aprovação de **alterações ao Regulamento de Portabilidade**, com o objetivo de resolver o problema das elevadas taxas de rejeição de pedidos de portabilidade;
7. Revisão de **velocidade de acesso à Internet que os operadores têm que disponibilizar nas 480 freguesias** que ficaram obrigados a cobrir na sequência do leilão do 4G;
8. Negociação e celebração de **protocolos de cooperação com os centros de arbitragem** que integram a rede de arbitragem de consumo, com vista à prestação de apoio técnico e financeiro.

## 2) Conjunto de ações no âmbito do sector postal, com vista a assegurar o reforço da qualidade do serviço postal universal e uma resposta mais adequada às necessidades das populações

1. Introdução de **alterações ao sistema de medição dos indicadores de qualidade de serviço**, para os tornar mais robustos e fiáveis;
2. **Revisão dos objetivos de densidade da rede postal** e de ofertas mínimas de serviços a cumprir pelos CTT;
3. Determinação da **correção da informação** que os CTT prestam aos clientes nos postos de correios sobre o **livro de reclamações**;
4. Aplicação do **mecanismo de compensação por incumprimento de IQS** no ano anterior (2018);
5. **Consulta pública sobre a prestação do serviço postal universal a partir de 2021**, para obter contributos sobre os termos e condições que devem estar associados a essa prestação, face à aproximação do termo do atual contrato de concessão;
6. Avaliação, ao abrigo do Regulamento da UE, das **tarifas transfronteiriças de encomendas postais** (prestadas pelo PSU no âmbito do SU) para apurar se seriam excessivamente elevadas.

**Em 2019 - Presidência do Grupo de Reguladores Europeus dos Serviços Postais (ERGP)**

## 3) Conjunto de ações tendo em vista **promover a concorrência** no sector

1. Simplificação do **acesso às condutas e postes da MEO por parte dos outros operadores**, através da agilização dos procedimentos previstos nas ofertas grossistas de acesso a condutas (ORAC) e de acesso a postes (ORAP), incluindo nomeadamente a redução do prazo de instalação previsto na ORAC e a simplificação do processo;
2. Aprovação do **projeto de regulamento sobre a metodologia a utilizar para a fixação do valor da remuneração** a pagar pelas empresas de comunicações eletrónicas como contrapartida pelo **acesso e utilização das infraestruturas aptas** ao alojamento de redes de comunicações eletrónicas;
3. Aprovação do **Regulamento relativo à segurança e à integridade das redes e serviços** de comunicações eletrónicas, que estabelece as regras que as empresas de redes de comunicações públicas ou serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público devem cumprir;
4. Decisão sobre a **descida dos preços máximos dos circuitos entre o continente e as regiões autónomas dos Açores e da Madeira e inter-ilhas**;
5. Lançamento do processo com vista à aprovação de um **regulamento** que define as condições aplicáveis à **subtribuição de recursos de numeração**, para permitir a alguns prestadores de serviços de comunicações eletrónicas usarem, por acordo, os números que a ANACOM atribui a outros prestadores na oferta do mesmo serviço.

## 4) Conjunto de ações com vista à **implementação do 5G**, fundamental para **prosseguir a cobertura nacional** com Internet de **banda larga**

1. Definição do enquadramento para promover a implementação do 5G;
2. Lançamento do **procedimento regulamentar do leilão** para atribuição de DUF nas faixas dos 700 MHz, 900 MHz, 1800 MHz, 2,1 GHz, 2,6 GHz e 3,6 GHz;
3. **Libertação da faixa dos 700 MHz, que está ocupada pela TDT:**
  - i. realização de um teste-piloto, em 27/11/2019, que consistiu na alteração de frequência do emissor de Odivelas Centro, visando testar a eficácia de todas as medidas equacionadas pela ANACOM, sob a sua gestão e controlo diretos, para apoiar a população neste processo;
  - ii. disponibilização de um *call center* para apoio à população, com um número gratuito;
  - iii. constituição de equipas de técnicos para darem apoio à população no terreno;
  - iv. lançamento de um vasto plano de comunicação que incluiu reuniões e estabelecimento de parcerias com câmaras municipais, juntas de freguesia e outras entidades, sessões de esclarecimento ao público e presença assídua na comunicação social;
  - v. no caso concreto do piloto, foi efetuado um *roadshow* por todas as freguesias abrangidas e enviado um *mailing* a todas as residências e estabelecimentos comerciais.

**5)** Não estando prevista no Plano de Atividades, foi assegurada a participação e a presidência do grupo de trabalho (GT) constituído por Despacho do SEAC 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 Continente-Açores-Madeira**”.

O GT analisou a criação de um novo Anel, estimando que no seu conjunto o projeto representa um investimento da ordem dos 119 milhões de euros.

O relatório final, que foi entregue pelo GT ao Governo em 23.12.2019, inclui 12 recomendações calendarizadas, tendo em vista o início das operações do novo Anel CAM em 2023.

## Indicadores

**ID 1**

**Execução do Plano**

**100%**  
[meta 98%]

**ID 2**

**Percentagem  
de deliberações  
no prazo fixado**

**78%**  
[meta 95%]

(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.

A ANACOM desenvolveu a sua atividade em 2019 prosseguindo uma **gestão rigorosa na contenção da despesa**, nomeadamente a relativa à aquisição de bens e serviços. O valor desses gastos registou, ao longo dos últimos 8 anos, uma redução de cerca de 2 milhões de euros, ou seja, o equivalente a quase 17%.

O “**Resultado do Exercício**” observado no final de 2019 ascendeu a 39,6 milhões de euros.



## **2. Objetivos estratégicos para 2020-2022**

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.

### 3. Prioridades de atuação para 2020-2022

Identificadas no Plano (após consulta pública)

**26 ações**

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

**5**

**ações prioritárias a destacar**

## **1) Promover a atribuição das faixas adequadas no contexto da introdução do 5G em Portugal, bem como as demais ações relevantes para o seu desenvolvimento**

- Aprovado projeto de regulamento e lançada consulta pública - procedimento de consulta suspenso em 19.03.2020 e retomado em 1.6.2020
- Aprovação do regulamento e realização do leilão e atribuição de Direitos de Utilização de Frequências (DUF)

## 2) Desenvolver as ações para garantir o acesso da população à televisão gratuita face à necessária libertação da faixa dos 700 MHz

- Operacionalização de *call center* para migração nacional
- Disponibilização de equipas de técnicos para dar apoio no terreno
- Protocolos e reuniões com CIM e autarquias, para preparar o processo
- Estabelecimento de parcerias (PSP, GNR, Liga de Bombeiros Portugueses, Instituto da Segurança Social, AMA, Episcopado, Escuteiros, etc.)
- Lançamento de ampla campanha de comunicação de âmbito nacional

Nota: migração concluída nos distritos de Faro, Beja, Évora e Setúbal, mas suspensa devido à pandemia de COVID-19.

## **3) Intervir, no quadro das suas competências, no desenvolvimento das condições de prestação do serviço postal universal em termos de acessibilidade e qualidade e na promoção da concorrência no sector postal**

### ➤ Desenvolvimento de trabalhos visando a designação do(s) futuro(s) prestador(es) do serviço postal universal (PSU)

Coadjuvação ao Governo em matérias da sua competência e desenvolvimento de projetos de decisão sobre as matérias conferidas por lei à ANACOM, de modo a que seja possível a sua incorporação nas peças do procedimento de designação do futuro(s) PSU

### ➤ Monitorização dos IQS do serviço postal universal

Em curso a avaliação do cumprimento dos IQS em 2019 e a adoção das subseqüentes medidas aplicáveis (pendente da finalização da consulta pública a que foi submetido o SPD sobre o critério de avaliação de cumprimento dos IQS)

## **4) Contribuir, no quadro das suas competências, para a transposição do Código Europeu das Comunicações Eletrónicas**

- Preparação de projeto de diploma destinado a assegurar a transposição

## **5) Colaborar na definição de uma estratégia nacional de interligação de cabos submarinos em Portugal, que garanta a conetividade interna e externa, potencie novos serviços e permita maior conhecimento ao nível da deteção sísmica, a proteção ambiental e a investigação científica**



**Acrescem outras 21 ações prioritárias já em curso ou programadas para terem início em 2020**

- 1 Intervir, no quadro das suas competências, na definição do futuro quadro regulamentar europeu aplicável ao sector postal
- 2 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)
- 3 Analisar os preços da ORAC (oferta de referência de acesso a condutas), da ORAP (oferta de referência de acesso a postes), dos circuitos CAM (Continente-Açores-Madeira) e inter-ilhas e da TDT
- 4 Elaborar as normas relevantes 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*) e a criação de uma gama específica no PNN para serviços M2M (*machine to machine*)

- 5 Aprovar o Regulamento sobre a metodologia de preços de acesso e utilização de infraestruturas aptas previsto no Decreto-Lei n.º 123/2009

- 6 Rever o plano estratégico do espectro, com vista a refletir as novas tendências na sua gestão e planeamento, tendo nomeadamente em conta os resultados da Conferência Mundial das Radiocomunicações (WRC-19) e o Acordo Nacional de Partilha de Frequências para situação de crise ou guerra

- 7 Implementar o regulamento relativo à segurança e integridade das redes e serviços de comunicações eletrónicas (Regulamento n.º 303/2019)

- 8 Promover a concretização de medidas de proteção e resiliência das infraestruturas de comunicações eletrónicas, nomeadamente em situações de eventos extremos ou catástrofes
- 9 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
- 10 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
- 11 Assegurar o cumprimento das regras relativas à neutralidade da rede, nomeadamente através do acompanhamento das ofertas *zero-rating*

- 12** Analisar o impacto da implementação de soluções de *roaming* nacional
- 13** Verificar o cumprimento das obrigações de cobertura e divulgar dados sobre qualidade de serviço (QoS) das redes móveis e monitorizar a velocidade de acesso à Internet através da plataforma NET.mede
- 14** Concluir e implementar a regulamentação dos procedimentos a observar pelos operadores no tratamento de reclamações
- 15** 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

- 16** 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
  
- 17** Desenvolver nova abordagem de caracterização do sector das comunicações e de recolha de informação de apoio a decisões regulatórias
  
- 18** Estabelecer parcerias com entidades do sistema científico e tecnológico nacional

- 19** 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
  
- 20** Implementar o regulamento relativo às atividades espaciais e exercer as atribuições enquanto autoridade espacial
  
- 21** Assegurar a cooperação com outras entidades e participar em grupos e organizações no quadro da União Europeia e internacional

## **Destaque ainda para**

**Medidas promovidas pela ANACOM no âmbito do impacto da  
COVID-19 no sector das comunicações**



- **Medidas promovidas no âmbito da COVID-19:**

- Projeto de alteração ao Decreto-Lei n.º 10-D/2020, de 23 de março, que estabelece medidas excecionais 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 excecionais 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.

- **Medidas promovidas no âmbito da COVID-19 (continuação):**
  - 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;
  - divulgação semanal dos indicadores de tráfego dos serviços de comunicações eletrónicas e dos serviços postais recolhidos através de novo questionário de indicadores estatísticos;
  - divulgação regular dos resultados da análise das reclamações e pedidos de informação recebidos pela ANACOM neste período, contribuindo para a sensibilização das empresas reguladas sobre os problemas enfrentados pelos utilizadores em resultado da pandemia;
  - divulgação do guia "O que precisa de saber sobre as comunicações durante a pandemia COVID-19";
  - criação de uma área no Portal do Consumidor exclusivamente dedicada ao impacto da COVID-19 no sector das comunicações.

- **Apelo à participação nas consultas públicas**
- **Comunicação e explicação das nossas ações**
- **Divulgação regular de informação**
  - A importância que a ANACOM atribui ao tratamento e divulgação da informação levou à adoção de um calendário anual de divulgação de informação, disponível em:  
<https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1498883>
  - O objetivo é possibilitar a todos os interessados na informação regularmente preparada pela ANACOM a antecipação das datas de divulgação relevantes, contribuindo para dar ao mercado maior previsibilidade
  - Relatório de Regulação, Supervisão e Outras Atividades 2019 – publicação planeada para 22.06.2020