

ANACOM



AUTORIDADE  
NACIONAL  
DE COMUNICAÇÕES

# RELATÓRIO DE REGULAÇÃO

---

2021

## Índice

<b>1. MISSÃO E ATIVIDADE DA ANACOM.....</b>	<b>8</b>
1.1. A missão da ANACOM	8
1.2. Principais atividades em 2021	9
1.3. Eficiência interna e sustentabilidade	13
<b>2. COMUNICAÇÃO COM AS ENTIDADES INTERESSADAS .....</b>	<b>15</b>
2.1. Promover o conhecimento sobre a regulação e o sector	21
2.2. Relacionamento com outras entidades	22
<b>3. PROTEÇÃO DOS INTERESSES E DIREITOS DOS CONSUMIDORES.....</b>	<b>26</b>
3.1. Cobertura de redes móveis – tem.REDE?	26
3.2. Instalação de um emissor para corrigir problemas de cobertura de TDT	27
3.3. Avaliação do desempenho de serviços móveis e cobertura GSM, UMTS e LTE	28
3.4. NET.mede mais ágil e com informação adicional	29
3.5. Reforço da proteção dos utilizadores na resposta à pandemia COVID-19	29
<b>4. REGISTO DE ENTIDADES .....</b>	<b>35</b>
<b>5. ANÁLISE DE MERCADOS .....</b>	<b>39</b>
<b>6. OFERTAS REGULADAS .....</b>	<b>41</b>
6.1. Oferta de referência de acesso a condutas (ORAC)	41
6.2. Oferta de referência de acesso a postes (ORAP)	41
6.3. Oferta de referência de circuitos alugados (ORCA) e oferta de referência de capacidade <i>Ethernet</i> (ORCE)	43
6.4. Oferta de referência para acesso ao lacete local (ORALL)	44

6.5. Oferta Rede ADSL PT	45
6.6. Preços de terminação nas redes móveis e fixas	46
6.7. Oferta de referência de interligação (ORI)	48
6.8. Serviço de televisão digital terrestre (TDT)	49
<b>7. SISTEMAS DE CUSTEIO.....</b>	<b>51</b>
7.1. Sistema de contabilidade analítica (SCA) da MEO	51
7.2. Sistema de contabilidade analítica (SCA) dos CTT	52
<b>8. SERVIÇO UNIVERSAL.....</b>	<b>55</b>
8.1. Serviço universal (SU) das comunicações eletrónicas	55
8.2. Serviço postal universal (SPU)	62
<b>9. PORTABILIDADE DO NÚMERO .....</b>	<b>72</b>
9.1. Evolução dos números portados	72
9.2. Evolução dos números portados durante a pandemia	76
9.3. Evolução dos preços da portabilidade	76
<b>10. SEGURANÇA DAS COMUNICAÇÕES .....</b>	<b>79</b>
10.1. Segurança e integridade das redes e serviços	79
10.2. Número único de emergência europeu – 112	84
10.3. Sistema de avisos à população	85
10.4. Roaming nacional de emergência	86
10.5. Políticas de emergência no sector das comunicações	86
10.6. Normalização	86
10.7. Outros aspetos	87
<b>11. GESTÃO DO ESPECTRO RADIOELÉTRICO .....</b>	<b>90</b>

11.1.	Implementação de Decisões da Comissão Europeia (CE)	90
11.2.	Procedimento de atribuição de direitos de utilização de frequências na faixa dos 700 MHz e outras faixas de frequências	90
11.3.	Renovação dos DUF nas faixas de frequências dos 900 MHz e 1800 MHz	96
11.4.	Rádiodifusão televisiva – TDT	97
11.5.	Rádiodifusão sonora – Pedidos de cessão de serviços de programas e respetivas licenças	98
11.6.	Licenciamentos radioelétricos	98
11.7.	Ensaio Técnico	102
11.8.	Serviços de amador e de amador por satélite (SAAS)	103
11.9.	Proteção de estações e redes de radiocomunicações	105
<b>12.</b>	<b>NUMERAÇÃO .....</b>	<b>109</b>
12.1.	Atribuição de direitos de utilização de números para serviços de comunicações eletrónicas	109
12.2.	Atribuição de números para serviços de audiotexto e serviços de valor acrescentado (SVA) baseados no envio de mensagem	111
12.3.	Decisões	111
12.4.	Aprovação do Regulamento relativo à subatribuição de recursos E.164 do Plano Nacional de Numeração (PNN)	112
<b>13.</b>	<b>RECLAMAÇÕES .....</b>	<b>114</b>
13.1.	Comunicações eletrónicas	117
13.2.	Serviços postais	118
13.3.	Resultados da análise das reclamações	120
<b>14.</b>	<b>SUPERVISÃO E FISCALIZAÇÃO DO MERCADO E DO ESPECTRO .....</b>	<b>123</b>

14.1.	Comunicações eletrónicas e serviços postais	123
14.2.	ITED e ITUR	124
14.3.	Infraestruturas Aptas	125
14.4.	Mercado de equipamentos (RED e CEM)	126
14.6.	Monitorização e controlo do espectro (MCE)	130
14.7.	Monitorização do cumprimento das obrigações	134
14.8.	Monitorização da informação disponibilizada aos utilizadores finais na sequência da pandemia de Covid-19	152
<b>15.</b>	<b>AÇÃO SANCIONATÓRIA.....</b>	<b>154</b>
15.1.	Processos de Contraordenação	154
15.2.	Processos Administrativos Sancionatórios	162
<b>16.</b>	<b>RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS.....</b>	<b>164</b>
16.1.	Pedido de intervenção da NOS para a resolução de litígio que a opunha à E-REDES	164
16.2.	Pedido de intervenção apresentado pela ONI contra a MEO por alegada usurpação de CLI da MEO em tráfego de trânsito	165
<b>17.</b>	<b>ATIVIDADE INTERNACIONAL.....</b>	<b>167</b>
17.1.	Representação do Estado Português	167
17.2.	Representação técnica	189
<b>18.</b>	<b>COOPERAÇÃO INSTITUCIONAL E TÉCNICA.....</b>	<b>210</b>
18.1.	Cooperação bilateral a nível internacional	210
18.2.	Cooperação multilateral a nível internacional	213
18.3.	Cooperação a nível nacional	215
<b>19.</b>	<b>ASSESSORIA AO GOVERNO.....</b>	<b>221</b>

19.1.	Assessoria em assuntos internacionais	221
19.2.	Assessoria ao Governo de âmbito nacional	226
19.3.	Outras atividades desenvolvidas em assessoria	228
<b>20.</b>	<b>CONTENCIOSO .....</b>	<b>234</b>
	<b>ANEXOS .....</b>	<b>241</b>
	ÍNDICE DE GRÁFICOS	241
	ÍNDICE DE TABELAS	244
	ÍNDICE DE FIGURAS	245



MISSÃO E  
ATIVIDADE DA  
ANACOM

## 1. MISSÃO E ATIVIDADE DA ANACOM

### 1.1. A missão da ANACOM

A Autoridade Nacional de Comunicações (ANACOM) é a Autoridade Reguladora Nacional (ARN) no setor das comunicações, para efeitos do disposto no direito da União Europeia (UE) e na legislação nacional, conforme estabelecido nos seus estatutos, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 39/2015, de 16 de março (em vigor desde 1 de abril de 2015). Transitoriamente, tem, ainda, as atribuições e competências de Autoridade Espacial, ao abrigo do Decreto-Lei n.º 16/2019, de 22 de janeiro.

A ANACOM é uma pessoa coletiva de direito público, com a natureza de entidade administrativa. Assim, tem autonomia administrativa, financeira e de gestão, bem como património próprio, não estando sujeita a superintendência ou a tutela governamental.

Os valores institucionais de Independência, Transparência, Excelência e Cultura de Equipa orientam a missão da ANACOM em toda a sua atividade de regulação do sector das comunicações eletrónicas, postal e espacial em Portugal e de coadjuvação ao Governo.

Para a prossecução da sua missão, a ANACOM foi incumbida de um vasto conjunto de atribuições legais, cabendo-lhe, designadamente: promover a oferta de redes e serviços; garantir o acesso a redes, infraestruturas e serviços; assegurar a garantia da liberdade de oferta; garantir o acesso ao serviço universal de comunicações eletrónicas e postal; e proteger os direitos e interesses dos consumidores e demais utilizadores finais. Compete-lhe, ainda, contribuir para o desenvolvimento do mercado interno das redes e serviços de comunicações eletrónicas e postais da UE e promover a conectividade e o acesso e a utilização de redes de capacidade muito elevada. Cabe-lhe, ainda, assegurar a gestão eficiente do espectro radioelétrico, a sua supervisão e a coordenação entre radiocomunicações civis, militares e paramilitares, bem como a gestão do Plano Nacional de Numeração (PNN), segundo critérios de eficiência.

A ANACOM dispõe de poderes de regulamentação, supervisão, fiscalização e sancionatórios, cabendo-lhe impor obrigações às empresas com poder de mercado significativo (PMS) e aos prestadores do serviço universal (PSU), emitir declarações e títulos de exercício de atividade, prestar informação, orientação e apoio aos consumidores e demais utilizadores, apreciar

queixas e reclamações dos consumidores e de outros utilizadores quando lhe compete supervisionar a observância das normas, caso em que poderá emitir recomendações ou determinar medidas corretivas. Outros dos poderes da ANACOM incluem a implementação de Leis e Regulamentos, bem como atos da UE aplicáveis ao sector das comunicações, e a verificação do cumprimento dessas Leis, Regulamentos e das suas próprias determinações e orientações.

De acordo com o estabelecido nos seus Estatutos, à ANACOM, enquanto Regulador, compete promover a resolução extrajudicial de conflitos entre as entidades reguladas e os consumidores e demais utilizadores finais, em termos simples, expeditos e tendencialmente gratuitos, e resolver litígios entre as entidades sujeitas à sua regulação.

Além da promoção de processos de consulta pública, a ANACOM pode emitir determinações e recomendações sobre variados assuntos relacionados com o setor das comunicações. Regularmente, são publicados diversos estudos e relatórios, sendo também divulgada informação estatística, inclusivamente sobre as reclamações recebidas.

Das atribuições da ANACOM fazem ainda parte o acompanhamento da atividade de outras entidades Reguladoras e das experiências estrangeiras de regulação, o estabelecimento de relações com outras entidades Reguladoras e com organismos da UE e internacionais relevantes para a sua atividade, como, por exemplo, a União Postal Universal (UPU) e a União Internacional das Telecomunicações (UIT), e a participação ativa nas atividades e decisões dos organismos de Reguladores, designadamente no Organismo de Reguladores Europeus das Comunicações Eletrónicas (BEREC) e no Grupo Europeu de Reguladores Postais (ERGP).

## **1.2. Principais atividades em 2021**

O ano de 2021 foi marcado pela conclusão do processo de consignação do espectro relevante para o 5G, na faixa dos 700 MHz e dos 3,6 GHz, e ainda de outras faixas de frequências, as quais foram disponibilizadas em conjunto no leilão iniciado em outubro de 2020.

Depois de intervenções tendo por objetivo ultrapassar vicissitudes associadas à delonga do processo, a ANACOM sublinha não pode deixar de evidenciar que o resultado do leilão multifaixas permitiu atingir os objetivos que lhe estavam subjacentes, designadamente o de promover uma maior concorrência no mercado de comunicações eletrónicas, uma vez que,

para além da participação dos operadores já presentes no mercado, duas novas empresas passaram a deter direitos de utilização de frequências em faixas designadas para a prestação de serviços de comunicações eletrónicas terrestres. Esta Autoridade tem a expectativa de que estas novas entradas no mercado sejam potenciadoras de níveis de concorrência acrescidos, contribuindo para que os utilizadores possam obter o máximo benefício em termos de escolha, preço e qualidade de serviço. Para tanto, também contribuirá o facto de se terem imposto obrigações de acesso à rede aos operadores já anteriormente presentes no mercado e que no âmbito do leilão adquiriram direitos de utilização de frequências sobre uma quantidade mínima de espectro nas faixas dos 700 MHz ou dos 3,6 GHz.

O resultado do leilão também assume relevância no contexto do reforço e do desenvolvimento das operações existentes, o que em conjugação com as novas entradas no mercado e com as obrigações de cobertura, de desenvolvimento de rede e de reforço do sinal de voz, impostas a diversos operadores, permitirá reforçar a coesão económica e social do país, assegurando que os novos desenvolvimentos tecnológicos, de redes e de sistemas num ambiente 5G, bem como as ofertas suportadas em tecnologias/serviços com um cariz mais tradicional, diminuam a fratura digital do país.

A ANACOM, ao longo de 2021, acompanhou os desenvolvimentos legislativos na área da regulação do digital, com particular destaque para o Guião para a Década Digital, o Ato dos Serviços Digitais, o Ato dos Mercados Digitais, o Ato de Governação de Dados, o Ato sobre os Dados, o Ato de Inteligência Artificial e a Carta Portuguesa de Direitos Humanos na Era Digital, aprovada pela Lei n.º 27/2021, de 17 de maio. Neste contexto, destaca-se a participação desta Autoridade nas consultas públicas promovidas pela Comissão Europeia sobre o Ato sobre os Dados, que decorreu entre 03.06.2021 e 03.09.2021, a Declaração dos Princípios Digitais, que decorreu entre 12.05.2021 e 03.09.2021, o Guião para a Década Digital, que teve lugar entre 22.06.2021 e 03.08.2021, e o parecer da ANACOM, de novembro de 2021, no âmbito do processo legislativo relativo à Lei n.º 27/2021, que aprovou a Carta Portuguesa de Direitos Humanos na Era Digital.

No que respeita à regulação económica, para além de terem sido iniciadas as revisões dos mercados 1 e 2 da Recomendação (UE) 2020/2245, através da elaboração de pedidos de informação sobre dados de mercado solicitados aos operadores presentes no mercado, foi efetuada a revisão anual dos preços dos circuitos que ligam o Continente e as Regiões

Autónomas dos Açores e da Madeira (circuitos CAM) e dos preços dos circuitos que ligam várias ilhas dos Açores (circuitos Inter-ilhas), suportados em cabos submarinos que são propriedade da MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A. (MEO), no âmbito da oferta de referência de circuitos alugados (ORCA) e da oferta de referência de capacidade Ethernet (ORCE). Neste âmbito, a ANACOM aprovou um projeto de decisão que determinou uma redução dos preços (máximos) das ligações em anel entre o Continente e as Regiões Autónomas (RA) dos Açores e da Madeira (circuitos CAM) em 13% e a manutenção dos preços (máximos) dos circuitos Inter-ilhas, na ORCE. Relativamente à ORCA, o projeto de decisão aprovado pela ANACOM determinou igualmente a manutenção dos preços (máximos) em vigor.

No contexto da interligação, destaca-se a entrada em vigor da tarifa única máxima de terminação de chamadas de voz em redes fixas e móveis ao nível da UE fixada por Regulamento Delegado. Decorrente da sua aplicação, nas terminações de chamadas em redes móveis, mantém-se em Portugal, até 2024, o preço máximo de 0,36 cêntimos de euro (estabelecido pela decisão da ANACOM de 20 de fevereiro de 2020), ano em que a tarifa máxima de terminação passará a ser de 0,20 cêntimos de euro. No que respeita aos preços de terminação de chamadas nas redes fixas, em conformidade com o estabelecido no Regulamento Delegado, a partir de 1 de julho de 2021 o preço máximo da terminação de voz em rede fixas passou para os 0,07 cêntimos de euro por minuto, com faturação ao minuto a partir do primeiro segundo.

Ainda no que respeita à interligação, releva-se a decisão da ANACOM relativa à migração do tráfego associado ao 112 e 117 para a interligação IP.

No que respeita ao serviço universal das comunicações eletrónicas é de destacar o Decreto-Lei n.º 66/2021, de 30 de julho, que cria a tarifa social de fornecimento de serviços de acesso à Internet em banda larga (também simplesmente apelidada de tarifa social de Internet - TSI) e que visa permitir às famílias com baixos rendimentos ou com necessidades sociais especiais, acederem a serviços de Internet em banda larga, fixa ou móvel. Neste contexto, a ANACOM atuou em várias vertentes com vista à operacionalização da TSI, salientando-se as ações promovidas com o objetivo de assegurar, por um lado, uma forma expedita por parte das empresas operadoras para submeterem os pedidos de TSI à ANACOM e receberem a respetiva resposta de elegibilidade e, por outro lado, assegurar a interoperabilidade com a

plataforma da Administração Pública visando a consulta para verificação das condições de elegibilidade dos potenciais beneficiários. Esta última requereu que, durante 2021, tivessem sido promovidas várias reuniões entre a ANACOM e as restantes entidades envolvidas (Agência da Modernização Administrativa, Autoridade Tributária e Aduaneira e Instituto da Segurança Social) que culminou com a submissão dos protocolos de cooperação para acesso a informação relativa às condições de elegibilidade para atribuição da TSI.

Destaque ainda para a aprovação em 2021, em cumprimento do referido Decreto-Lei: i) da proposta relativa ao valor da TSI; ii) da proposta sobre a definição das condições necessárias à atribuição, aplicação e manutenção da TSI; iii) da decisão relativa ao conceito de encargo excessivo com o fornecimento do serviço de acesso à Internet em banda larga; iv) da decisão sobre a definição da largura de banda (débito) e demais parâmetros de qualidade de serviço a observar na TSI; e v) do início de procedimento de elaboração do regulamento da metodologia de cálculo dos custos líquidos da prestação TSI.

No que se refere ao sector postal, a ANACOM aprovou em abril de 2021 um conjunto de decisões que visavam adequar e estabelecer o quadro regulamentar a aplicar ao(s) novo(s) prestador(es) do serviço postal universal (SPU), abrangendo diversas matérias: critérios a que obedece a formação dos preços do serviço postal universal; parâmetros de qualidade de serviço e objetivos de desempenho associados à prestação 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 e informação a prestar pelo(s) prestador(es) de SPU aos utilizadores.

A resolução do Conselho de Ministros n.º 144/2021, que determinou que o novo contrato de concessão fosse celebrado ao abrigo de ajuste direto pelo período de sete anos, tendo os CTT - Correios de Portugal (CTT) sido convidados a apresentar proposta, e as alterações à Lei n.º 17/2012, de 26 de abril (Lei Postal), aprovadas já no decorrer de 2022 pelo Decreto-Lei n.º 22-A/2022, de 7 de fevereiro, introduziram ajustes no âmbito da prestação do SPU e nas obrigações do respetivo prestador. Neste contexto, ocorreu uma alteração no regime de definição dos critérios de formação de preços e das obrigações de qualidade do SPU, de que resultou que a decisão sobre os critérios a que deve obedecer a formação dos preços dos serviços postais não se aplicará no âmbito do novo contrato de concessão, enquanto a

decisão sobre os parâmetros de qualidade de serviço e objetivos de desempenho vigorará transitoriamente, até à fixação de novos parâmetros.

Ainda no âmbito do estabelecimento de protocolos, tendo em vista promover uma justiça de proximidade, a ANACOM estabeleceu protocolos de cooperação com municípios e juntas de freguesia, de modo a tornar mais ágil, mais célere e menos onerosa, nomeadamente para cidadãos e empresas, as inquirições residentes fora dos municípios onde a ANACOM tem instalações, e que se justifiquem, no âmbito da ação sancionatória exercida através dos processos de contraordenação instaurados, instruídos e decididos pela ANACOM.

### **1.3. Eficiência interna e sustentabilidade**

Na área específica dos sistemas aplicativos e funcionais, a ANACOM iniciou o processo de digitalização de toda a sua atividade de supervisão, dando importantes passos tendo em vista assegurar a gestão e a tramitação eletrónica em toda a sua área sancionatória.

Para além da caracterização e modelização de todos os seus processos de trabalho nas inúmeras áreas-objeto alvo de supervisão, que continuará por 2022, os processos específicos da ação sancionatória encontram-se em fase mais avançada, tendo o ano de 2021 terminado com a preparação de caderno de encargos para adjudicação de processo aquisitivo para o efeito.

Mantendo a tendência de anos anteriores, a ANACOM continuou em 2021 a reduzir a sua pegada ecológica relativamente ao ano transato, tendo reduzido nomeadamente o número de quilómetros percorridos pelas suas viaturas operacionais em cerca de 7%, bem como o consumo de água em cerca de 6,5%. Ao nível do consumo de energia, verificou-se também uma redução de 13% relativamente ao ano anterior.

Por fim, releva-se o facto de a ANACOM ter, em 2021, continuado a manter as boas práticas ambientais em matéria de recolha diária seletiva de resíduos, encaminhando-os para o destino final apropriado, ou recolha de lâmpadas e Resíduos de Equipamentos Elétricos e Eletrónicos (REEE), entregando-os a uma instituição de solidariedade social (BBD - Banco de Bens Doados da Entreatajuda).



COMUNICAÇÃO  
COM AS  
ENTIDADES  
INTERESSADAS

## 2. COMUNICAÇÃO COM AS ENTIDADES INTERESSADAS

A ANACOM considera que a comunicação clara com todos os interessados (empresas reguladas, utilizadores de serviços de comunicações, consumidores, autarquias, Assembleia da República, Governo, Tribunais, Centros de Informação Autárquicos ao Consumidor, Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo, entre outros) tem grande importância na boa prossecução da sua missão e atividades. Para garantir esse elo comunicacional com essas entidades, em particular, com os consumidores e utilizadores, esta Autoridade está presente em múltiplas plataformas e recorre a diversas formas de divulgação de informação. Desta forma, a ANACOM habilita os utilizadores e consumidores a fazerem escolhas mais adequadas às suas necessidades e a assegurarem a proteção dos seus direitos e interesses. Em 2021, como forma de reforçar a comunicação com as entidades interessadas, foram lançadas novas formas de comunicação e foi feita uma forte aposta na produção de conteúdos multimédia, tais como o Podcast ANACOM, vídeos, guias digitais e infografias.

- **Sítio institucional**

Esta Autoridade possui um sítio na Internet ([www.anacom.pt](http://www.anacom.pt)) no qual disponibiliza um vasto conjunto de informação: o diploma de criação e os estatutos; a composição dos seus órgãos; os planos e orçamentos; os relatórios e contas; e, ainda, os regulamentos, as decisões e as instruções genéricas que emite. A ANACOM também divulga no seu sítio as consultas públicas que promove, os contributos recebidos e respetivos relatórios, informação estatística, estudos e legislação nacional e comunitária relevante para o sector.

Em 2021, o site registou 644 558 utilizadores e atingiu 2305 milhões de visualizações de página, o que traduz um decréscimo de 13% e de 12%, respetivamente, face a 2020. Já comparando estes dados com os registados em 2019, ano pré-pandémico, o número de utilizadores aumentou 12,5% e as visualizações de páginas 6%. O início da pandemia e, sobretudo, o primeiro confinamento, a proliferação de legislação e o maior consumo de serviços de comunicações, parecem ter provocado um pico de procura de informação no site da ANACOM em 2020.

Ao nível dos conteúdos, foram produzidos e editados 4584 novos conteúdos (3701 em português e 883 em inglês), mais 11% do que em 2020, nomeadamente: destaques e outras notícias, notas de imprensa, decisões, consultas públicas, eventos, compras públicas,

legislação, resumo da atividade internacional, informação estatística, publicações sectoriais, entre outros.

Disponibilizou-se até 27 de outubro de 2021 (na área específica no site e no Portal 5G) toda a informação relevante sobre 5G, nomeadamente informação diária sobre as rondas de licitação do leilão (239 conteúdos).

A ANACOM mantém o compromisso de simplificar a consulta de informação por parte dos utilizadores através de um *design* responsivo – o sítio adapta-se automaticamente a todo o tipo de dispositivos –, respeitando as melhores práticas em termos de usabilidade e acessibilidade.

- **Consultas públicas**

As consultas públicas constituem o instrumento por excelência de comunicação com o mercado. Através delas, o Regulador dá a conhecer as suas posições e recolhe contributos, antes de tomar decisões definitivas sobre diversas matérias, processo que contribui para a previsibilidade regulatória. Sendo certo que as decisões do Regulador têm impacto na vida das pessoas e das empresas, é importante que estas conheçam, tão cedo quanto possível, o sentido dessas posições e lhes seja dada a oportunidade de apresentarem comentários e contributos para as decisões.

Em 2021, a ANACOM continuou a promover o reforço da divulgação das consultas públicas que lançou, através de comunicação endereçada a um conjunto de entidades consideradas relevantes no âmbito de cada consulta, por entender que uma participação alargada enriquece o leque de opiniões sobre o qual se construirá a base regulatória nacional, o que terá, em alguns casos, impacto internacional significativo.

Foram lançadas 16 consultas públicas ao longo do ano. No âmbito das ações implementadas no sentido de incrementar as respetivas respostas, foram contactadas 240 entidades identificadas como relevantes, para além de efetuadas as devidas notificações aos interessados.

- **Portal do consumidor da ANACOM**

O portal do consumidor da ANACOM ([www.anacom-consumidor.pt](http://www.anacom-consumidor.pt)) prosseguiu em 2021 a sua missão de veicular informação sobre os serviços de comunicações junto dos consumidores. Utilizando uma linguagem simples e de fácil apreensão, os diversos conteúdos aí disponibilizados procuram responder às principais dúvidas dos consumidores, designadamente através de um sistema inteligente de perguntas e respostas, facilitador da pesquisa de informação – o “Pergunte à ANACOM”. De igual modo, estão disponíveis guias sobre os principais temas do sector, infografias, áreas explicativas sobre assuntos mais complexos, minutas para reclamar, bem como os contactos dos diferentes operadores e entidades de apoio, acompanhados de hiperligações para páginas relevantes, tais como os formulários para cancelamento de contratos. Para além destes conteúdos, o portal do consumidor destaca periodicamente notícias e acontecimentos com impacto nos consumidores, em especial as ações realizadas com vista à proteção dos seus direitos e interesses.

Através do portal do consumidor, a ANACOM disponibiliza outras ferramentas úteis que permitem aos consumidores encontrar respostas para algumas das suas necessidades, como é o caso do comparador de tarifários [COM.escolha](#) e do medidor da velocidade de acesso à Internet [NET.mede](#).

Em 2021, a ferramenta COM.escolha, disponibilizada pela ANACOM, recebeu um total de 56 542 visitas, de 49 264 utilizadores. Em comparação com 2020, registou-se um decréscimo de 20,7% no número de visitas e de 19,2% no número de utilizadores. A consulta de tarifários foi a funcionalidade mais utilizada em 2021, destacando-se a consulta de tarifários de serviços no telemóvel, com 32 651 acessos, e a consulta de tarifários de serviços de Internet com 18 004 acessos.

Em 2021 foram produzidas 117 notícias sobre temas de interesse para o consumidor e foram registadas 713 587 visitas (mais 23,37% face a 2020) de 593 237 utilizadores (mais 25,76%), sendo 1 136 897 o número de páginas vistas (mais 6,80%).

- **Portal 5G**

O Portal 5G ([www.portal5G.pt](http://www.portal5G.pt)), lançado em 2020 pela ANACOM, prosseguiu, em 2021, a sua missão de disponibilizar, junto do público em geral, informação considerada relevante sobre evolução do 5G em Portugal.

Na sequência da Resolução do Conselho de Ministros n.º 7-A/2020, de 7 de fevereiro, que aprovou a estratégia e calendarização da distribuição da quinta geração de comunicações móveis para Portugal, o Portal 5G pretende ser o ponto de encontro dos interessados na 5.ª geração de comunicações móveis, encontrando-se aberto aos conteúdos e contributos da sociedade civil, das comunidades industriais, do poder local e do sistema científico e tecnológico, numa estratégia de melhoria contínua e de inclusão das melhores práticas. Pretende veicular informação clara, transparente e concisa em matéria do 5G, junto da população e dos intermediários dos diferentes sectores da sociedade, identificando as potencialidades/vantagens associadas ao desenvolvimento das redes e serviços 5G assim como os seus desafios.

Em novembro de 2021 foi lançado com uma nova imagem, onde se incluiu nomeadamente uma área de destaques para artigos de opinião.

Em 2021 foram publicadas 108 notícias sobre o 5G no portal e promovidos mais de 40 eventos sobre esse tema.

- **Redes sociais**

A ANACOM dispõe igualmente de contas nas redes sociais [Twitter](#) e [LinkedIn](#), que contribuem para o reforço da divulgação da informação publicada no seu sítio na Internet. Em 2021, a divulgação nas redes sociais acompanhou a publicação, sempre que relevante, das notícias publicadas em destaque:

- Twitter: 273 tweets (mais 37% do que em 2020).
- LinkedIn: 266 posts (mais 58% do que em 2020).

A rede social LinkedIn é a que mostra mais dinamismo, registando um crescimento de 18% do número de seguidores em 2021, para cerca de 8000. As visualizações atingiram 190 678.

O número de seguidores na rede Twitter manteve-se constante, em torno dos 60 000, com 193 000 visualizações.

Por sua vez, no canal da ANACOM no YouTube foram publicados 79 vídeos (mais do dobro de 2020, que totalizou 31), com 40 121 visualizações

- **Newsletter Notícias ANACOM**

Lançada em março de 2021, a *newsletter* bimensal Notícias ANACOM já conta com 19 edições e viu a sua base de subscritores aumentar 24%, para 1480 subscritores, desde o lançamento.

Esta *newsletter* substituiu a anterior, denominada Spectru, e tem por objetivo melhorar a qualidade da informação prestada aos subscritores e a sua adequação às exigências decorrentes das grandes mudanças ao nível da comunicação ocorridas nos últimos anos, nomeadamente, as que resultam da evolução tecnológica.

- **Presença nos media**

Em 2021, a ANACOM manteve uma presença regular nos media (televisão, rádio e imprensa), traduzida:

- na divulgação de 57 notas de imprensa;
- na realização de 11 conferências de imprensa, das quais 10 com a comunicação social regional, no contexto de ações de relações públicas com o poder local, e uma na sede, sobre o encerramento do leilão do 5G;
- em 7111 notícias nos meios de comunicação social, número que inclui as participações nos programas: “Contas Redondas” da TVI24; “Tudo é Economia” da RTP3; “Minuto do Consumidor” da SIC Noticias; “Madeira Viva”, “Telejornal Madeira” e “Madeira em Números” da RTP Madeira.
- na publicação de avisos na imprensa escrita nacional (sobre o anteprojeto de Despacho Conjunto que constitui a servidão radioelétrica de proteção da estação geodésica de Santa Maria, da Rede Atlântica das Estações Geodinâmicas e Espaciais, na Região Autónoma dos Açores - RAEGE) e anúncios de recrutamento.

- **Produção de conteúdos multimédia**

Considerando a importância da divulgação de informação ao mercado e aos consumidores para a proteção dos seus direitos, em 2021, foi feita uma forte aposta na produção de conteúdos multimédia, tais como o Podcast ANACOM, vídeos, guias digitais e infografias. Para o efeito, a ANACOM inaugurou em 2021 um estúdio multimédia, para gravação de conteúdos e para transmissão de eventos relevantes em direto, entre outros.

- **Podcast ANACOM**

Lançado a 5 de outubro de 2021, em formato bimensal, tem como objetivo divulgar temas relevantes para o consumidor e dicas úteis para a resolução de problemas com as comunicações, assim como dar a conhecer a atividade da ANACOM. O Podcast ANACOM está disponível no sítio na Internet e no Portal do Consumidor da ANACOM, assim como nas plataformas Spotify, Anchor, Google Podcasts, SoundCloud e YouTube.

Até 31 de dezembro foram publicados cinco episódios sobre os seguintes temas: ativação de serviços não contratados; ativação de serviços sem consentimento; equipamentos de comunicações elétricos e eletrónicos com ou sem fios; portabilidade de número e medidas de proteção do consumidor no contexto da pandemia.

- **Vídeos**

Em 2021 houve um considerável incremento da produção de vídeos, em parte resultante do facto de ter sido inaugurado nesse ano o estúdio multimédia, tendo sido produzidos vídeos:

- promocionais de suporte a eventos (ICT4ALL, da UIT, União Postal das Américas, Espanha e Portugal);
- de animação no quadro de campanhas e de suporte a *webinars* (“O que é o 5G?”; *webinars* Rumo ao 5G; campanha “Ligar ao Condomínio”; projeto RED-CEM);
- de resumo/revisão dos acontecimentos mais relevantes da ANACOM no ano 2020 e 2021;
- sobre os grandes números da rede de televisão digital terrestre (TDT);

- das instalações e de suporte à atividade da ANACOM.

- **Guias digitais**

Em 2021 foram desenvolvidos quatro guias práticos com informação dirigida ao consumidor e disponibilizados em formato eletrónico:

- guia “Ligar ao Condomínio”;
- guia RED-CEM “Pare, verifique e compre em conformidade”;
- guia “Rumo ao 5G”;
- revisão do “Guia COVID-19”.

- **Infografias**

Em 2021 foram produzidas diversas infografias, nomeadamente sobre grandes números TDT, dados estatísticos relativos a comunicações eletrónicas e serviços postais.

## **2.1. Promover o conhecimento sobre a regulação e o sector**

A ANACOM recolhe e divulga um vasto conjunto de informação para promover o conhecimento sobre a regulação e o sector regulado.

Publica regularmente relatórios estatísticos sobre a evolução dos diversos serviços (comunicações eletrónicas, serviços postais) e sobre reclamações. Em regra, realiza estudos e organiza seminários e sessões de esclarecimento nos quais são debatidos diversos temas com os vários interessados, permitindo melhorar o conhecimento do sector e reforçar a qualidade do processo decisório.

Em 2021, a ANACOM realizou os seguintes eventos:

- Webinar “Pare, verifique e venda em conformidade” (abril).
- Webinar “Modelo de partilha do espectro – LSA” (maio).
- “Conferência sobre a Conectividade Internacional e a Plataforma Atlântica Europeia de Dados”, organizada conjuntamente pelo Ministério das Infraestruturas e da

Habitação e pela ANACOM, com o apoio da AICEP Global Parques, no âmbito da Presidência Portuguesa do Conselho da União Europeia (maio).

- “Atlantic SMART Cables: Challenges and Opportunities of the CAM Ring”, evento paralelo à conferência All-Atlantic 2021 (maio/junho).
- “Euroc e Air Summit” (outubro).
- “1.ª Reunião RIA” (novembro).
- Inauguração do Centro de Monitorização dos Açores (novembro).
- “EaPeReg workshop” (novembro).
- 15.º Congresso do Comité Português da URSI (novembro).
- *Webinar* “Ligar ao Condomínio” (dezembro).

- **Subvenções e Prémios**

Nos termos da Lei n.º 64/2013, de 27 de agosto, que regula a obrigatoriedade de publicitação dos benefícios concedidos a particulares, a ANACOM divulgou no seu sítio na Internet e remeteu à Inspeção-Geral de Finanças (IGF) a lista de subvenções concedidas em 2020 no âmbito suas atribuições.

Também em 2021 foram atribuídos os seguintes prémios:

- (i) Prémio Best Student Paper Award, no 15.º Congresso do Comité Português da União Rádio Científica Internacional (URSI).
- (ii) Prémio ANACOM-URSI Portugal, igualmente no 15.º Congresso do Comité Português da URSI.

## **2.2. Relacionamento com outras entidades**

Em 2021 a ANACOM continuou a promover o acompanhamento do relacionamento com diversas associações - Associação para a Promoção e Desenvolvimento da Sociedade da Informação (APDSI), Associação Portuguesa para o Desenvolvimento das Comunicações

(APDC), AFCEA Portugal e Associação Portuguesa para a Qualidade (APQ) - e a participação na reunião do Conselho Consultivo da Entidade Reguladora para a Comunicação Social (ERC).

Com o objetivo de assegurar um funcionamento eficiente e eficaz da rede de resolução alternativa de litígios, a ANACOM manteve, em 2021, uma cooperação estreita com a Direção-Geral do Consumidor (DGC), os Centros de Informação Autárquicos ao Consumidor (CIAC) e os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo (CACC).

Na Fundação Portuguesa das Comunicações, procedeu-se à renovação do painel da cronologia e a melhoramentos logísticos no espaço da ANACOM.

- **Consultas Públicas 26 GHz**

Por decisão de 10 de dezembro de 2021 a ANACOM lançou uma consulta pública sobre a disponibilização da faixa de frequências dos 26 GHz (24,25-27,5 GHz), uma das que integra o conjunto de faixas pioneiras/prioritárias para o desenvolvimento do 5G.

Com esta consulta pública, promovida ao abrigo do artigo 9.º, n.º 2, alínea h) dos seus Estatutos, a ANACOM pretende recolher a posição dos diversos intervenientes no mercado (fabricantes, operadores, entidades privadas e públicas, utilizadores e outros) sobre o interesse na disponibilização de espectro na faixa dos 26 GHz. Esta faixa poderá servir de complemento às redes móveis em operação, para fornecer elevada capacidade em locais de área reduzida, mas também para os designados “verticais” (empresas, indústrias e organizações públicas que operam num determinado sector) que, através da sua utilização poderão usufruir de redes de elevada capacidade sem necessidade de recorrer aos serviços prestados pelos operadores móveis.

Os contributos obtidos serão devidamente ponderados em futuras tomadas de decisão sobre o assunto, designadamente envolvendo o procedimento, o calendário aplicável e as condições de atribuição e de utilização desse espectro, caso exista interesse do mercado para tal, em cumprimento da ação 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) do objetivo estratégico 1 do plano plurianual de atividades 2021-2023.

– **Campanhas e ações de divulgação sobre a 5.<sup>a</sup> Geração móvel (5G)**

Em 2021, a ANACOM promoveu várias ações de divulgação no âmbito da implementação da quinta geração de comunicações móveis em Portugal. Salientam-se as seguintes:

– **Estudo sobre medições de campos eletromagnéticos, redes 5G em ensaios**

**técnicos**: Este estudo<sup>1</sup>, realizado pela ANACOM em 2020 e publicado a 4 de março de 2021, avalia o impacto do 5G, em termos de exposição da população em geral a campos eletromagnéticos, e apresenta o resultado das medições, efetuadas entre junho e outubro de 2020, nas proximidades de estações a realizar testes-piloto 5G na faixa 3,4-3,8 GHz (3,6 GHz), que foram autorizados pela ANACOM, no âmbito das suas competências. As principais conclusões do estudo são as seguintes:

- as redes 5G estavam a funcionar de acordo com os requisitos técnicos adequados, nomeadamente na faixa dos 3,6 GHz;
- em termos globais, os valores medidos estão mais de 50 vezes abaixo dos níveis de referência que são recomendados internacionalmente pela Organização Mundial de Saúde;
- a contribuição das redes 5G em teste na faixa dos 3,6 GHz, para os níveis da exposição total, foi muito pouco significativa quando comparada com as redes móveis que já estão hoje em dia em operação.

---

<sup>1</sup> Disponível em <https://anacom.pt/render.jsp?contentId=1603617>



PROTEÇÃO DOS  
INTERESSES E  
DIREITOS DOS  
CONSUMIDORES

### 3. PROTEÇÃO DOS INTERESSES E DIREITOS DOS CONSUMIDORES

No âmbito das suas atribuições estatutárias, cabe à ANACOM proteger os direitos e interesses dos consumidores e demais utilizadores finais de serviços de comunicações, assegurando que estes usufruem destes serviços nas melhores condições e estão protegidos de práticas desleais ou menos transparentes e promovendo, ao mesmo tempo, a concorrência no sector.

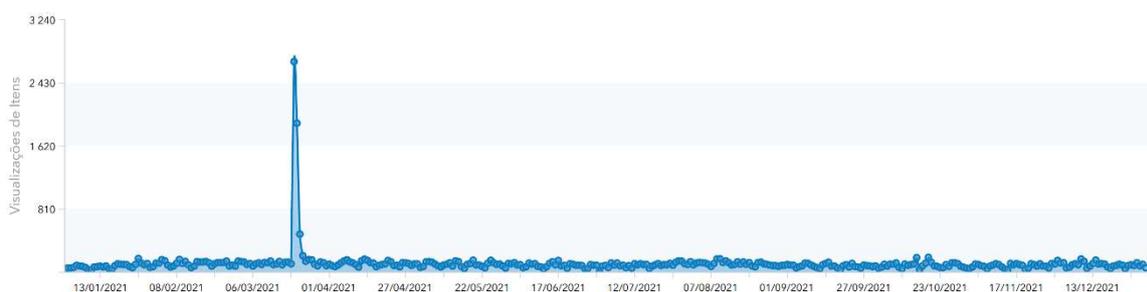
Em fevereiro de 2021, a ANACOM integrou o Grupo de Trabalho para a Revisão do Regime dos Concursos e Passatempos, criado pelo Despacho n.º 1620/2021, de 11 de fevereiro, do Gabinete do Secretário de Estado do Comércio, Serviços e Defesa do Consumidor. A missão deste grupo é definir medidas destinadas ao reforço dos direitos dos consumidores e à proteção das pessoas mais vulneráveis, como crianças, idosos e cidadãos economicamente mais desfavorecidos, relativamente aos concursos televisivos, tendo a ANACOM, no contexto dos trabalhos desse grupo, contribuído no âmbito das suas atribuições, em particular as relacionadas com a gestão de recursos de numeração.

#### 3.1. Cobertura de redes móveis – tem.REDE?

A aplicação tem.REDE?, disponibilizada a 19 de outubro de 2020, teve 40348 visualizações de 1 de janeiro a 31 de dezembro de 2021, o que equivale a uma média de visualizações diária de 110,85.

**Figure 1 - Visualizações da aplicação tem.REDE? em 2021**

Séries de Tempo de Utilização



Trata-se de uma aplicação que fornece informação sobre a cobertura das redes móveis dos operadores MEO, NOS Comunicações, S.A., (NOS) e Vodafone Portugal - Comunicações, S.A. (VODAFONE), no território nacional, permitindo a qualquer utilizador saber onde é que

os operadores têm cobertura para disponibilizar serviços móveis de «Voz, *Short Message Service* (SMS) e *Multimedia Messaging Service* (MMS)» e de Internet móvel no território nacional. No caso dos operadores móveis virtuais (MVNO), a informação de cobertura corresponde à dos respetivos operadores de suporte.

Esta aplicação permite verificar a cobertura de todos os operadores móveis no mesmo local, possibilitando também verificar se pode fazer uma chamada sem interrupções ou interferências, enviar SMS, MMS ou usar a Internet para fazer chamadas de voz ou vídeo, navegar, fazer *streaming* vídeo e música, e jogar *online*. A informação disponibilizada sobre a cobertura das redes dos operadores móveis no território nacional tem por base critérios definidos e acordados entre os operadores e a ANACOM.

A aplicação tem.REDE? é a primeira aplicação deste tipo em Portugal, suportada em informação disponibilizada pela MEO, NOS e VODAFONE e está disponível no sítio da Internet e no Portal do Consumidor da ANACOM. Esta iniciativa da ANACOM encontra-se incluída no programa SIMPLEX, sendo que nesta primeira fase a aplicação está apenas otimizada para *desktop*. Durante 2021 foi desenvolvida a otimização da visualização em dispositivos móveis para a aplicação tem.REDE?

### **3.2. Instalação de um emissor para corrigir problemas de cobertura de TDT**

A ANACOM, em 22 de dezembro de 2021, aprovou o sentido provável de decisão (SPD) relativo à proposta apresentada pela MEO para colmatar a falta de cobertura do serviço de TDT, por via terrestre, na localidade de Baião, São Marcos da Serra, concelho de Silves, que visa a instalação de um novo emissor na Fóia e num novo canal radioelétrico (canal 28), para corrigir o problema de cobertura de TDT detetado, acompanhada da execução de um plano de comunicação para informar a população.

Este SPD surge no âmbito da monitorização da qualidade de receção do sinal de TDT, tendo a ANACOM verificado, através de medições efetuadas no local, a indisponibilidade de serviço na receção do sinal na localidade de Baião, o que compromete a percentagem de população cuja cobertura, por via terrestre, a MEO está obrigada a assegurar no concelho de Silves.

### 3.3. Avaliação do desempenho de serviços móveis e cobertura GSM, UMTS e LTE

A ANACOM prosseguiu em 2021 a realização e publicação de estudos de avaliação do desempenho de serviços móveis e de cobertura GSM (*Global System for Mobile communications - Sistema de Comunicações Móveis de segunda geração (2G)*), UMTS (*Universal Mobile Telecommunications System - Sistema de Comunicações Móveis de terceira geração (3G)*) e LTE (*Long Term Evolution - Sistema de Comunicações Móveis de quarta geração (4G)*), tendo publicado, no âmbito do estudo relativo a Portugal Continental, resultados para a região NUTS II do Centro, bem como a síntese final relativa ao território Continental, com base nos estudos parcelares relativos a cada NUTS II, publicados em 2020 e 2021.

Foi prosseguida a metodologia aprovada em 2017, bem como uma amostragem de modo a garantir uma maior dispersão dos testes realizados por áreas geográficas.

Nestes estudos é avaliada a acessibilidade, a retenção e a integridade dos serviços, sendo, para tal, estabelecidas chamadas e simuladas conversações, para avaliação do serviço de voz, transferidos ficheiros, descarregadas páginas *web* e descarregados vídeos do portal YouTube, para avaliação dos serviços de dados, e verificados a presença e níveis de sinal das redes rádio, para avaliação da cobertura.

Em cada uma das regiões NUTS II isoladamente, os resultados são desagregados por prestador (MEO, NOS, VODAFONE) e, sempre que possível, por tipologia de áreas (área predominantemente urbana, área mediantemente urbana e área predominantemente rural). No estudo relativo a Portugal Continental, os resultados são apresentados com desagregações por prestador e por tipologia de áreas urbanas, de forma direta e cruzadas entre si.

Esta aferição de qualidade visa disponibilizar aos consumidores informação isenta sobre o desempenho destes serviços.

Neste mesmo contexto, foram também publicados em 2021 estudos de avaliação do desempenho de serviços móveis e de cobertura GSM, UMTS e LTE, no serviço Alfa Pendular da CP, no eixo ferroviário Braga-Porto-Lisboa-Faro, assim como nos concelhos de Bragança, Miranda do Douro, Mondim de Basto, Ourém, Porto de Mós, Vimioso, Vinhais e na ilha de Santa Maria nos Açores.

### 3.4. NET.mede mais ágil e com informação adicional

A ANACOM oferece aos consumidores o NET.mede, um serviço que permite testar a velocidade de acesso à Internet, fixa e móvel (também em 5G), através de computador, smartphone ou tablet. Os testes podem ser realizados através de um *browser* ou da aplicação para sistemas Windows, macOS, Android e iOS.

Em 2021, o NET.mede contabilizou mais de 1,2 milhões<sup>2</sup> de testes à velocidade, uma ligeira redução face ao número de testes realizados no ano anterior, o qual foi, no entanto, caracterizado por uma utilização muito acrescida da Internet, sobretudo durante a primeira fase da pandemia.

A ANACOM tem introduzido sucessivas melhorias no NET.mede, destacando-se em 2021 o início da disponibilização de informação sobre o tipo de rede móvel utilizada (incluindo 5G), bem como, sempre que possível, do respetivo nível de sinal, nos testes efetuados com a app NET.mede em rede móvel. A app NET.mede agilizou também a caracterização inicial das ligações, quanto ao tipo de acesso e operador, para maior simplicidade de utilização.

Os resultados dos testes com a app NET.mede passaram também a constar da página de estatísticas. Neste mesmo contexto, a ANACOM prosseguiu, em 2021, a publicação de relatórios trimestrais com resultados dos testes efetuados pelos utilizadores do NET.mede, tendo, ainda, iniciado a publicação de uma síntese anual, com a disponibilização do relatório relativo ao ano 2020, o qual inclui informação desagregada relativa às áreas abrangidas pelas Comunidades Intermunicipais do território Continental e Regiões Autónomas.

### 3.5. Reforço da proteção dos utilizadores na resposta à pandemia COVID-19

- **Diagnóstico sobre as dificuldades dos utilizadores de serviços de comunicações**

A ANACOM analisou a experiência dos utilizadores de serviços de comunicações eletrónicas e de serviços postais tendo por base as reclamações registadas por esta Autoridade durante a pandemia COVID-19 e publicou um relatório que evidencia diversas dificuldades sentidas

---

<sup>2</sup> Foram considerados apenas os testes válidos realizados através de um *browser* ou da app e, quando aplicável, foram agregados os testes efetuados de forma consecutiva pelo mesmo IP.

por estes utilizadores na sua relação com as empresas que prestam serviços, decorrentes do impacto das medidas adotadas em resposta à crise pandémica.

Em particular, no âmbito das comunicações eletrónicas destacaram-se os problemas sobre a qualidade dos serviços – demora na resolução de falhas de serviços ou substituição de equipamentos, demora na ligação inicial de serviços, velocidade lenta do serviço de acesso à internet, falta de cobertura móvel ou de redes fixas (sobretudo fibra) em determinadas localidades do país – em muitos casos comprometendo o exercício do teletrabalho e do ensino à distância, elevados tempos de espera nas linhas de apoio ou para conseguir fazer a ligação com o prestador de serviços, dificuldades na negociação do pagamento de faturas e na renegociação do contrato por iniciativa dos clientes motivadas pela situação de vulnerabilidade económica, cobrança de penalização pelo atraso no pagamento de faturas, dificuldades no cancelamento sem penalização, em particular nos contratos de clientes empresariais.

Nos serviços postais dominaram as dificuldades relacionadas com os atrasos e extravios na distribuição postal, a falta de tentativa de entrega ao domicílio, a degradação das condições da distribuição postal e do relacionamento com as empresas, em particular com o aumento do tempo até conseguir contactar o prestador e dos tempos de espera nas linhas telefónicas e nas estações ou postos de correios.

Os serviços de comunicações registaram quase 140 mil reclamações no primeiro ano após a declaração do estado de emergência nacional, mais 37%, ou seja, mais 37,7 mil reclamações, do que no período homólogo.

- **Recomendações às empresas para melhoria da satisfação dos clientes**

Na sequência do diagnóstico das dificuldades dos utilizadores de serviços de comunicações, tendo por base as reclamações que chegaram ao conhecimento da ANACOM durante a pandemia COVID-19, esta Autoridade decidiu recomendar às empresas que operam nos sectores das comunicações eletrónicas e dos serviços postais a adoção ou o reforço de um conjunto de práticas com vista a melhorar o relacionamento com os clientes.

Estas recomendações focaram sobretudo:

- o dimensionamento adequado da capacidade de resposta dos meios de atendimento à distância, designadamente no que se refere ao tratamento de reclamações, tendo em consideração o aumento da procura;
  - a criação de mecanismos que permitam identificar e tratar com particular celeridade dificuldades no acesso aos serviços por parte de utilizadores com necessidades especiais e/ou em situação de especial vulnerabilidade social;
  - a implementação de medidas de simplificação procedimental na gestão dos contratos à distância; e
  - a divulgação de informação aos consumidores sobre as medidas de resposta à pandemia Covid-19, entre outros aspetos específicos de cada sector.
- **Possibilidade de suspensão temporária de contratos de comunicações eletrónicas para clientes empresariais**

A ANACOM aprovou, em 28 de maio de 2021, o modelo de requerimento, a apresentar por micro e pequenas empresas e empresários em nome individual em situação de crise empresarial ou cujas instalações tivessem sido encerradas por determinação legal ou administrativa adotada no âmbito das medidas de controlo da pandemia COVID-19, para obter a suspensão temporária dos contratos de prestação de serviços de comunicações eletrónicas dando cumprimento do disposto no n.º 2 do artigo 5.º da Lei n.º 29/2021, de 20 de maio.

Adicionalmente, a ANACOM recomendou aos prestadores:

- a disponibilização de um endereço eletrónico, a par de um endereço físico, para a apresentação do requerimento;
- a aceitação de declarações sob compromisso de honra que atestassem a verificação de situação de crise empresarial, tal como legalmente definida, como elementos instrutórios do requerimento suficientes;

- quando assim não fosse, a divulgação dos elementos que o prestador considerasse necessários e suficientes para comprovar a situação de crise empresarial do requerente.
- **Balanco da aplicação das medidas de proteção dos utilizadores no âmbito da resposta à COVID-19**

À semelhança das medidas adotadas entre março e setembro de 2020, esteve em vigor no primeiro semestre de 2021 (posteriormente prolongado até ao final do ano e em vigor até ao final de março de 2022) um conjunto de medidas legislativas com o objetivo de assegurar a proteção dos utilizadores de serviços públicos essenciais, cuja aplicação a ANACOM avaliou no que respeita ao sector das comunicações eletrónicas.

De acordo com os dados fornecidos pelos operadores:

- 6.835 clientes de serviços de comunicações invocaram a aplicação dos mecanismos de adaptação à crise provocada pela pandemia, dos quais 3.676 beneficiaram de alguma das garantias previstas na lei (menos 8% do que no ano anterior), com a taxa de aceitação de pedidos a atingir os 54%;
  - a suspensão temporária de contrato foi a solução mais requerida pelos clientes que viram o seu poder de compra reduzido devido à pandemia, tendo sido concedida a 979 clientes;
  - a cessação unilateral do contrato foi concedida a 866 clientes; e
  - 1.123 clientes com valores em dívida na sequência da não suspensão do serviço acordaram com os prestadores planos de pagamento dos valores em dívida, estimando-se que o valor médio por cliente abrangido pelo plano de pagamentos foi de 683 euros (incluindo IVA).
- **Informação útil e atempada sobre a utilização de serviços e dos direitos dos utilizadores**

Em 2021, a ANACOM reforçou continuamente os seus meios de divulgação ao público, com informação clara e atempada sobre o impacto da COVID-19 na utilização de serviços e os

direitos dos utilizadores. Na área informativa dedicada à COVID-19 no Portal do Consumidor foram publicadas notícias relevantes, dados sobre o tráfego de serviços de comunicações eletrónicas e postais, dados sobre os testes de velocidade através da ferramenta da ANACOM NET.mede e dados sobre as reclamações e as principais preocupações dos utilizadores de serviços de comunicações.

Destaque para a atualização de toda a informação disponível, incluindo o guia sobre o impacto da COVID-19, à luz das novas regras a vigorar em 2021. Esta área constituiu uma referência agregadora de informação sobre todos os desenvolvimentos em curso, permitindo aos utilizadores conhecer de forma fácil e atrativa os seus direitos.



REGISTO DE  
ENTIDADES

#### 4. REGISTO DE ENTIDADES

Ao abrigo do disposto nos seus Estatutos, compete à ANACOM manter, atualizar e divulgar os registos das entidades sujeitas à sua regulação, designadamente:

- a) o registo das empresas que oferecem redes e serviços de comunicações eletrónicas, nos termos previstos no artigo 21.º-A da Lei das Comunicações Eletrónicas (LCE) e no Regulamento n.º 6/2018, de 5 de janeiro;
- b) o registo dos prestadores de serviços postais, nos termos previstos no artigo 26.º da Lei Postal e no Regulamento n.º 851/2018, de 21 de dezembro; e
- c) o registo dos prestadores de serviços de audiotexto e dos prestadores de serviços de valor acrescentado baseados no envio de mensagens, nos termos previstos no artigo 4.º do Decreto-Lei n.º 177/99, de 21 de maio, na sua redação em vigor.

Através da manutenção destes registos, a ANACOM assegura a recolha e a gestão da informação necessária ao exercício das suas competências de regulação e de supervisão, aproveitando estes dados para constituir uma nova capacidade de sensorização do sector e de perceção aumentada das dinâmicas de evolução das ofertas e dos serviços e para promover, através da sua divulgação no sítio e nas suas publicações, a transparência da informação relativa aos agentes no mercado e à respetiva atividade.

Em 31 de dezembro de 2021, estavam inscritos:

- a) 141 empresas no registo das empresas que oferecem redes e serviços de comunicações eletrónicas (um aumento de 3,7% relativamente ao número de inscrições em 31 de dezembro de 2020);
- b) 94 prestadores no registo dos prestadores de serviços postais (um aumento de 5,6% relativamente ao número de inscrições em 31 de dezembro de 2020); e
- c) 23 prestadores no registo dos prestadores de serviços de audiotexto e dos prestadores de serviços de valor acrescentado baseados no envio de mensagens (uma diminuição de 8,0% relativamente ao número de inscrições em 31 de dezembro de 2020).



## Registos

Situação a 31.12.2021



### Comunicações Eletrónicas

141 Empresas

▲ 3,7% | 31.12.2020: 136



59 Banda Larga Fixa



13 Banda Larga Móvel



20 Televisão



21 Voz Fixa



11 Voz Móvel



### Serviços Postais

94 Empresas

▲ 5,6% | 31.12.2020: 89



18 Dentro do âmbito do SU



85 Fora do âmbito do SU



### Serviços de Valor Acrescentado

23 Empresas

▼ 8,0% | 31.12.2020: 25



5 Audiotexto



18 SVA por Mensagem

## Inscrições e cancelamentos

No período de 01.01.2021 a 31.12.2021



### Comunicações Eletrónicas

✓ 12 Inscrições

**EUTELSAT** 🇧🇪 Oferta retalhista de uma rede de comunicações públicas e de um serviço de acesso à Internet em local fixo acessível ao público.

**SUMAMOVIL** 🇵🇹 Oferta retalhista de uma rede de comunicações públicas e de um serviço telefónico móvel (MVNO), de um serviço de acesso móvel à Internet e de um serviço de mensagens (SMS/MMS) acessíveis ao público.

**STARLINK** 🇺🇸 Oferta retalhista de uma rede de comunicações públicas e de um serviço de acesso à Internet em local fixo acessível ao público.

**INTERROUTE** 🇪🇸 Oferta grossista de uma rede de comunicações públicas.

**ALTERLINKS** 🇵🇹 Oferta grossista de uma rede de comunicações públicas.

**RESULTAMODO** 🇵🇹 Oferta retalhista de uma rede de comunicações públicas e de um serviço de acesso à Internet em local fixo acessível ao público.

**DIXAROBIL** 🇵🇹 Oferta retalhista de uma rede de comunicações públicas e de um serviço de acesso à Internet em local fixo acessível ao público.

**START CAMPUS** 🇵🇹 Oferta retalhista de uma rede de comunicações públicas e de um serviço de transmissão de dados acessível ao público.

**VIVASAT** 🇵🇹 Oferta retalhista de um serviço de acesso à Internet em local fixo acessível ao público.

**SKYDSL EUROPE** 🇩🇪 Oferta retalhista de um serviço de acesso à Internet em local fixo acessível ao público.

**FÁBULAS CELESTIAIS** 🇵🇹 Oferta retalhista de uma rede de comunicações públicas e de um serviço de transmissão de dados de suporte a serviços M2M/IoT.

**OPORTUNALTURA** 🇵🇹 Oferta retalhista de um serviço de acesso à Internet em local fixo, de um serviço telefónico nómada, de um serviço telefónico móvel e de um serviço de distribuição de sinais de televisão ou de rádio acessíveis ao público.

✗ 7 Cancelamentos

**CÓDIGOTROPICAL** 🇵🇹 **HEARTPHONE** 🇵🇹

**IBASIS NICS** 🇵🇹 **NARROWNET** 🇵🇹 **SITA ONAIR** 🇧🇪

**UNI TELDATA** 🇵🇹 **VIVANET** 🇵🇹



### Serviços Postais

✓ 8 Inscrições

**MENSAGEM VERTICAL** 🇵🇹 Prestação de um serviço postal de correio expresso, de envios de correspondência, de catálogos, livros, jornais e outras publicações periódicas e de encomendas postais, de âmbito nacional e internacional.

**MENSAGEM ORIGINAL** 🇵🇹 Prestação de um serviço postal de correio expresso, de envios de correspondência, de catálogos, livros, jornais e outras publicações periódicas e de encomendas postais, de âmbito nacional e internacional.

**SPRINTER** 🇵🇹 Prestação de um serviço postal de base, de envios de correspondência, de catálogos, livros, jornais e outras publicações periódicas e de encomendas postais, de âmbito nacional e internacional (fora do âmbito do serviço universal), e de um serviço postal de correio expresso, de envios de encomendas postais, de âmbito nacional e internacional.

**REAL TRANSPORTES** 🇵🇹 Prestação de um serviço postal de correio expresso, de envios de encomendas postais, de âmbito nacional e internacional.

**LOGIMADE** 🇵🇹 Prestação de um serviço postal de base, de envios de correspondência, de catálogos, livros, jornais e outras publicações periódicas e de encomendas postais, de âmbito nacional e internacional (fora do âmbito do serviço universal), e de um serviço postal de correio expresso, de envios de correspondência e de encomendas postais, de âmbito nacional e internacional.

**ALFAGOLD** 🇵🇹 Prestação de um serviço postal de correio expresso, de envios de encomendas postais, de âmbito nacional e internacional.

**DRAGONTRIUMPHS** 🇵🇹 Prestação de um serviço postal de correio expresso, de envios de encomendas postais, de âmbito nacional e internacional.

**MONDIAL RELAY** 🇧🇪 Prestação de um serviço postal de base, de envios de encomendas postais, de âmbito nacional e internacional (dentro do âmbito do serviço universal).

✗ 3 Cancelamentos

**LEVADO À LETRA** 🇵🇹 **OLIVEIRA CONCEIÇÃO** 🇵🇹

**TRANSPORTES OCHOA** 🇵🇹



### Serviços de Valor Acrescentado

✗ 2 Cancelamentos

**NVIASMS** 🇵🇹 **PARÂMETRO VIRTUAL** 🇵🇹

Para informação atualizada sobre as empresas inscritas no registo e sobre a sua atividade, consulte [www.anacom.pt](http://www.anacom.pt)

Em 2021, manteve-se em curso o programa de atualização dos registos, nos termos previstos no Regulamento n.º 6/2018, de 5 de janeiro, e no Regulamento n.º 851/2018, de 21 de dezembro, em articulação com o desenvolvimento de um projeto de consolidação do respetivo sistema aplicacional de suporte.



ANÁLISE DE  
MERCADOS

## 5. ANÁLISE DE MERCADOS

Em 2021, a ANACOM aprovou medidas no âmbito das análises de mercado previamente notificadas à CE.

No contexto da análise do mercado de acesso grossista de elevada qualidade num local fixo (acesso e segmentos de trânsito)<sup>3</sup>, foi realizada a revisão anual dos preços dos circuitos CAM e dos preços dos circuitos que ligam várias ilhas dos Açores (circuitos Inter-ilhas), suportados em cabos submarinos que são propriedade da MEO, no âmbito da oferta de referência de circuitos alugados (ORCA) e da oferta de referência de capacidade *Ethernet* (ORCE) – esta matéria é detalhada em secção posterior.

A Recomendação da CE relativa aos mercados relevantes de produtos e serviços no sector das comunicações eletrónicas suscetíveis de regulação *ex ante* – Recomendação (UE) 2020/2245 – identifica apenas dois mercados grossistas como suscetíveis de regulação *ex ante* ao nível da UE:

- Mercado 1: Acesso local grossista num local fixo;
- Mercado 2: Capacidade específica grossista.

Em 2021, a ANACOM deu início à revisão da análise dos mercados 1 e 2 da Recomendação (UE) 2020/2245, através da elaboração de pedidos de informação sobre dados de mercado. No contexto da análise do mercado 1, foi solicitada informação atualizada e detalhada sobre os acessos de banda larga para a prestação do serviço retalhista de acesso à Internet em local fixo (para cada tecnologia e rede de suporte) e a infraestrutura física utilizada. No âmbito da análise do mercado 2, foi feita uma auscultação dos operadores sobre aspetos relacionados com a evolução (das redes de suporte) dos serviços de capacidade dedicada (circuitos alugados) e foram solicitados dados atualizados e detalhados sobre o volume de acessos (incluindo no mercado de retalho), bem como informação sobre a rede de suporte em fibra ótica.

---

<sup>3</sup> Aprovada por decisão da ANACOM de 1 de setembro de 2016.

RELATÓRIO DE REGULAÇÃO 2021



OFERTAS  
REGULADAS

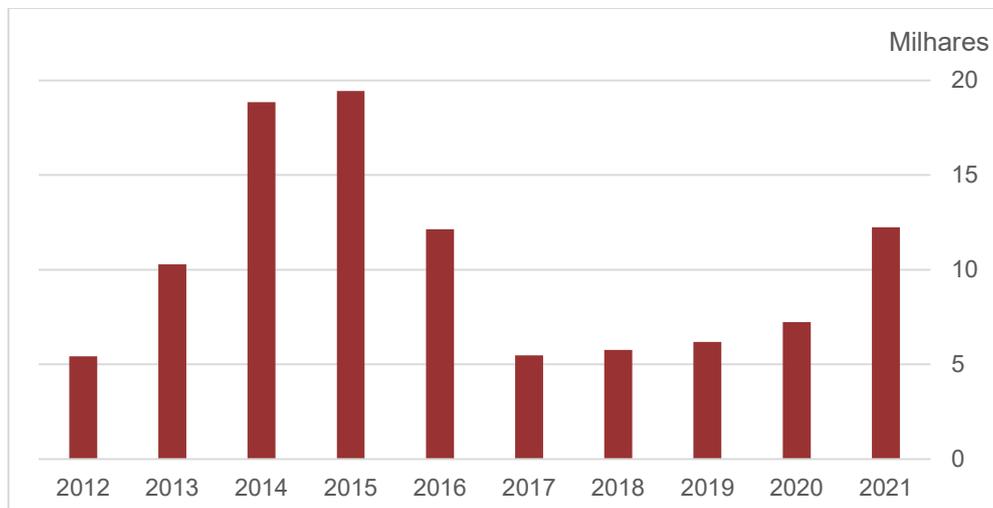
## 6. OFERTAS REGULADAS

### 6.1. Oferta de referência de acesso a condutas (ORAC)

Em 2021 foi significativamente reforçada a tendência de aumento do número de pedidos, submetidos por beneficiários da ORAC, de instalação de cabos nas condutas da MEO. Não obstante existir já uma cobertura significativa do território nacional com redes de muito elevada capacidade de operadores alternativos ao operador histórico, o facto de os operadores alternativos continuarem a recorrer à ORAC indicia que continuam a expandir as suas redes de fibra nas zonas tendencialmente com maior densidade populacional (é nestas áreas que as infraestruturas subterrâneas da MEO, caracterizadas por uma significativa extensão e capilaridade, têm maior preponderância).

De acordo com a informação apresentada no gráfico seguinte, em 2021 o número de respostas a pedidos de instalação de cabos nas condutas da MEO situou-se acima dos 12 mil, o que representa um incremento muito significativo face a 2020 (quase 70%).

**Gráfico 1 - Número de respostas a pedidos de instalação de cabos nas condutas da MEO**



Unidade: milhares de respostas a pedidos de instalação.

Fonte: ANACOM com base em dados da MEO.

### 6.2. Oferta de referência de acesso a postes (ORAP)

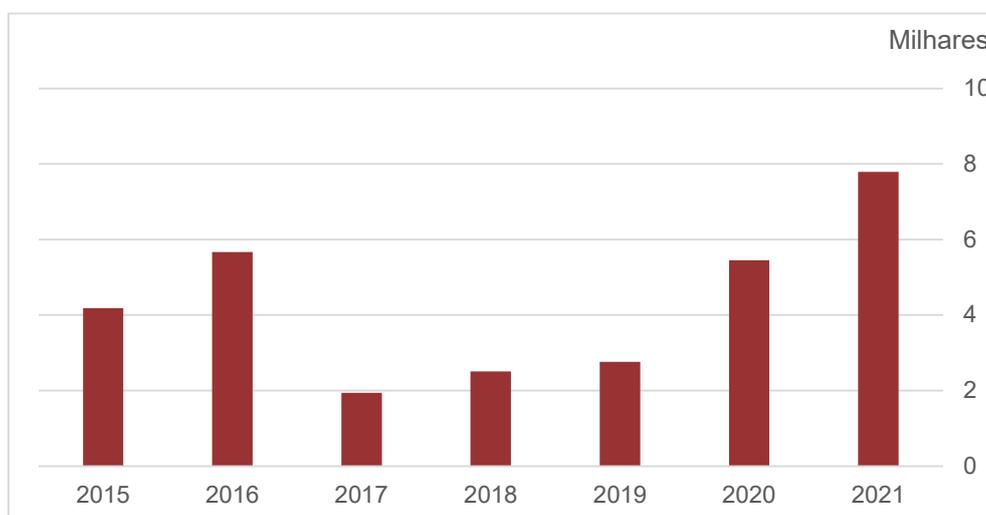
A ORAP tem possibilitado aos operadores alternativos à MEO a instalação e a expansão das respetivas redes de muito elevada capacidade utilizando, neste caso, a infraestrutura de postes daquele operador. Esta oferta, juntamente com a ORAC, continua a garantir uma

continuidade da instalação das redes dos operadores beneficiários, através da transição entre infraestruturas subterrâneas e aéreas, e vice-versa.

Sendo a ORAP essencialmente utilizada nas áreas menos densamente povoadas do território, esta oferta tem permitido a expansão das redes dos operadores alternativos, nomeadamente as suas redes de alta velocidade, para essas zonas, com impacto positivo no desenvolvimento da sociedade de informação e no combate à infoexclusão. Para além do acesso a postes da MEO no âmbito da ORAP, vários operadores têm recorrido igualmente a ofertas de acesso a postes disponibilizadas por outras entidades (e.g. EDP), tendo em vista a instalação e a expansão das suas redes de alta velocidade.

Em 2021 os níveis de utilização da ORAP corresponderam ao máximo registado – o número de respostas da MEO a pedidos de instalação de cabos nos seus postes aumentou significativamente em 2021 (cerca de 43% relativamente a 2020), conforme se ilustra no gráfico seguinte.

**Gráfico 2 - Número de respostas a pedidos de instalação de cabos nos postes da MEO**



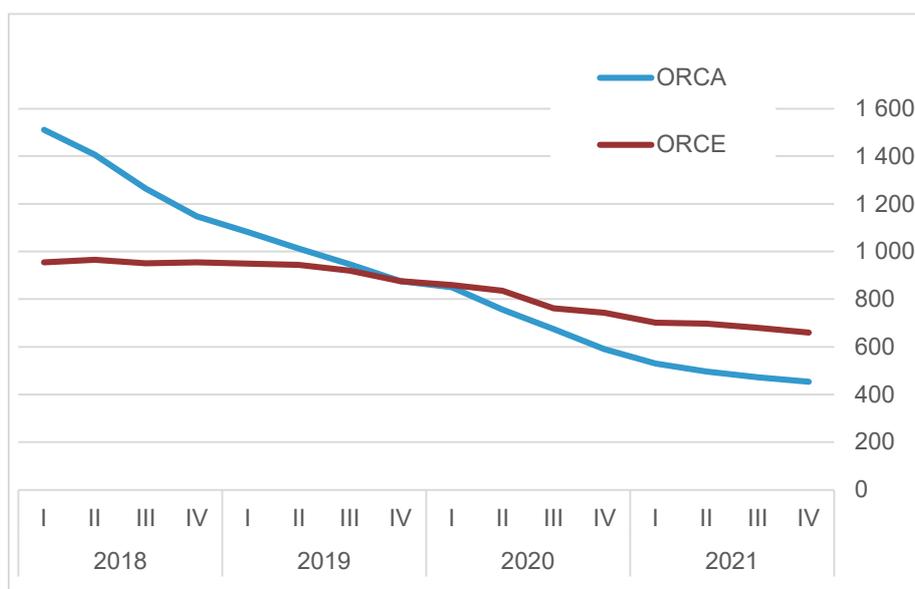
Unidade: milhares de respostas a pedidos de instalação.

Fonte: ANACOM com base em dados da MEO.

### 6.3. Oferta de referência de circuitos alugados (ORCA) e oferta de referência de capacidade *Ethernet* (ORCE)

A tendência decrescente que se tem vindo a verificar na contratação de circuitos alugados (tradicionais) suportados nas ofertas da MEO (ORCA e ORCE) resulta do investimento que os operadores beneficiários têm vindo a fazer em rede própria, pelo que o recurso aos circuitos alugados da MEO tem vindo a diminuir. Ainda assim, a necessidade de complementar a cobertura das suas redes (nomeadamente para a ligação de estações de base da rede móvel), ou interligar a sua rede com a de outros operadores, justifica a sua relevância em determinadas áreas ou rotas (nomeadamente de circuitos *Ethernet*, especialmente no caso dos circuitos CAM e circuitos inter-ilhas).

Gráfico 3 - Evolução do número de circuitos alugados ao abrigo da ORCA e da ORCE



Unidade: milhares de circuitos.

Nota: Para permitir a comparabilidade das duas ofertas de circuitos alugados, no caso da ORCA não se inclui o número de extensões internas.

Fonte: ANACOM com base em dados da MEO.

Recorda-se que, em resultado da análise do mercado de acesso grossista de comunicações eletrónicas de elevada qualidade num local fixo (acesso e segmentos de trânsito), de setembro de 2016, a MEO foi designada com PMS no mercado de segmentos de trânsito de circuitos alugados. Nesse contexto, e no que diz respeito aos circuitos CAM e aos circuitos Inter-ilhas, foi determinado impor à MEO, entre outras obrigações, a obrigação de controlo de preços, nomeadamente a obrigação de orientação dos preços para os custos.

De modo a verificar o cumprimento dessa obrigação, em 2021 a ANACOM procedeu à análise anual dos preços dos circuitos CAM e dos circuitos Inter-ilhas, tendo aprovado o respetivo SPD por deliberação de 10 de dezembro de 2021.

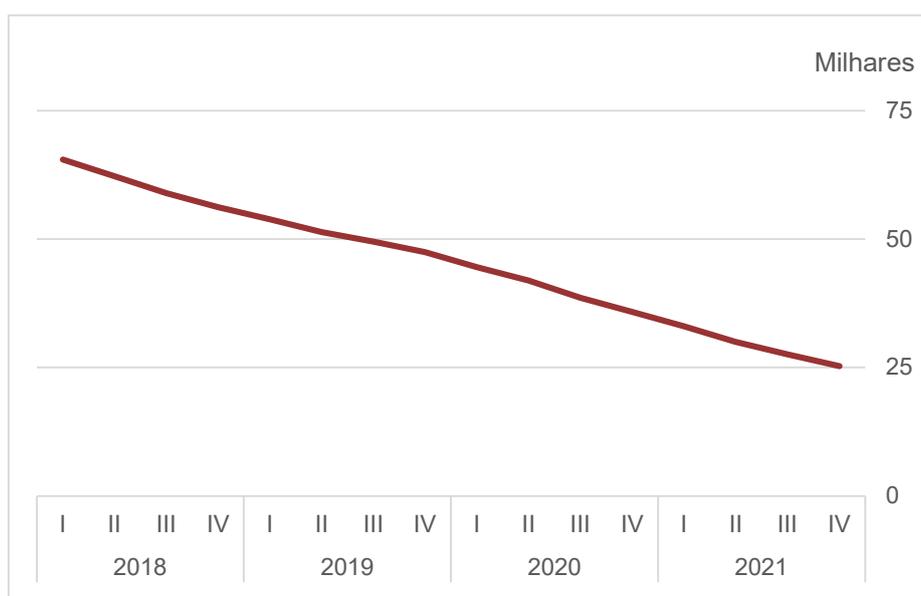
Neste contexto, a ANACOM determinou reduzir os preços (máximos) dos circuitos CAM em 13% e manter os preços (máximos) dos circuitos Inter-ilhas, na ORCE. Relativamente à ORCA, a ANACOM determinou manter os preços em vigor.

#### 6.4. Oferta de referência para acesso ao lacete local (ORALL)

A ORALL continua a perder relevância como oferta grossista para suporte dos acessos locais (e ofertas retalhistas) dos operadores alternativos, na medida em que a procura por este tipo de acessos em cobre mantém a tendência de redução.

Esta tendência, que se regista desde 2008, resultará do facto de os beneficiários desta oferta continuarem a investir em rede própria, nomeadamente em fibra ótica, e já possuírem cobertura em grande parte das áreas onde estão coinstalados. Assim, no final de 2021 o parque de lacetes desagregados contratados pelos beneficiários da ORALL totalizava cerca de 25 mil, o que representa uma redução anual de cerca de 30%.

**Gráfico 4 - Evolução do número de lacetes desagregados**



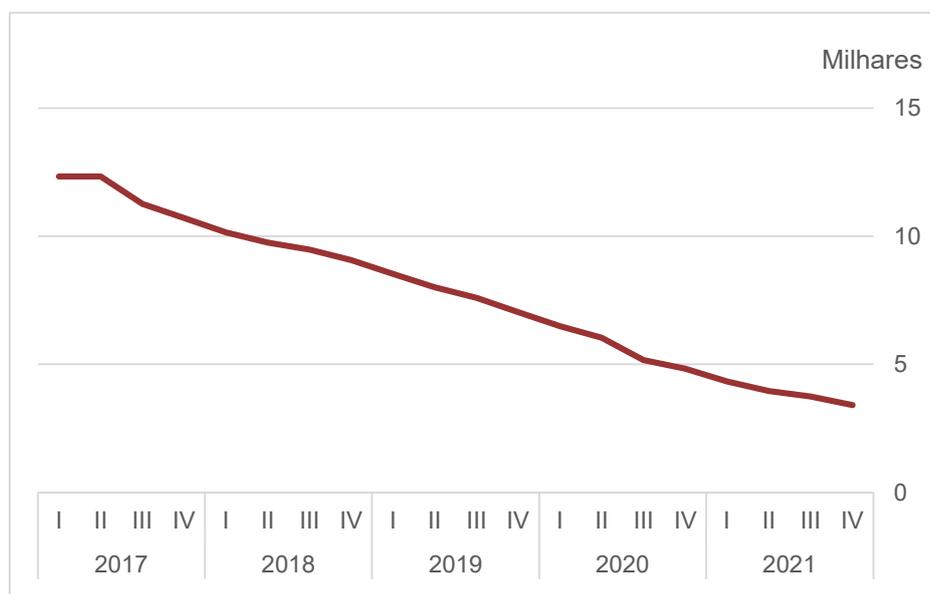
Unidade: Milhares de lacetes desagregados.  
 Fonte: ANACOM com base em dados da MEO.

### 6.5. Oferta Rede ADSL PT

A oferta Rede ADSL PT da MEO (oferta de *bitstream* em cobre) mantém a sua natureza essencialmente complementar (e mesmo residual) face a outras ofertas grossistas reguladas ou à construção de rede própria, continuando a ser utilizada por alguns operadores (essencialmente) para dar resposta a nível do mercado empresarial, uma vez que lhes permite disponibilizar ofertas integradas a clientes de retalho que têm instalações dispersas no território nacional, em áreas onde os operadores não têm infraestrutura que permita prestar o serviço em causa.

No final de 2021, existiam pouco mais de três mil acessos dos operadores alternativos suportados na oferta Rede ADSL PT, o que representa uma redução anual de cerca de 30%. Esta tendência constante de redução do número de acessos (que já se regista desde o final de 2007) decorrerá também do investimento continuado dos operadores alternativos em rede própria (fibra).

**Gráfico 5 - Evolução do número de acessos dos outros prestadores (OPS) suportados na oferta Rede ADSL PT**



Unidade: Milhares de acessos.

Fonte: ANACOM com base em dados da MEO.

## 6.6. Preços de terminação nas redes móveis e fixas

No contexto do Código Europeu das Comunicações Eletrónicas (CECE), aprovado pela Diretiva (UE) 2018/1972, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de dezembro de 2018, foi estabelecida a tarifa única máxima de terminação de chamadas de voz em redes fixas e móveis ao nível da União Europeia. No final de 2020 foi publicado o Regulamento Delegado que define essas tarifas – o Regulamento Delegado (UE) 2021/654 da Comissão de 18 de dezembro de 2020 que completa a Diretiva (UE) 2018/1972 do Parlamento Europeu e do Conselho, definindo uma tarifa única máxima de terminação de chamadas de voz em redes móveis a nível da União e uma tarifa única máxima de terminação de chamadas de voz em redes fixas a nível da União – tendo as mesmas entrado em vigor a 1 de julho de 2021.

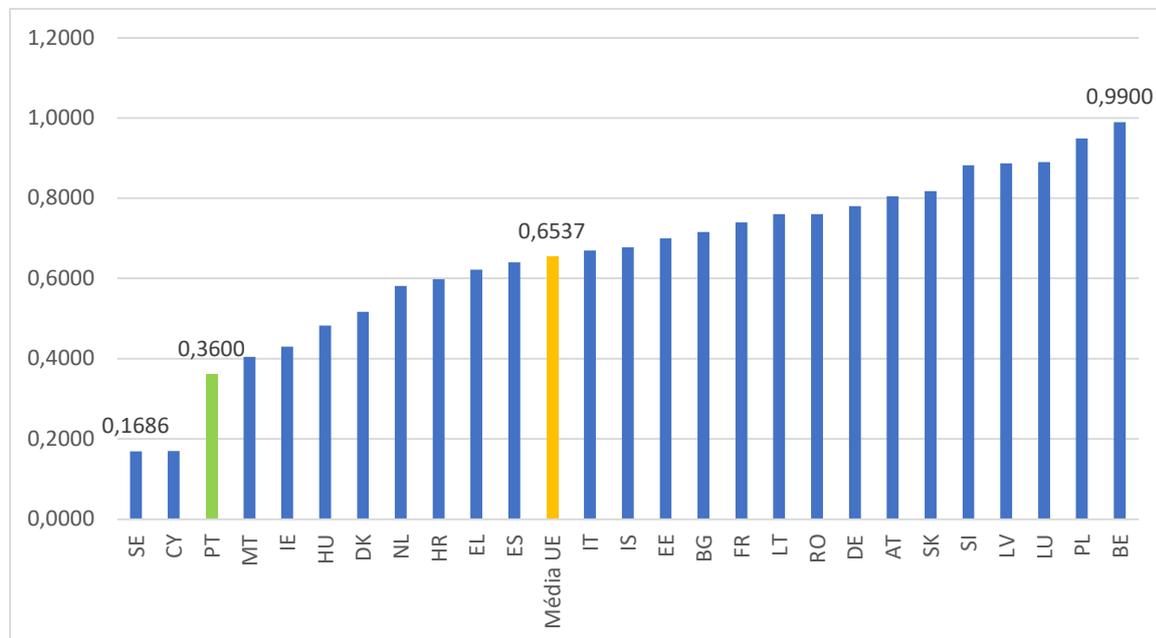
- **Preços de terminação de chamadas de voz em redes móveis**

No caso das tarifas de terminação móvel, o Regulamento Delegado estabelece que, caso as atuais tarifas médias de terminação de chamadas de voz em redes móveis na União sejam mais elevadas do que as tarifas únicas máximas de terminação de chamadas de voz em rede móvel a nível da UE, deve ser aplicada uma descida gradual de preços, que deverá começar num nível próximo da atual média das tarifas de terminação móvel e baixar anualmente ao longo de um período de três anos, até alcançar a tarifa única máxima de terminação de chamadas de voz em redes móveis a nível da União em 1 de janeiro de 2024.

Em Portugal, como são aplicadas tarifas inferiores às tarifas únicas máximas de terminação de chamadas de voz em redes móveis, não se aplica o período transitório, mantendo-se, até 2024, o preço máximo de 0,36 cêntimos de euro (estabelecido pela decisão da ANACOM de 20 de fevereiro de 2020), ano em que a tarifa máxima de terminação passará a ser de 0,20 cêntimos de euro.

Antes da entrada em vigor do Regulamento Delegado, em junho de 2020, Portugal ocupava a 3ª posição entre os países da UE com preços de terminação de chamadas na rede móvel mais baixos, entre os países que definiram preços máximos com base nos resultados de modelos de custo BU-LRIC «puro» ou *benchmarks* com base em preços BU-LRIC «puro», conforme ilustrado no gráfico seguinte.

**Gráfico 6 - Preços de terminação móvel nos países da UE que aplicam BU-LRIC «puro» ou benchmark com base em preços BU-LRIC «puro» a 30 de junho de 2021**



Fonte: BEREC, 9 de dezembro 2021, Termination rates at European Level, BOR(21)159.

Nota: Preços por minuto em centavos de euro.

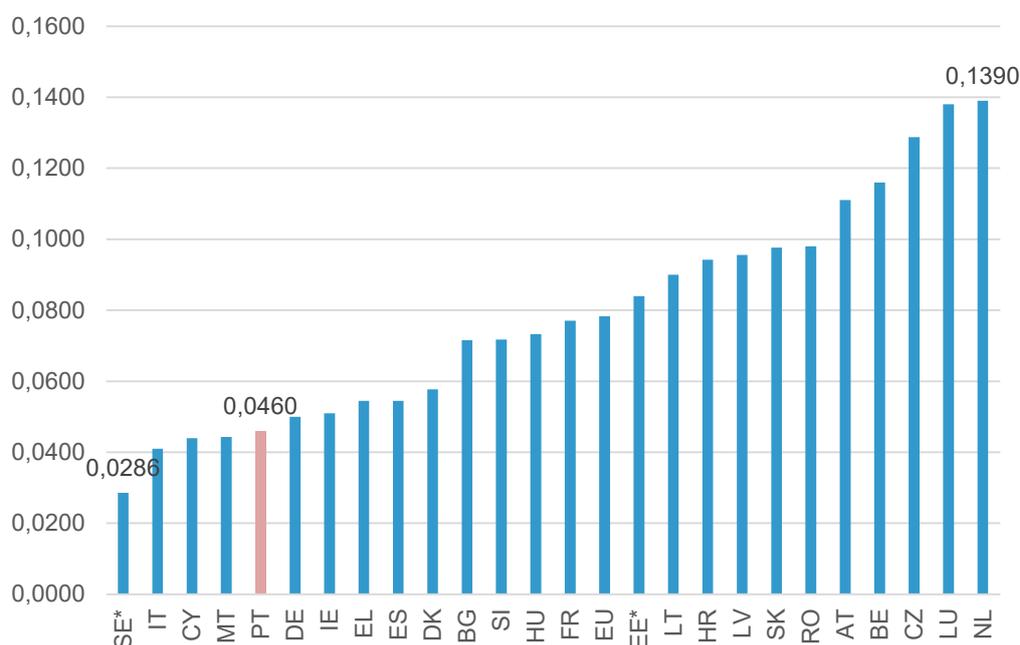
- **Preços de terminação de chamadas nas redes fixas**

No contexto do Código Europeu das Comunicações Eletrónicas foi estabelecida a tarifa única máxima de terminação de chamadas de voz em redes fixas e móveis ao nível da União Europeia. No final de 2020 foi publicado o regulamento delegado que define essas tarifas – Regulamento Delegado (UE) 2021/654 – tendo as mesmas entrado em vigor a 1 de julho de 2021

No caso das tarifas de terminação fixa, o Regulamento Delegado estabelece que a partir de 1 de julho de 2021 o preço máximo da terminação de voz em rede fixas passa para os 0,07 centavos de euro por minuto, com faturação ao minuto a partir do primeiro segundo. Esse preço é aplicado em todos os países da União Europeia, com exceção da Áustria, Bélgica, Croácia, Chéquia, Finlândia, Letónia, Lituânia, Luxemburgo, Países Baixos, Polónia, Roménia e Eslováquia, que beneficiam de uma derrogação dos preços no período entre 1 de julho de 2021 a 31 de dezembro de 2021.

Antes da entrada em vigor do Regulamento Delegado, em junho de 2020, Portugal ocupava a 5ª posição entre os países da UE com preços de terminação de chamadas na rede fixa mais baixos, entre os países que definiram preços máximos com base nos resultados de modelos de custeio BU-LRIC «puro» ou benchmarks com base em preços BU-LRIC «puro», conforme ilustrado no gráfico seguinte.

**Gráfico 7 - Preços de terminação fixa nos países da UE que aplicam BU-LRIC «puro» ou benchmarks com base em preços BU-LRIC «puro» a 30 de junho de 2021**



Fonte: BEREC, 9 de dezembro 2021, Termination rates at European Level, BOR(21)159.

Nota: Preços por minuto em centavos de euro.

Nos países assinalados com \* o preço apresentado corresponde ao preço máximo regulado mais baixo.

Foram excluídos da comparação os países que adotam modelos de custeio do tipo FDC/FAC.

## 6.7. Oferta de referência de interligação (ORI)

A decisão da ANACOM de 5 de janeiro de 2018, relativa à migração do tráfego de terminação fixa para a interligação IP, indicava que o processo de migração para a interligação IP das comunicações de emergência deveria decorrer em decisão autónoma. Em 15.07.2021 foi adotada uma decisão sobre a migração do tráfego 112 (número nacional de emergência) e do tráfego 117 (número nacional de proteção à floresta) para a interligação IP. Nessa deliberação foi fixado um prazo de seis meses, contados da data de publicação da ORI, em 02.08.2021, aplicável a todos os operadores, para a migração.

No que respeita à migração do tráfego de terminação fixa para a interligação IP, importa destacar que, após um período em que os operadores procederam ao provisionamento de circuitos para a interligação e à realização de testes, a grande maioria dos prestadores já concretizou as interligações IP e a maioria do tráfego de terminação fixa para a MEO já se realiza através de interligações IP. Neste processo, e ainda que não estivesse abrangido pela decisão de 2018, nota-se que há tráfego de originação fixa e tráfego móvel que também foi migrado para interligação IP.

### **6.8. Serviço de televisão digital terrestre (TDT)**

Em 2021, a ANACOM<sup>4</sup> iniciou<sup>5</sup> o processo de avaliação da necessidade de revisão dos preços praticados pela MEO aos operadores de televisão pela prestação do serviço de codificação, multiplexagem, transporte e difusão por rede de TDT de canais televisivos de acesso não condicionado livre (MUX A).

Após a análise da informação remetida pela MEO, a ANACOM solicitou esclarecimentos relativamente a alguns dados e informação adicional, com vista a ultimar o SPD.

---

<sup>4</sup> Nos termos e em cumprimento do disposto na Lei n.º 33/2016, de 24 de agosto e no Direito de Utilização de Frequências de âmbito nacional atribuído à MEO para o serviço de TDT – DUF ICP-ANACOM N.º 06/2008.

<sup>5</sup> Solicitando à MEO informação detalhada sobre custos e proveitos relativos ao serviço de TDT.

RELATÓRIO DE REGULAÇÃO 2021



SISTEMAS DE  
CUSTEIO

## 7. SISTEMAS DE CUSTEIO

### 7.1. Sistema de contabilidade analítica (SCA) da MEO

Com base neste enquadramento e tendo em consideração a nota da CE, de 6 de novembro de 2019, intitulada «*Commission Notice on the calculation of the cost of capital for legacy infrastructure in the context of the Commission's review of national notifications in the EU electronic communications sector*» e os cálculos dos vários parâmetros necessários à determinação do valor da taxa de custo de capital realizados pelo Organismo de Reguladores Europeus das Comunicações Eletrónicas (doravante designado por “BEREC”), a ANACOM aprovou por decisão final de 11 de março de 2021, a taxa de capital da MEO, cujo o valor é de 7,1077%, aplicável ao exercício de 2020.

Posteriormente, a 21 de outubro de 2021, a ANACOM emitiu o SPD relativo à taxa de custo de capital da MEO, aplicável ao exercício de 2021, com um valor a apontar para 6,2627%.

#### 7.1.1. SCA da MEO referente ao exercício de 2019

Nos termos da legislação aplicável, a MEO deve dispor de um SCA para efeitos regulatórios que agregue todas as informações sobre custos e sua forma de tratamento, respeitando os princípios, determinações e recomendações definidos e emitidos pela ANACOM.

À ANACOM compete aprovar o referido sistema de custeio implementado pela MEO, examinar a sua correta aplicação e publicar anualmente uma declaração de conformidade do SCA e dos resultados por este obtidos.

Neste âmbito, e durante o ano de 2021, foram desenvolvidos os trabalhos de auditoria ao SCA da MEO implementado no exercício de 2019 e aos resultados por este produzidos, prevendo-se a emissão de uma decisão quanto à sua conformidade no decorrer de 2022.

#### 7.1.2. Custo de Capital da MEO a aplicar nos resultados do SCA

A Lei das Comunicações Eletrónicas (LCE) prevê, no n.º 2 do seu artigo 74.º, que ao impor as obrigações de amortização de custos e controlo de preços, incluindo a obrigação de orientação dos preços para os custos e a obrigação de adotar sistemas de contabilização de custos, a ANACOM deve considerar o investimento realizado pelo operador, permitindo-lhe

uma taxa razoável de rendibilidade sobre o capital investido, tendo em conta os riscos a ele associados.

Com base neste enquadramento e tendo em consideração a nota da CE, de 6 de novembro de 2019, intitulada «*Commission Notice on the calculation of the cost of capital for legacy infrastructure in the context of the Commission’s review of national notifications in the EU electronic communications sector*» e os cálculos dos vários parâmetros necessários à determinação do valor da taxa de custo de capital realizados pelo Organismo de Reguladores Europeus das Comunicações Eletrónicas (doravante designado por “BEREC”), a ANACOM aprovou por decisão<sup>6</sup> de 11 de março de 2021, a taxa de custo de capital da MEO, cujo valor é de 7,1077%, aplicável ao exercício de 2020.

Posteriormente, a 21 de outubro de 2021, a ANACOM adotou o SPD<sup>7</sup> relativo à taxa de custo de capital da MEO, aplicável ao exercício de 2021, cujo valor é de 6,2627%<sup>8</sup>.

## **7.2. Sistema de contabilidade analítica (SCA) dos CTT**

### **7.2.1. SCA dos CTT referente aos exercícios de 2016 e 2017**

A Lei n.º 17/2012 de 26 de abril, na sua redação em vigor (Lei Postal), atribui competências à ANACOM, enquanto entidade Reguladora do sector postal, de aprovar e fiscalizar a correta aplicação do SCA que os CTT estão obrigados a possuir enquanto PSU postal, devendo a ANACOM publicar uma declaração de conformidade do SCA e dos seus resultados.

Neste contexto, em 2021, e decorrente da auditoria realizada aos resultados de 2018 do SCA dos CTT, a ANACOM emitiu, em 06 de setembro de 2021, a declaração de conformidade<sup>9</sup> relativa ao SCA, em vigor no exercício de 2018, e aos resultados por este produzidos, tendo na mesma data atualizado as determinações e recomendações a aplicar pelos CTT em exercícios futuros com vista ao aperfeiçoamento daquele sistema de custeio.

---

<sup>6</sup> ANACOM - Aprovação da taxa de custo de capital da MEO aplicável ao exercício de 2020

<sup>7</sup> ANACOM - Taxa de custo de capital da MEO aplicável ao exercício de 2021

<sup>8</sup> De notar que já no início de 2022 (em 11 de janeiro de 2022) a ANACOM aprovou o projeto de decisão final a notificar à CE, BEREC, e ARN dos restantes Estados- Membros da UE, bem como aprovou o relatório da audiência prévia e da consulta a que foi submetido o referido SPD.

<sup>9</sup> Atuação decorrente da auditoria aos resultados do SCA dos CTT (Exercício de 2018)

Ainda no decorrer de 2021, decorreram os trabalhos de auditoria aos resultados de 2019 do SCA dos CTT.

### **7.2.2. Custo de capital dos CTT a aplicar nos resultados do SCA**

A ANACOM aprovou, em 2 de novembro 2017, a metodologia de cálculo da taxa de custo de capital dos CTT, aplicável aos exercícios de 2018 e seguintes, com o objetivo de minimizar a imprevisibilidade associada ao seu cálculo, e simultaneamente garantir uma maior certeza regulatória, aumentando a transparência para todas as partes. Pretendeu-se com esta metodologia determinar um custo de capital que traduza de forma adequada a obtenção de um lucro razoável, tendo em consideração o risco incorrido nos investimentos realizados na prestação do SU.

Neste contexto, e no sentido de determinar a taxa de custo de capital a utilizar pelos CTT no seu SCA, aplicável ao exercício de 2021, a ANACOM adjudicou a uma empresa de auditoria a revisão crítica daquela metodologia e a atualização dos dados necessários ao cálculo de cada parâmetro da taxa de custo de capital.

Tendo por base o trabalho desenvolvido, a ANACOM, por decisão<sup>10</sup> de 24 de junho de 2021, determinou a taxa de custo de capital que, para efeitos regulatórios, será aplicada ao SCA dos CTT em 2021, tendo sido fixada em 7,4712%.

---

<sup>10</sup> [ANACOM - Aprovação da taxa de custo de capital dos CTT aplicável ao exercício de 2021](#)



SERVIÇO  
UNIVERSAL

## 8. SERVIÇO UNIVERSAL

### 8.1. Serviço universal (SU) das comunicações eletrónicas

No decurso de 2019 terminaram os contratos que se encontravam em vigor para a disponibilização do serviço universal de comunicações eletrónicas (SU) de acesso à rede de comunicações pública e prestação do serviço telefónico acessível ao público através daquela ligação (vulgarmente referido por STF) e para a oferta de postos públicos. O contrato para a disponibilização de uma lista telefónica completa e de um serviço completo de informações de listas terminou em 2018. Não existiram, portanto, em 2021 prestadores designados para assegurar a prestação do SU.

#### 8.1.1. Tarifa social de fornecimento de serviços de acesso à Internet em banda larga (TSI)

Em 2021, o Governo criou, através do Decreto-Lei n.º 66/2021, de 30 de julho, a tarifa social de fornecimento de serviços de acesso à Internet em banda larga fixa ou móvel (TSI). Esta tarifa constitui uma medida de acessibilidade tarifária enquadrada no âmbito do SU.

A tarifa social abrange os consumidores com baixos rendimentos ou com necessidades especiais, alinhando a respetiva elegibilidade com os critérios em vigor para as tarifas sociais de outros serviços essenciais, como a energia. São elegíveis as pessoas singulares que se encontrem numa das seguintes situações: i) os beneficiários do complemento solidário para idosos; ii) os beneficiários do rendimento social de inserção; iii) os beneficiários de prestações de desemprego; iv) os beneficiários do abono de família; v) os beneficiários da pensão social de invalidez do regime especial de proteção na invalidez ou do complemento da prestação social para inclusão; vi) os beneficiários da pensão social de velhice; e vii) agregados familiares com rendimento anual igual ou inferior a 5 808,00 euros, acrescidos de 50 %, por cada elemento do agregado familiar que não disponha de qualquer rendimento, incluindo o próprio, até um limite de 10 pessoas.

Cada agregado familiar apenas pode beneficiar, em cada momento, de uma tarifa social, com exceção dos estudantes universitários que integram agregados familiares identificado na alínea vii) e que se encontrem deslocados noutros municípios para estudar.

A tarifa social pretende assegurar o acesso a um conjunto mínimo de serviços: a) correio eletrónico; b) motores de pesquisa, que permitam procurar e consultar todos os tipos de informação; c) ferramentas de formação e educativas de base em linha; d) jornais ou notícias em linha; e) compra ou encomenda de bens ou serviços em linha; f) procura de emprego e instrumentos de procura de emprego; g) ligação em rede a nível profissional; h) serviços bancários via Internet; i) utilização de serviços da Administração Pública em linha; j) utilização de redes sociais e mensagens instantâneas; k) chamadas e videochamadas (com qualidade -padrão).

No referido Decreto-Lei, o Governo dotou a ANACOM de um conjunto de incumbências:

- Promover a interoperabilidade com a plataforma da Administração Pública, através da celebração de protocolos entre as várias entidades intervenientes, designadamente ANACOM- Agência da Modernização Administrativa, I. P. (AMA) – Autoridade Tributária e Aduaneira (AT) e ANACOM-AMA-Instituto da Segurança Social (ISS), a serem posteriormente submetidos à apreciação da Comissão Nacional da Proteção de Dados (CNPd) (cf. n.º s 2 e 3 do artigo 11.º do Decreto-Lei).
- Apresentar uma proposta fundamentada não vinculativa do preço final a pagar pelos beneficiários da TSI (cf. n.º 3 do artigo 5.º do Decreto-Lei).
- Definir o conceito de encargo excessivo bem como os termos que regem o seu apuramento, nomeadamente a periodicidade das avaliações e os critérios utilizados (cf. n.º 5 do artigo 6.º do Decreto-Lei).
- Definir as condições da largura de banda à necessária para a prestação do conjunto de serviços enunciados acima, bem como dos parâmetros mínimos de qualidade dos serviços, nomeadamente a velocidade de *download* e *upload* (n.º 2 do artigo 3.º do Decreto-Lei).
- Apresentar uma proposta fundamentada não vinculativa sobre as condições necessárias à atribuição, aplicação e manutenção da TSI, (cf. n.º 1 do artigo 7.º do Decreto-Lei).

- Promover a divulgação de informação junto dos consumidores (cf. artigo 11.º do Decreto-Lei).
- Proceder à fiscalização sobre o cumprimento das obrigações constantes do diploma (cf. artigo 12.º do Decreto-Lei).

Neste sentido, e no que respeita à promoção da interoperabilidade com a plataforma da Administração Pública, o Decreto-Lei n.º 66/2021, de 30 de julho, determina adicionalmente que, para verificação das condições estabelecidas no n.º 1 do seu artigo 4.º, a ANACOM deve promover a consulta dos serviços do Instituto da Segurança Social, I.P. (ISS) e da Autoridade Tributária e Aduaneira (AT), através da plataforma de interoperabilidade da Administração Pública (iAP), gerida pela Agência para a Modernização Administrativa, I.P. (AMA). Como previsto no n.º 4 do artigo 9.º do mesmo Decreto-Lei, a ANACOM, a AT e o ISS, com o apoio da AMA, elaboraram protocolos de cooperação os quais foram submetidos à apreciação da Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPd), tendo esta entidade emitido o seu parecer em 31.12.2021, o que permitiu que os protocolos viessem a ser celebrados já no início de 2022.

Ainda em 2021 foi iniciado o desenvolvimento da plataforma que irá efetuar essa consulta. A plataforma, para além de verificar os critérios de elegibilidade junto dos serviços do ISS e da AT através da plataforma de interoperabilidade da administração pública, irá igualmente rececionar e responder aos pedidos de verificação de elegibilidade transmitidos pelos prestadores de serviços.

Em relação a outras incumbências, a ANACOM aprovou, no dia 12 de agosto de 2021, a proposta relativa ao valor da TSI, o SPD sobre a definição da largura de banda e demais parâmetros de qualidade de serviço a observar, assim como o SPD sobre conceito de encargo excessivo com o fornecimento do serviço de acesso à Internet em banda larga, os quais foram submetidos a procedimento de consulta pública e, no caso dos SPD, a audiência prévia de interessados, em cumprimento do Código do Procedimento Administrativo (CPA).

Na sequência dos contributos recebidos a ANACOM, em 29 de setembro de 2021, aprovou um conjunto de decisões no qual se incluía, para além das decisões sobre as matérias acima listadas, uma proposta sobre a definição das condições necessárias à atribuição, aplicação e manutenção da tarifa social de fornecimento de serviços de acesso à Internet em banda larga

fixa ou móvel – sendo nela especificadas, nomeadamente, as condições para a operacionalização da tarifa.

Assim foi aprovado:

- I. Propor ao Governo a aplicação de uma mensalidade de 5 euros (6,15 euros com IVA à taxa de 23%) para o serviço de acesso à Internet em banda larga, por se considerar que esse valor permitia ir ao encontro do objetivo de garantia da acessibilidade do preço para os consumidores com baixos rendimentos ou com necessidades sociais especiais para o referido serviço, assim como a fixação de um preço máximo de 21,45 euros (26,38 euros com IVA à taxa de 23%) como contrapartida pela ativação do serviço, e/ou de equipamentos de acesso.
- II. Definir que o fornecimento do serviço de acesso à Internet em banda larga, constitui um encargo excessivo quando se verifique que o custo líquido decorrente da prestação desse serviço é igual ou superior a 3% das receitas obtidas com essa prestação, exceto se for demonstrado que, mesmo um valor inferior ao limiar referido afeta a capacidade competitiva da empresa. Foi determinado que a periodicidade desta avaliação é anual. Foi ainda recomendado ao Governo que ponderasse isentar da obrigação de oferta da TSI as empresas cujo valor do volume de negócios elegível no segundo ano anterior àquele em que vigora a isenção lhes confira um peso inferior a 1% do volume de negócios elegível global do sector das comunicações eletrónicas, deixando, neste caso de ser aplicável o segundo critério estabelecido respeitante à capacidade competitiva da empresa.
- III. Definir que as empresas prestadoras do serviço devem assegurar um débito mínimo de *download* de 30 Mbps e um débito mínimo de *upload* de 3 Mbps. Foi também determinado um valor mínimo de tráfego mensal a ser incluído na oferta associada à TSI de 30 GB.
- IV. Propor ao Governo um conjunto de procedimentos, designadamente relacionados com a forma como podem e devem ser efetuados os pedidos de TSI pelos potenciais beneficiários e como devem ser instruídos esses pedidos pelos prestadores de serviço junto da ANACOM.

Em momento posterior, o Governo, por intermédio da Portaria n.º 274-A/2021, de 29 de novembro, regulamentou a TSI estabelecendo o modelo, procedimentos e condições necessárias para a aplicação do Decreto-Lei n.º 66/2021. Nesta Portaria, o Governo determinou que todas as empresas que oferecessem serviços de acesso à Internet em banda larga fixa ou móvel devem oferecer a TSI, assegurando um débito mínimo de 12 Mbps de download e 2 Mbps de upload e um valor mínimo de tráfego mensal de 15 GB. Pela oferta os prestadores poderiam cobrar 5 euros mensais, ao qual acresceria IVA, e um preço máximo e único de 21,45 euros, aos quais acresceria IVA, pela prestação de serviços de ativação e ou equipamentos de acesso.

A ANACOM aprovou também, a 15 de outubro de 2021, o início do procedimento regulamentar relativo à metodologia de cálculo dos custos líquidos (CLSU) da prestação da TSI. Nesta mesma data foi publicado um aviso no site institucional da ANACOM convidando quaisquer interessados a submeter os contributos e sugestões que considerassem relevantes na elaboração do Regulamento.

Esta metodologia versa sobre o cálculo do custo líquido incorrido com o cumprimento das obrigações de serviço universal de fornecimento de serviços de acesso à Internet em banda larga, tendo em conta quaisquer vantagens de mercado adicionais de que beneficiem os prestadores da TSI, designadamente, o crescimento do mercado de utilizadores destes serviços, observando os critérios constantes da parte A do anexo VII da Diretiva (UE) 2018/1972 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de dezembro de 2018.

Tendo em conta que a Portaria n.º 274-A/2021, de 29 de novembro, estabeleceu que a TSI apenas teria início em 2022, a necessidade de apresentar um regulamento em tempo útil para contemplar o cálculo de possíveis custos incorridos no ano de 2021 deixou de se justificar e, como tal, a ANACOM entendeu ser de ultimar e aprovar o projeto de Regulamento em 2022.

No que concerne à divulgação de informação sobre a existência de tarifa social de acesso à Internet a ANACOM publicou, já no decurso de 2022, um conjunto de perguntas e respostas frequentes sobre a TSI, estando previstas outras ações para promoção da divulgação de informação junto dos potenciais beneficiários.

- **Financiamento do SU**

A Lei n.º 35/2012, de 23 de agosto, que procede à criação do fundo de compensação do serviço universal de comunicações eletrónicas (FCSU) previsto na LCE, exige que se submeta a audiência prévia, nos termos do CPA, uma lista contendo as seguintes informações:

- entidades obrigadas a contribuir para o fundo de compensação;
- volume de negócios elegível (VNE) para cálculo das contribuições devidas ao fundo de compensação;
- valor das contribuições de cada entidade, acrescido dos juros compensatórios que eventualmente sejam devidos nos termos do n.º 7 do artigo 11.º da citada Lei;
- valor da compensação a pagar aos PSU;
- retificações e ajustamentos que se justifiquem, designadamente em função dos dados apurados relativamente ao VNE efetivamente realizado, se aplicável.

Nos termos da referida Lei compete à ANACOM a prática de todos os atos necessários à boa administração do FCSU, competindo-lhe também identificar as entidades obrigadas a contribuir para o FCSU e fixar o valor exato da respetiva contribuição.

No ano de 2020 não existiram prestadores designados para assegurar a prestação do serviço universal de comunicações eletrónicas (SU) não se tendo iniciado o procedimento de ressarcimento dos custos líquidos de serviço universal. No entanto, no decurso do 1.º trimestre de 2021 foram finalizados os procedimentos de acionamento do fundo de compensação para ressarcimento dos CLSU de 2019.

Releva-se que, também em 2021, a ANACOM, enquanto entidade gestora do FCSU, publicou o relatório e contas relativo ao ano 2020, nos termos dos artigos 98.º da LCE e 4.º, n.º 1, alínea d) da Lei n.º 35/2012.

- **Contribuições relativas ao ressarcimento dos CLSU de 2019 (pagas em 2021)**

No início de 2021, em 28.01.2021, a ANACOM finalizou o procedimento de ressarcimento dos custos líquidos de serviço universal que havia iniciado em 2020 relativo aos CLSU incorridos no ano de 2019.

Atendendo a que no Relatório de Regulação de 2020 encontra-se descrito com maior detalhe o processo seguido, que esse ano culminou com a aprovação do SPD cuja decisão final veio a ser adotada em janeiro de 2021, apresenta-se aqui apenas a tabela síntese com a identificação das empresas e entidades que foram determinadas como contribuintes do FCSU e o valor das contribuições de cada uma delas.

**Tabela 1 - Valor das contribuições das empresas e entidades obrigadas a contribuir para o FCSU relativamente aos CLSU de 2019 incorridos pelos PSU ao abrigo dos contratos**

Empresas	NOS	MEO
	(Prestação do STF) <sup>(1)</sup>	(Prestação de oferta PP) <sup>(2)</sup>
<b>Grupo NOWO/ONITELECOM</b>	<b>18 501,70</b>	<b>15 426,17</b>
NOWO Communications, S.A.	12 173,37	10 149,80
ONITELECOM - Infocomunicações, S.A.	6 328,33	5 276,37
<b>Grupo NOS</b>	<b>263 369,69</b>	<b>219 589,93</b>
NOS Açores Comunicações, S.A.	2 860,62	2385,10
NOS Comunicações, S.A.	240 918,07	200 870,42
NOS International Carrier Services, S.A.	13 878,78	11 571,72
NOS Madeira Comunicações, S.A.	4 833,73	4 030,22
NOS Wholesale, S.A.	878,49	732,47
<b>Grupo VODAFONE</b>	<b>199 771,07</b>	<b>166 563,26</b>
VODAFONE PORTUGAL - Comunicações Pessoais, S.A.	199 771,07	166 563,26
VODAFONE Entreprise Spain, SL - Sucursal em Portugal	0	0
<b>MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A.</b>	<b>312 495,37</b>	<b>260 549,48</b>
<b>Total</b>	<b>794 137,83</b>	<b>662 128,84</b>

Valores expressos em euros.

Nota: Os valores foram apurados em conformidade com o estabelecido na Lei do Fundo, e aproximados ao cêntimo. Os contributos agregados de cada um dos grupos são apurados em resultado da soma dos contributos individuais de cada uma das entidades, devendo estes últimos ser considerados para efeitos de pagamento ao FCSU.

A soma dos valores dos contributos individuais de cada uma das entidades relativa ao Grupo NOS resulta num valor final superior em 1 cêntimo ao valor da contribuição desse Grupo. De forma a fazer coincidir ambos os valores retirou-se um cêntimo à contribuição da NOS Wholesale, S.A. que apresenta em conjunto com outra entidade o menor valor na terceira casa decimal e entre as duas o menor valor na quarta casa decimal. Assim o valor da sua contribuição é 878,49 euros em vez de 878,50 euros.

A soma dos valores dos contributos individuais de cada uma das entidades relativa ao Grupo NOS resulta num valor inferior em 1 cêntimo ao valor da contribuição desse Grupo". De forma a fazer coincidir ambos os valores atribui-se o cêntimo à contribuição da entidade NOS Wholesale, S.A. que apresenta o maior valor na terceira casa decimal. Esta entidade contribui com 732,47 euros em vez de 732,46 euros.

Fonte: Informações das empresas, relatórios de auditoria e cálculos da ANACOM.

De notar que a ANACOM, ainda em relação aos CLSU de 2019, na sequência de solicitações da MEO e da NOS, autorizou a dispensa de entrega do valor da contribuição por estas entidades, uma vez que os valores que tinham a receber eram superiores àqueles que tinham de pagar.

Todas as contribuições referentes aos CLSU de 2019 incorridos pelos PSU foram transferidas para o FCSU e o fundo procedeu à transferência dos montantes para os respetivos prestadores de serviço universal, nos termos previstos na Lei n.º 35/2012.

## 8.2. Serviço postal universal (SPU)

Conforme decorre da Lei Postal, o serviço postal universal, cuja existência e prestação deve ser assegurada, consiste na oferta de um conjunto de serviços postais, com qualidade especificada, disponível de forma permanente em todo o território nacional, a preços acessíveis para todos os utilizadores, visando as necessidades de comunicação da população e das atividades económicas e sociais.

O seu âmbito encontra-se também definido na Lei Postal, como compreendendo um serviço postal, no âmbito nacional e internacional, de envios de correspondência (excluindo a publicidade endereçada) e de envio de catálogos, livros, jornais e outras publicações periódicas até 2 kg e de encomendas postais até 10 kg, bem como um serviço de envios registados e um serviço de envios com valor declarado. Abrange igualmente a entrega, no território nacional, de encomendas postais recebidas de outros Estados-Membros da UE com peso até 20 kg e exclui os serviços de correio expresso.

A Lei Postal define ainda a obrigatoriedade de ser assegurada uma recolha e uma distribuição dos envios postais abrangidos no âmbito do SPU, pelo menos uma vez por dia, em todos os dias úteis, salvo em circunstâncias ou condições geográficas excecionais previamente definidas pela ANACOM. A distribuição deverá ser feita no domicílio do destinatário ou, nos casos e condições previamente definidas pela ANACOM, em instalações apropriadas.

O(s) prestador(es) de SPU devem disponibilizar regularmente informações quanto às características do SPU oferecido, designadamente sobre as condições gerais de acesso e utilização do serviço, preços e níveis de qualidade, bem como assegurar a evolução na prestação do serviço em função do ambiente técnico, económico e social e das necessidades dos utilizadores. Devem também assegurar o cumprimento de obrigações inerentes à prestação do serviço universal que resultem de vinculação internacional do Estado Português.

Em 2021, os CTT continuaram a assumir as obrigações, direitos e deveres associados à figura de prestador de SPU, por via da prorrogação do contrato de concessão do SPU, até 31 de dezembro de 2021<sup>11</sup>.

Em conformidade com o que de seguida se detalha, no final de 2021 foi ainda estabelecido um acordo transitório, que manteve em vigor o contrato de concessão a partir de 1 de janeiro de 2022 até à entrada em vigor do novo contrato entre o Estado português e os CTT, por forma a acautelar a prestação do SPU nos termos que até então se aplicavam.

### **8.2.1. Prestação do SPU após o fim da concessão cujas Bases foram aprovadas pelo Decreto-Lei n.º 448/99, de 4 de novembro – ações na esfera de competências da ANACOM**

A ANACOM aprovou a 29 de abril de 2021, na sequência dos procedimentos de consulta pública e, nos casos aplicáveis, da audição das organizações representativas dos consumidores, um conjunto de deliberações que visavam adequar e estabelecer o quadro regulamentar a aplicar ao(s) novo(s) prestador(es) do SPU, após o fim do contrato de concessão então em vigor. Estas decisões consistiram sobre as várias matérias cuja competência a Lei Postal atribuíra à ANACOM, designadamente:

- critérios a que deve obedecer a formação dos preços dos serviços postais que compõem o SPU;

---

<sup>11</sup> Em resultado da prorrogação operada pelo artigo 35.º-W do Decreto-Lei n.º 10-A/2020, de 13 de fevereiro, com a redação que lhe foi conferida pelo Decreto-Lei n.º 106-A/2020, de 30 de dezembro.

- parâmetros de qualidade de serviço e objetivos de desempenho associados à prestação do SPU;
- distribuição de envios postais em instalações distintas do domicílio, bem como as características das instalações que podem ser utilizadas para a entrega dos referidos envios;
- conceito de encargo financeiro não razoável para efeitos de compensação do custo líquido do SPU;
- metodologia a aplicar no cálculo dos custos líquidos do SPU;
- informação a prestar pelo(s) prestador(es) de SPU aos utilizadores, bem como os meios e os prazos a que deve obedecer a disponibilização dessa informação.

Através da Resolução do Conselho de Ministros n.º 144/2021, de 3 de novembro<sup>12</sup>, foi determinado que o novo contrato de concessão fosse celebrado ao abrigo de ajuste direto pelo período de sete anos e que fossem convidados os CTT a apresentar proposta, atendendo a que não existia alternativa ou substituto razoável à prestação do SPU em território nacional. Neste mesmo diploma, o Governo concluiu que a designação do prestador do serviço universal e a celebração do novo contrato de concessão constituíam uma oportunidade para redefinir o SPU, introduzindo ajustamentos no seu âmbito e nas obrigações do respetivo prestador, incidindo nomeadamente sobre os regimes de definição dos preços e da qualidade do serviço, tendo determinado a introdução de alterações à Lei Postal que se revelassem necessárias para a execução do disposto na referida Resolução.

Neste contexto, estas alterações, que vieram a concretizar-se nas alterações à Lei Postal aprovadas pelo Decreto-Lei n.º 22-A/2022, de 7 de fevereiro, determinaram uma alteração das competências legais anteriormente atribuídas à ANACOM em relação, nomeadamente, à definição dos critérios de fixação dos preços do SPU e dos parâmetros de qualidade de serviço e objetivos de desempenho a cumprir pelo prestador do SPU.

Relativamente à formação dos preços do SPU, a revisão legislativa estabeleceu que os critérios a que deve obedecer a formação dos preços dos serviços postais que compõem o

---

<sup>12</sup> <https://dre.pt/dre/detalhe/resolucao-conselho-ministros/144-2021-173732853>.

SPU deverão ser estabelecidos por convénio a celebrar entre a ANACOM, a Direção-Geral do Consumidor e o prestador do SPU. No que concerne a qualidade de serviço, a alteração à Lei Postal determinou a transferência para o membro do Governo responsável pela área das comunicações da competência para fixar os parâmetros de qualidade de serviço e os objetivos de desempenho associados à prestação do SPU, bem com as regras relativas à sua medição, monitorização e divulgação, mediante proposta apresentada pela ANACOM depois de ouvidos os prestadores do SPU e as organizações representativas dos consumidores.

Tendo em conta estas alterações, a decisão aprovada em abril de 2021 sobre os critérios a que deve obedecer a formação dos preços dos serviços postais que compõem o SPU, não se aplicará no âmbito do novo contrato de concessão. Já no caso da decisão sobre os parâmetros de qualidade de serviço e objetivos de desempenho associados à prestação do SPU, esta vigorará transitoriamente, no âmbito do novo contrato de concessão, até à fixação de novos parâmetros de qualidade de serviço, e em conformidade com o regime transitório previsto no Decreto-Lei n.º 22-A/2022.

### **8.2.2. Preços do serviço postal universal**

Por decisão de 25 de março de 2021<sup>13</sup>, a ANACOM aprovou a proposta de preços para 2021 no âmbito do serviço postal universal, comunicada pelos CTT, tendo considerado que a mesma cumpria os critérios de formação dos preços dos serviços postais que compõem o serviço universal, aplicáveis ao ano de 2021<sup>14</sup>.

Esta proposta caracterizava-se pela atualização dos preços base do correio normal nacional aplicável aos envios selados e das franquias obtidas nas máquinas de venda de selos do 1.º escalão de peso (até 20 g) e do correio azul nacional no escalão até 20 g, e pela manutenção da generalidade dos preços dos restantes tipos de envios, com exceção do preço aplicável aos pacotes postais até 100 g, nos serviços de correio normal, de correio azul e de correio registado (tanto de âmbito nacional como internacional). O aumento do preço destes pacotes

---

<sup>13</sup> Disponível em <https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1608722>.

<sup>14</sup> Critérios fixados por deliberação da ANACOM de 12 de julho de 2018, complementada por decisão de 5 de novembro de 2018 e que, por força da prorrogação do contrato de concessão do serviço universal até 31.12.2021 - pelo disposto no artigo 35.º-W do Decreto-Lei n.º 10-A/2020, de 13 de fevereiro, com a redação que lhe foi conferida pelo Decreto-Lei n.º 106-A/2020, de 30 de dezembro – se mantiveram ainda em vigor em 2021.

postais representava a prossecução, pelos CTT, da política tarifária definida no ano transato de orientação dos preços para os custos de forma faseada, no âmbito da adaptação do tarifário ao desenvolvimento do comércio eletrónico e à sua tendência expectável de crescimento.

No âmbito da proposta de preços aprovada pela referida deliberação de 25 de março de 2021, os CTT indicaram desde logo que consideravam necessária uma revisão dos critérios de formação dos preços no âmbito do SPU estabelecidos na deliberação de 12.07.2018, complementada por deliberação de 05.11.2018, nomeadamente através da atualização das estimativas de inflação e de tráfego que constituem os pressupostos da fórmula fixada para o triénio 2018-2020.

Nesta sequência, os CTT apresentaram à ANACOM um requerimento para início de procedimento administrativo para revisão dos critérios de formação dos preços do SPU, de forma a refletir os valores reais de inflação e tráfego verificados no triénio 2018-2020, o que implicaria alterar a fórmula utilizada para determinar o valor da variação máxima de preços permitida para 2021 para o cabaz de preços dos serviços não reservados, isto é, para o cabaz de preços dos serviços de correspondências, correio editorial e encomendas.

Este requerimento foi objeto de decisão final, pela ANACOM, em 21 de julho de 2021, através da qual foi indeferido o pedido dos CTT, por se considerar que não se verificavam razões que o justificasse.

Em particular, e sem prejuízo de reconhecer a existência de diferenças entre as estimativas de evolução da inflação e do tráfego consideradas no momento de adoção da regra de variação máxima de preços e o que se veio a verificar, relevou-se que a regra em vigor permitiu aos CTT obter resultados globais positivos durante o período da sua aplicação (com uma margem positiva e superior ao que a ANACOM perspetivava aquando da definição da regra em causa), tendo esta Autoridade concluído que a manutenção dos critérios de formação dos preços do serviço postal universal não colocava em causa a sustentabilidade económico-financeira da prestação do SPU, levando, portanto, ao indeferimento do pedido.

### **8.2.3. Tarifas transfronteiriças de envios unitários de encomendas**

O Regulamento (UE) 2018/644, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 18 de abril (Regulamento), relativo aos serviços transfronteiriços de entrega de encomendas, tem como

objetivo fomentar melhores serviços transfronteiriços de entrega de encomendas estabelecendo disposições específicas relacionadas com a supervisão regulamentar dos mesmos, nomeadamente no que se refere à avaliação anual das tarifas de certos serviços (conforme identificados na tabela seguinte), a fim de identificar tarifas excessivamente elevadas.

**Tabela 2 - Envios postais constantes do Regulamento *Cross-Border***

Serviço	Peso (em gramas)
Correspondência normal	500, 1000 e 2000
Correspondência registada	
Correspondência com <i>track&amp;trace</i>	
Encomenda normal	1000, 2000 e 5000
Encomenda com <i>track&amp;trace</i>	

Fonte: Regulamento *Cross-Border*.

Conforme decorre do Regulamento, a avaliação é focada nas tarifas dos serviços prestados pelo(s) prestador(es) de serviço postal universal (PSU) no âmbito do SPU, pelo que, e uma vez que os CTT são, em Portugal, o PSU, apenas as tarifas dos referidos envios praticadas pelos CTT são sujeitas a esta avaliação.

Neste contexto, a ANACOM avaliou as tarifas transfronteiriças unitárias em 2021 (em concreto, de acordo com o Regulamento, as tarifas em vigor em 1 de janeiro de 2021), avaliação que foi aprovada por decisão de 24 de junho de 2021, bem como a respetiva comunicação à Comissão Europeia.

Na sequência da análise efetuada, a ANACOM entendeu não existir evidência suficiente para concluir que as tarifas analisadas eram excessivamente elevadas, sem prejuízo de continuar a acompanhar os preços praticados pelos CTT para os envios em causa, em particular no âmbito da avaliação de propostas tarifárias a serem apresentadas pelo PSU e tendo em consideração, nomeadamente, dados atualizados relativos aos custos associados aos envios em causa ou outros dados relevantes que viessem a estar disponíveis.

#### **8.2.4. Qualidade do serviço postal universal**

Os indicadores de qualidade de serviço (IQS) associados à prestação do SPU, respetivos objetivos de desempenho e as suas regras relativas à medição, monitorização e divulgação,

para o biénio 2019 e 2020, foram fixados por decisão da ANACOM de 12 de julho de 2018<sup>15</sup>, tendo, entretanto, continuado a vigorar em 2021, por força da prorrogação, até 31.12.2021, do Contrato de Concessão do Serviço Postal Universal celebrado entre o Estado português e os CTT<sup>16</sup>.

Por decisão de 29.04.2021<sup>17</sup>, esta Autoridade deferiu o pedido apresentado pelos CTT para dedução dos registos de expedições de correio afetados pela pandemia Covid-19 para efeitos de cálculo dos valores dos IQS do ano de 2020, o que se traduziu na dedução da generalidade dos registos associados a expedições de correio normal, correio normal em quantidade, encomendas e jornais e publicações periódicas, bem como das medições relativas ao tempo em fila de espera até atendimento nos estabelecimentos postais, registados entre meados de março de 2020 e o final desse ano.

O deferimento da ANACOM teve em conta, nomeadamente, a situação anómala que afetou Portugal entre 13.03.2020 e 31.12.2020 e que teve um impacto significativo a nível da atividade postal e, em particular, no desempenho de qualidade das expedições ocorridas durante o período em causa.

Neste contexto, é de notar ainda o deferimento, pela ANACOM, por decisão de 28.10.2021, do pedido posterior dos CTT de dedução de registos de expedições de correio afetados pela pandemia de COVID-19 para efeitos de cálculo dos indicadores de qualidade de serviço de 2021, abrangendo o período compreendido entre 01.01.2021 e 30.06.2021<sup>18</sup>.

Nesta decisão, a ANACOM teve em consideração que, apesar de se terem verificado variações no que respeita ao impacto da pandemia na operacionalização da atividade postal ao longo do primeiro semestre de 2021, este impacto não deixou de ser, naquele período, significativo, com efeitos no desempenho de qualidade das expedições.

Em ambos os casos, a ANACOM entendeu que os factos alegados pelos CTT se qualificavam como situações de força maior ou de fenómenos cujo desencadeamento e evolução foram

---

<sup>15</sup> Disponível em: <https://anacom.pt/render.jsp?contentId=1456816>.

<sup>16</sup> Pelo disposto no artigo 35.º-W do Decreto-Lei n.º 10-A/2020, de 13 de fevereiro, com a redação que lhe foi conferida pelo Decreto-Lei n.º 106-A/2020, de 30 de dezembro, disponível em <https://dre.pt/dre/detalhe/decreto-lei/106-a-2020-152639821>.

<sup>17</sup> Disponível em: <https://anacom.pt/render.jsp?contentId=1632841>.

<sup>18</sup> Disponível em: <https://anacom.pt/render.jsp?contentId=1709512>.

manifestamente externos à sua capacidade de controlo, para efeitos do disposto nos n.ºs 1 e 2 do artigo 7.º dos «Parâmetros de qualidade de serviço e objetivos de desempenho associados à prestação do serviço postal universal», aprovados pela decisão de 12.07.2018, e que tiveram impacto no desempenho na sua qualidade de serviço.

Há ainda a referir que, por decisão de 16 de julho de 2020, a ANACOM aprovou o critério a adotar para avaliar o cumprimento dos objetivos de desempenho dos referidos IQS, cujo apuramento é efetuado através de amostras<sup>19</sup>, aplicável em 2019 e 2020. Com esta decisão visou-se, nomeadamente, reduzir para probabilidades razoavelmente pequenas situações que pudessem resultar na penalização dos CTT pela ocorrência de “falsos incumprimentos” dos objetivos de desempenho, nas decisões a adotar pela ANACOM neste âmbito.

Atendendo à continuidade da aplicação, em 2021, dos IQS associados à prestação do SPU, respetivos objetivos de desempenho e regras relativas à medição, monitorização e divulgação fixados por decisão da ANACOM de 12 de julho de 2018, conforme referido anteriormente, a ANACOM considerou necessário continuar a ter em consideração o impacto do erro amostral associado à estimativa do valor do IQS observado, e definir um critério de avaliação do cumprimento dos objetivos de desempenho associados a IQS cujo apuramento é efetuado através de amostras, para o período após 2020. Neste contexto, a ANACOM aprovou em 29.12.2021 o sentido provável de decisão (SPD) sobre o referido critério<sup>20</sup> que mantém, na generalidade, o que vinha a ser aplicado em 2019 e em 2020, prevendo-se que a respetiva decisão final seja adotada no decorrer de 2022.

#### **8.2.5. Densidade da rede postal e ofertas mínimas de serviços**

Atendendo à já referida prorrogação, até 31.12.2021, do Contrato de Concessão do Serviço Postal Universal celebrado entre o Estado português e os CTT, e não tendo os CTT comunicado à ANACOM os objetivos de densidade da rede postal e de ofertas mínimas de serviços para vigorar após 31.12.2020, a ANACOM entendeu ser fundamental que existissem regras que a concessionária estivesse vinculada a observar nestes domínios, de modo a assegurar que fosse cumprido o objeto da concessão, a satisfação das necessidades que

---

<sup>19</sup> Disponível em: <https://anacom.pt/render.jsp?contentId=1551821>.

<sup>20</sup> Disponível em: <https://anacom.pt/render.jsp?contentId=1713408>.

este contrato visava assegurar e a observância das obrigações resultantes das Bases da Concessão, do Contrato de Concessão e da Lei Postal.

Neste contexto, a ANACOM, por decisão de 14 de janeiro de 2021<sup>21</sup>, aprovou uma medida provisória que define os objetivos de densidade da rede postal e de ofertas mínimas de serviços a vigorar até à aprovação de novos objetivos, de acordo com o disposto na cláusula 15.<sup>a</sup> do contrato de concessão do serviço postal universal então em vigor, e que se consubstanciou em a concessionária continuar a assegurar o cumprimento dos objetivos de densidade da rede postal e de ofertas mínimas de serviços que haviam sido fixados por decisão da ANACOM de 17 de dezembro de 2020.

---

<sup>21</sup> Disponível em <https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1601142>



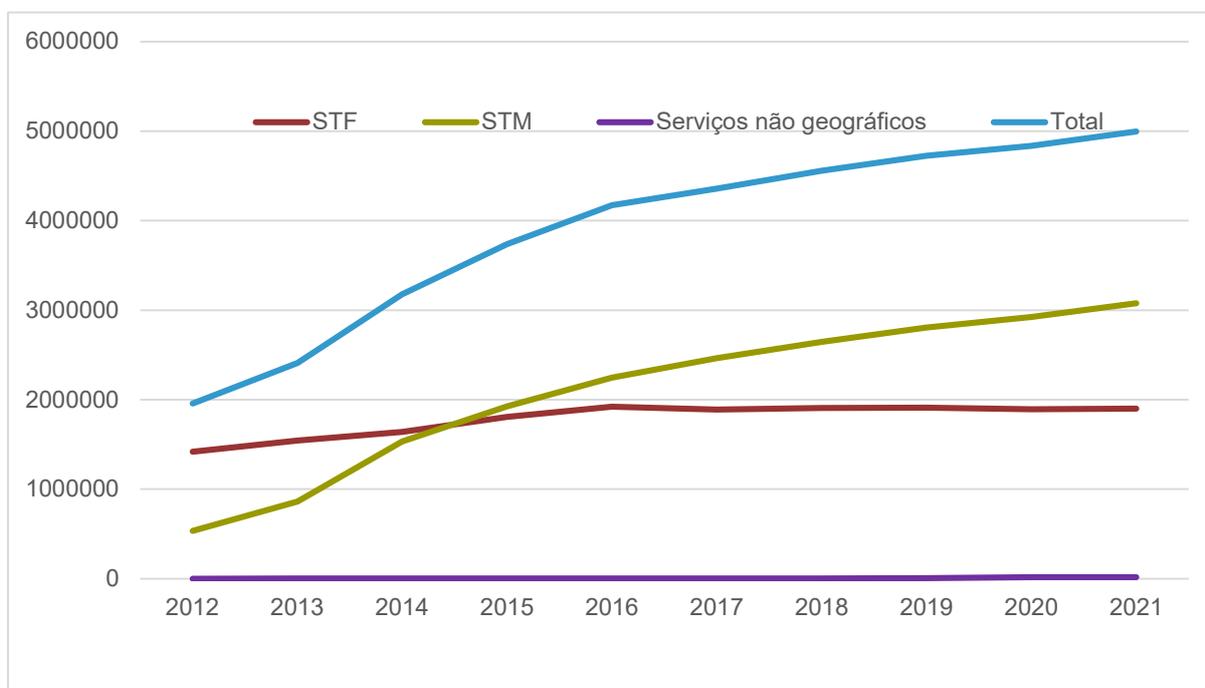
PORTABILIDADE  
DO NÚMERO

## 9. PORTABILIDADE DO NÚMERO

### 9.1. Evolução dos números portados

De acordo com o registado na base de dados da Entidade de Referência para a Portabilidade, no final de 2021 existiam 4 996 952 números portados<sup>22</sup>, dos quais 1 900 653 números geográficos (STF), 3 077 698 números móveis (STM) e 18 601 outros números não geográficos, que incluem 15 290 números nómadas, sendo a evolução ilustrada no gráfico seguinte:

**Gráfico 8 - Evolução do volume de números portados efetivos em base de dados**



Fonte: Entidade de Referência

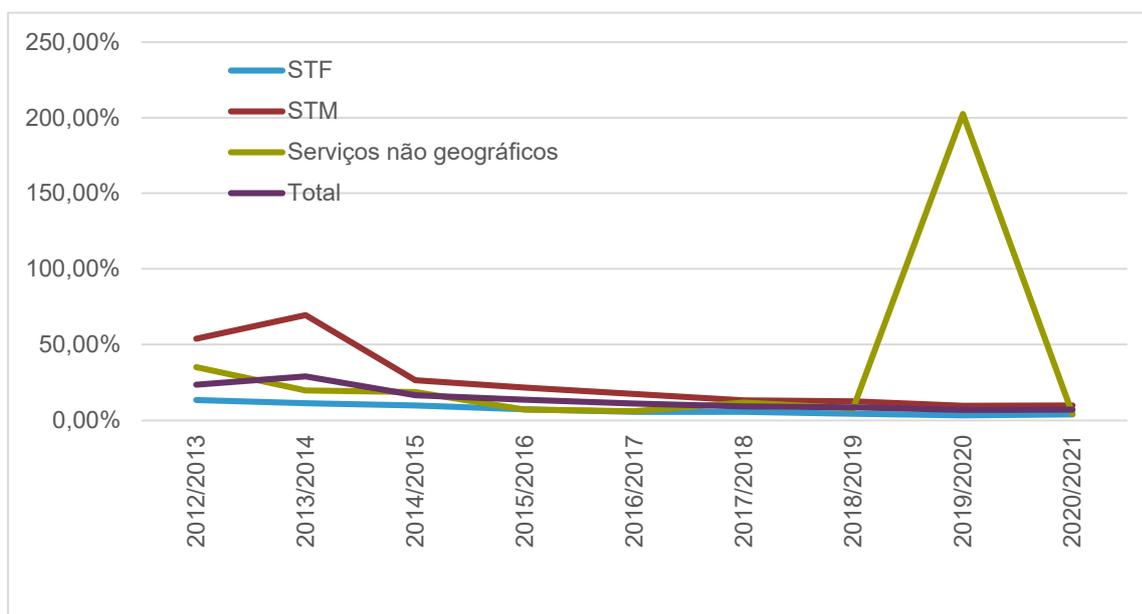
<sup>22</sup> Este indicador contabiliza a quantidade de números que, no final do período em análise, se encontravam portados, não incluindo os números que regressaram ao seu prestador inicial (doador do número). Um mesmo número que, após uma primeira portabilidade, tenha sido novamente portado para outros prestadores é contabilizado uma única vez.

Como ilustrado no gráfico seguinte, no final de 2021 haviam sido objeto de portabilidade<sup>23</sup> 11 156 604 números, dos quais 4 933 214 números geográficos, 6 202 584 números móveis e 20 806 outros números não geográficos, que incluem 15 475 números da gama “30” (serviço VoIP nómada) do PNN.

Em termos de taxas de crescimento, a portabilidade dos números móveis subiu cerca de 10% em 2021, cerca de duas vezes e meia acima da taxa de crescimento da portabilidade de números geográficos, que foi de cerca de 4%. A portabilidade de outros números não geográficos (incluindo os números nómadas, que em 2020 registou um significativo incremento devido à mudança de operador de um grande cliente que envolveu a portabilidade de todos os seus números nómadas) registou em 2021 um aumento ligeiramente acima dos 4%.

O gráfico seguinte ilustra a taxa de crescimento da portabilidade.

**Gráfico 9 - Evolução da taxa de crescimento do volume acumulado de números objeto de portabilidade**



Fonte: Entidade de Referência

<sup>23</sup> Neste indicador são contabilizados não só os números que foram objeto de uma primeira portabilidade (ou de portabilidades subsequentes) para um prestador que não o "doador" mas também os números que foram portados para o próprio "prestador doador".

Entre o final de 2020 e o final de 2021, a quantidade de números móveis objeto de portabilidade aumentou 11,1%. No caso dos números geográficos, o aumento do indicador foi de 16,5%. A portabilidade dos números não geográficos (incluindo os números nómadas) sofreu uma redução de cerca de 94%.

O indicador “quantidade de números que foram objeto de portabilidade” não é representativo do *churn* (mudança de prestador), na medida em que os clientes podem mudar de prestador sem portar o número. Não reflete também o *churn* de clientes com números portados, uma vez que cada cliente, em particular no segmento empresarial, pode portar mais do que um número.

Os quadros seguintes apresentam a percentagem de números associados a acessos móveis ativos que se encontravam portados, incluindo ou excluindo números associados a PC, tablet, Pen, router e acessos M2M.

**Tabela 3 - Percentagem de números móveis que se encontram portados (excluindo números associados a PC, tablet, Pen, router e acessos M2M)**

Rácio	Final de 2020	Final de 2021
Quantidade de números <i>ported-in</i> associados a acessos móveis ativos / Quantidade de números associados a acessos móveis ativos	20,86%	21,21%

Fonte: ANACOM, com base nas respostas dos operadores ao Questionário Semestral de Portabilidade

Notas:

- Acesso móvel ativo: todo o acesso móvel (conjunto do equipamento terminal e software necessários para aceder aos serviços disponíveis nas redes móveis) que no final do semestre se encontra habilitado a usufruir um dos serviços (i.e., ter o direito de originar ou receber chamadas de voz ou mensagens ou de aceder a um serviço de transmissão de dados), sem que necessariamente o tenha utilizado, estando, portanto, «vivo» no sistema de registo na rede. Para efeito de cálculo deve-se recorrer ao número de cartões SIM/USIM ativos. Não devem ser aqui contabilizados cartões oferta que, apesar de ativos, não foram ainda recarregados e cartões pré-ativos (p. ex. disponíveis em lojas ou armazéns).

- Não são contabilizados como números portados aqueles que se encontram em "período de quarentena" (período de três meses durante o qual um cliente com um número portado e que tenha cessado contrato com o prestador pode ainda solicitar o uso desse número na mesma empresa ou requerer portabilidade do mesmo).

- Nesta tabela, os números "*ported-in*" não incluem os números que regressaram ao prestador doador (ou seja, ao prestador ao qual os números foram inicialmente atribuídos pelo Regulador).

**Tabela 4 - Percentagem de números móveis que se encontram portados (incluindo números associados a PC, tablet, Pen, router e acessos M2M)**

Rácios	Final de 2020	Final de 2021
I. Quantidade de números <i>ported-in</i> associados a acessos móveis ativos / Quantidade de números associados a acessos móveis ativos	16,50%	16,29%
II. Quantidade de números <i>ported-in</i> associados a acessos móveis ativos afetos a clientes residenciais / Quantidade de números associados a acessos móveis ativos afetos a clientes residenciais	17,68%	17,74%
III. Quantidade de números <i>ported-in</i> associados a acessos móveis ativos afetos a clientes não residenciais / Quantidade de números associados a acessos móveis ativos afetos a clientes não residenciais	12,68%	11,82%

Fonte: ANACOM, com base nas respostas dos operadores ao Questionário Semestral de Portabilidade

Notas:

- Acesso móvel ativo: todo o acesso móvel (conjunto do equipamento terminal e software necessários para aceder aos serviços disponíveis nas redes móveis) que no final do semestre se encontra habilitado a usufruir um dos serviços (i.e., ter o direito de originar ou receber chamadas de voz ou mensagens ou de aceder a um serviço de transmissão de dados), sem que necessariamente o tenha utilizado, estando, portanto, «vivo» no sistema de registo na rede. Para efeito de cálculo deve-se recorrer ao número de cartões SIM/USIM ativos. Não devem ser aqui contabilizados cartões oferta que, apesar de ativos, não foram ainda recarregados e cartões pré-ativos (p. ex. disponíveis em lojas ou armazéns).

- Não são contabilizados como números portados aqueles que se encontram em "período de quarentena" (período de três meses durante o qual um cliente com um número portado e que tenha cessado contrato com o prestador pode ainda solicitar o uso desse número na mesma empresa ou requerer portabilidade do mesmo).

- Nesta tabela, os números "*ported-in*" não incluem os números que regressaram ao prestador doador (ou seja, ao prestador ao qual os números foram inicialmente atribuídos pelo Regulador).

O quadro seguinte apresenta a percentagem de números geográficos que se encontravam portados.

**Tabela 5 - Percentagem de números geográficos que se encontram portados**

Rácios	Final de 2020	Final de 2021
I. Quantidade de números <i>ported-in</i> afetos ao STF / Quantidade de números afetos ao STF atribuídos a clientes de acesso direto	28,07%	27,82%
II. Quantidade de números <i>ported-in</i> afetos ao STF atribuídos a clientes residenciais / Quantidade de números afetos ao STF atribuídos a clientes de acesso direto residenciais	31,93%	31,29%
III. Quantidade de números <i>ported-in</i> afetos ao STF atribuídos a clientes não residenciais / Quantidade de números afetos ao STF atribuídos a clientes de acesso direto não residenciais	22,29%	22,50%

Fonte: ANACOM, com base nas respostas dos operadores ao Questionário Semestral de Portabilidade

Notas:

- Entende-se que existe acesso direto quando existe uma linha instalada desde o local onde o cliente está domiciliado e, se necessário, do respetivo equipamento terminal, até um ponto de entrada de uma rede pública comutada de telecomunicações.

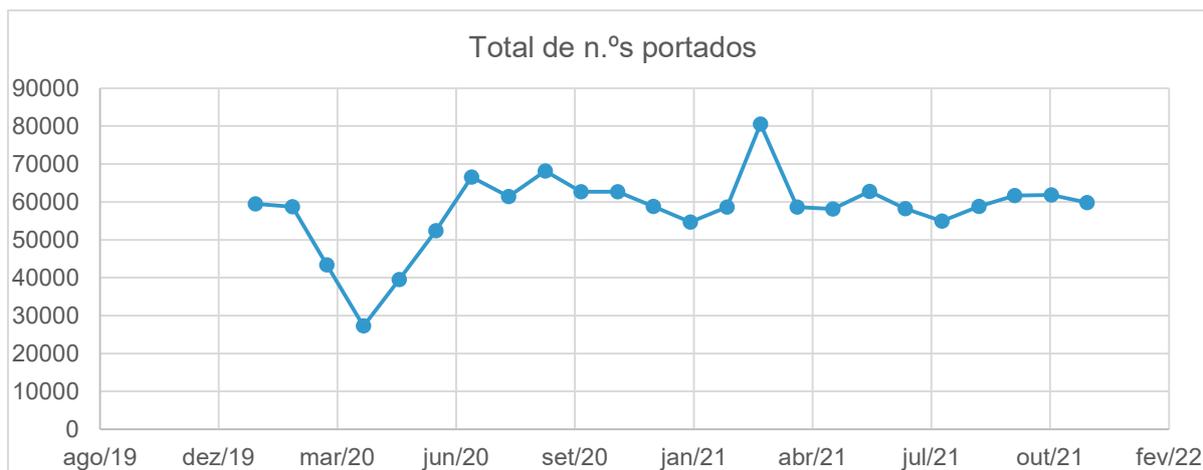
- Não são contabilizados como números portados aqueles que se encontram em "período de quarentena" (período de três meses durante o qual um cliente com um número portado e que tenha cessado contrato com o prestador pode ainda solicitar o uso desse número na mesma empresa ou requerer portabilidade do mesmo).

- Nesta tabela, os números "*ported-in*" não incluem os números que regressaram ao prestador doador (ou seja, ao prestador ao qual os números foram inicialmente atribuídos pelo Regulador)

## 9.2. Evolução dos números portados durante a pandemia

Durante o ano de 2020 a quantidade de números que foram objeto de portabilidade<sup>24</sup> sofreu, devido à pandemia do COVID-19, algumas oscilações significativas. O gráfico seguinte ilustra de uma forma clara que na primeira vaga da pandemia, associada ao confinamento, a partir de fevereiro até maio de 2020, há uma diminuição bastante acentuada dos números que foram objeto de portabilidade, que gradualmente subiu até ao nível registado em dezembro de 2019. No final do ano de 2020 também se nota uma diminuição da quantidade de números portados, apesar das medidas mais restritivas de confinamento só terem começado a ser novamente aplicadas em 2021. Contudo, em 2021 verifica-se que a quantidade de números que foram objeto de portabilidade mensalmente voltou a estabilizar, apesar de ter havido um pico em março de 2021.

Gráfico 10 - Evolução dos números portados durante a pandemia (2020 e 2021)



Fonte: Entidade de Referência

## 9.3. Evolução dos preços da portabilidade

Esta Autoridade recolhe informação junto dos prestadores do Serviço Telefónico Móvel (STM), incluindo os operadores móveis virtuais (MVNO), dos prestadores do Serviço

<sup>24</sup> Neste indicador são contabilizados não só os números que foram objeto de uma primeira portabilidade (ou de portabilidades subsequentes) para um prestador que não o "doador" mas também os números que foram portados para o próprio "prestador doador".

Telefónico Fixo (STF) e dos prestadores do serviço telefónico nómada, informação esta que é igualmente publicada no sítio da ANACOM.

A portabilidade, no final de 2021, era uma operação gratuita para os novos clientes do STM do segmento residencial que optam por manter o número, exceto no caso de dois prestadores, de um total de 6 prestadores do serviço. Para um destes dois prestadores a portabilidade é oferecida apenas aos assinantes que subscrevam ofertas com fidelização, sendo cobrado um valor de 16,26 euros (valor sem IVA) aos restantes clientes. O outro prestador pratica um preço de 12,20 euros (valor sem IVA) por número portado, passível de não ser cobrado consoante campanhas usualmente em vigor.

No que respeita ao STF, em 2021 a portabilidade não foi cobrada à generalidade dos clientes residenciais que optaram por manter o número, existindo apenas dois prestadores a cobrar, respetivamente, 12,20 euros e 16,26 euros por número portado a assinantes subscritores de ofertas sem fidelização - valores sem IVA. No segmento empresarial, apenas para 3 prestadores a portabilidade era cobrada aos novos clientes que optavam por manter o número. Os preços cobrados eram, respetivamente, de 12,20 euros, 15 euros e 20 euros, embora neste último caso o valor fosse aplicável aos subscritores de ofertas sem fidelização.

Quanto ao serviço telefónico nómada, no segmento residencial no final de 2021, apenas dois dos prestadores cobravam a operação da portabilidade aos utilizadores finais. Um desses prestadores cobrava 20 euros por número portado apenas a clientes de ofertas sem fidelização e o outro prestador cobrava 4,59 euros por número portado (valores sem IVA). No mercado empresarial, apenas três prestadores cobravam aos novos clientes essa operação (o preço mais elevado era de 20 euros, sem IVA, por número portado, sendo cobrado apenas a subscritores de ofertas sem fidelização).

RELATÓRIO DE REGULAÇÃO 2021



SEGURANÇA DAS  
COMUNICAÇÕES

## 10. SEGURANÇA DAS COMUNICAÇÕES

### 10.1. Segurança e integridade das redes e serviços

- **Aplicação do Regulamento de segurança**

O Regulamento n.º 303/2019, de 1 de abril, relativo à segurança e à integridade das redes e serviços de comunicações eletrónicas, estabeleceu diversas obrigações em matéria de segurança e integridade das redes e serviços a cumprir pelas empresas que oferecem redes de comunicações públicas ou serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público.

Entre as principais obrigações previstas no Regulamento destacam-se as de envio à ANACOM da seguinte informação:

- a política de segurança adotada nos termos do disposto na alínea a) do n.º 1 do artigo 18.º;
- o estabelecimento da função de responsável da segurança e, sendo o caso, de adjunto do responsável da segurança (cfr. artigo 18.º, n.º 1, alínea b) e n.º 2);
- o estabelecimento da função de ponto de contacto permanente (cfr. artigo 18.º, n.º 1, alínea c) e n.º 3);
- o primeiro relatório anual de segurança, nos termos previstos no artigo 19.º, bem como, se aplicável<sup>25</sup>, a versão atualizada da lista dos ativos constante do inventário, conforme previsto na alínea b) do n.º 4 do artigo 9.º;
- caso aplicável<sup>26</sup>, a versão inicial da lista dos ativos constante do inventário, conforme previsto na alínea a) do n.º 4 do artigo 9.º.

No âmbito da supervisão do cumprimento das referidas obrigações, foram dirigidas notificações a 104 empresas que oferecem redes de comunicações públicas ou serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público, no sentido de as alertar para o cumprimento

---

<sup>25</sup> Aplicável a empresas cujas ofertas se suportem em, pelo menos, um ativo classificável na classe A

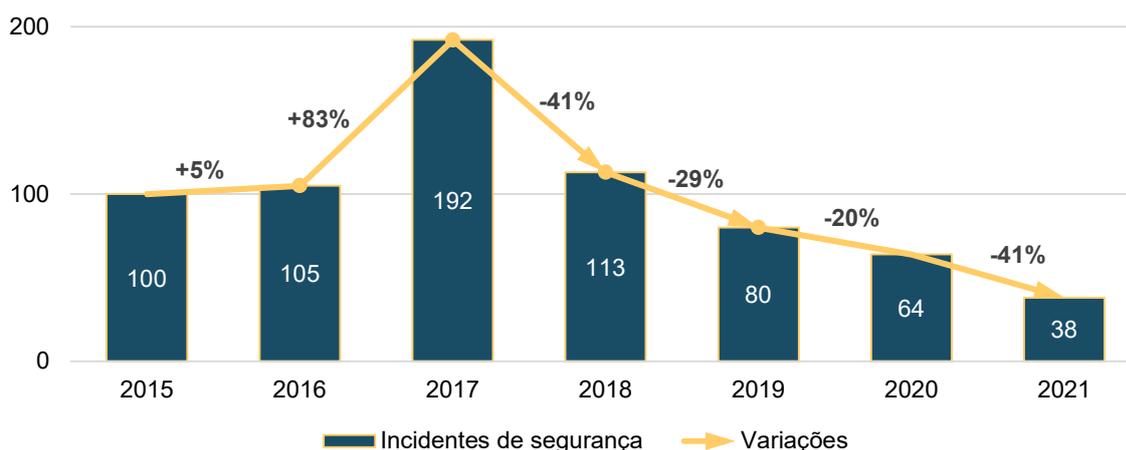
<sup>26</sup> Idem à anterior.

dessas obrigações. Em consequência dessas ações, resultaram indícios de incumprimento daquelas obrigações por parte de 32 empresas, tendo os respetivos processos sido enviados para a Ação Sancionatória.

- **Reporte de notificações de violações de segurança ou perdas de integridade**

Em 2021, o Centro de Reporte de Notificações (CRN) da ANACOM recebeu 38 notificações de incidentes de segurança, menos 41% do que em 2020, conforme se pode observar no gráfico seguinte. Tratou-se do valor mais baixo que foi registado desde 2015. No total, durante o período de 2015 a 2021, as empresas notificaram 692 incidentes de segurança, conforme consta no Relatório Anual de Violações de Segurança ou Perdas de Integridade – 2021.

**Gráfico 11 - Valor anual de incidentes de segurança notificados, 2015-2021**

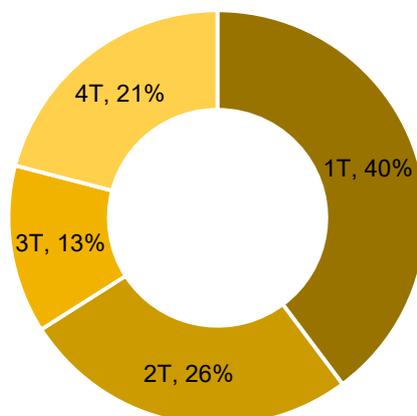


Unidade: Número de incidentes de segurança

Fonte: ANACOM

Da análise do gráfico seguinte verifica-se que, em 2021, o 1.º e 2.º trimestres (1T e 2T, respetivamente) foram os que mais revelaram uma situação gravosa no que respeita ao número de incidentes recebidos.

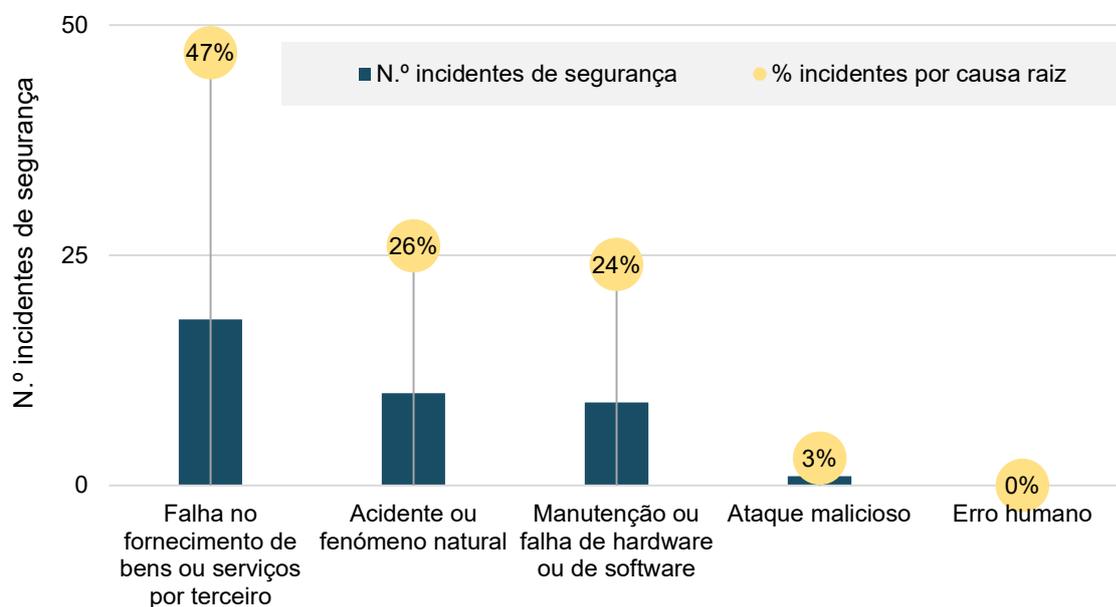
**Gráfico 12 - Percentagem de incidentes de segurança recebidos em 2021, por trimestre**



Unidade: % de incidentes de segurança  
Fonte: ANACOM

O gráfico abaixo detalha para cada causa raiz, em número e em termos percentuais, os incidentes de segurança ocorridos em 2021.

**Gráfico 13 - Incidentes de segurança recebidos para diferentes categorias de causas raiz, 2021**



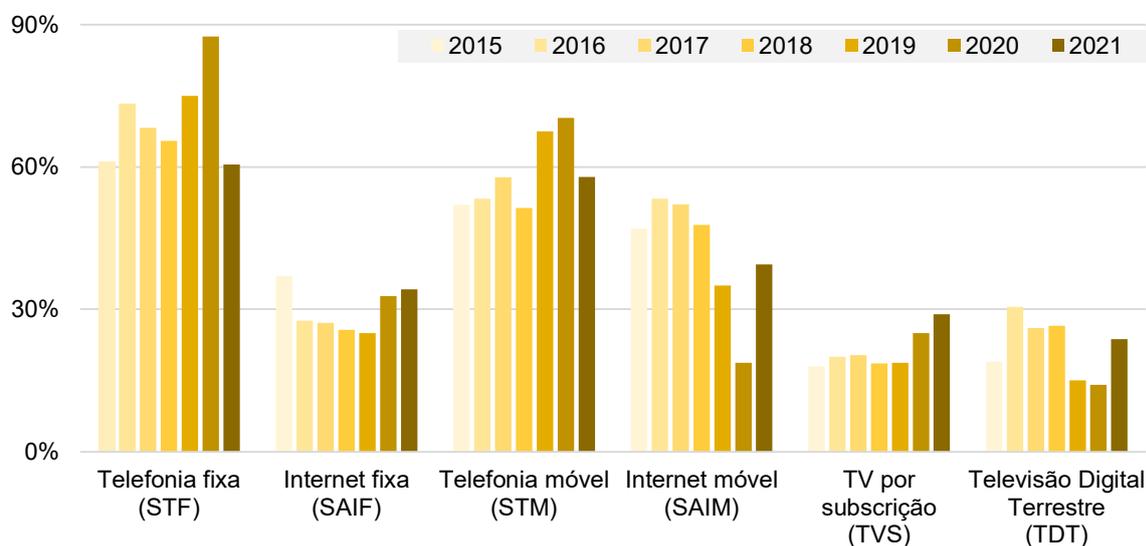
Unidade: Número de incidentes de segurança e percentagem do total de incidentes (%)  
Fonte: ANACOM

A maior parte dos incidentes deveu-se a falhas no fornecimento de bens ou serviços por terceiro, nomeadamente falhas no fornecimento de energia ou de circuitos alugados.

Destacam-se também as causas raiz acidente ou fenómeno natural e a manutenção ou falha de hardware ou de software que representam metade do total dos incidentes de segurança notificados, nomeadamente devido a causas associadas a condições climáticas severas ou outros fenómenos naturais e a avarias técnicas de sistemas/equipamentos.

Importa ainda verificar o impacto dos incidentes em termos dos serviços e dos assinantes/acessos afetados, sendo detalhado no gráfico abaixo os incidentes de segurança recebidos por serviço afetado durante os últimos sete anos.

**Gráfico 14 - Percentagem de incidentes de segurança notificados para cada tipo de serviço, 2015-2021.**



Unidade: % de incidentes de segurança

Fonte: ANACOM

Nota: A maioria dos incidentes de segurança tem impacto em mais de um serviço (razão pela qual as percentagens no gráfico somam mais de 100%).

A maioria das notificações teve impacto em dois ou mais serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público. O serviço de telefonia fixa foi o serviço mais vezes afetado ao longo deste período, registando valores acima de 60% em todos os anos. Em 2021, 61% dos incidentes de segurança notificados tiveram impacto na telefonia fixa.

- **Regulamento de segurança – Dever de realização de auditorias à segurança das redes e serviços**

No respeitante às obrigações de realização de auditorias à segurança das redes e serviços e de envio do respetivo relatório, pelas empresas que oferecem redes de comunicações

públicas ou serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público e que suportam as suas ofertas em, pelo menos, um ativo classificável na classe A, deram entrada na ANACOM, a partir do final de agosto de 2021, as primeiras onze propostas de auditoria apresentadas ao abrigo do Regulamento de Segurança n.º 303/2019, de 01.04.

Para efeitos de aceitação das propostas de auditoria apresentadas, a ANACOM, além de ter solicitado às empresas e às respetivas auditoras os esclarecimentos necessários, ainda solicitou esclarecimentos e determinou o suprimento de deficiências existentes. Todas as propostas de auditorias apresentadas foram aceites, tendo as empresas iniciado, ainda no decurso de 2021, as atividades de auditoria.

- **Regulamento de segurança – Ações de supervisão na sequência da ocorrência de violações de segurança ou perdas de integridade**

Em 2021, foram retomadas e concluídas as ações de supervisão no âmbito da segurança e integridade das redes e serviços. Estas ações de supervisão visaram avaliar com maior detalhe determinadas violações de segurança ou perdas de integridade e as medidas adotadas pelos operadores, tanto para a sua mitigação, como para a prevenção de incidentes semelhantes no futuro. Nesse mesmo ano, foram arquivados os dois processos que resultaram dos procedimentos de supervisão.

- **Regulamento de segurança – Incêndios rurais (site surveys)**

Os incêndios rurais estão entre as catástrofes naturais mais frequentes em Portugal, afetando grandes extensões do território e constituindo um risco reconhecido para as infraestruturas das redes de comunicações eletrónicas, nomeadamente, para os traçados aéreos de cabos de comunicações e estações de radiocomunicações das redes móveis. Em 2021, o período crítico de ocorrência de incêndios rurais decorreu de 1 de julho a 30 de setembro (período estabelecido pelo artigo 2.º da Lei n.º 76/2017, de 17 de agosto).

No decurso de ações regulares de supervisão da ANACOM, procedeu-se em julho de 2021 à realização de vários sites surveys em Portugal Continental e na Região Autónoma da Madeira, especificamente na ilha da Madeira. O objetivo desta ação foi a identificação de situações de risco agravado e de maior vulnerabilidade a eventuais incêndios rurais, pela proximidade das infraestruturas de comunicações a vegetação densa e acumulação de matéria orgânica combustível, a sensibilização para a adoção de medidas com vista à

correção das situações identificadas, bem como de outras que porventura estivessem em situação semelhante e a redução global do risco de impacto de eventuais incêndios rurais nas infraestruturas que suportam as redes e serviços.

Foram identificadas situações específicas que inspiravam maior preocupação e para as quais se justificava a adoção de medidas corretivas urgentes por parte das empresas, tendo estas sido notificadas pela ANACOM para esse efeito.

A realização de ações de verificação no terreno revelou-se, uma vez mais, importante para melhor compreender as condições em que as infraestruturas de comunicações se encontram instaladas num contexto rural e de elevado risco de incêndio.

Os traçados aéreos de cabos de comunicações sustentados em postes de madeira continuam a ser, provavelmente, as infraestruturas mais vulneráveis em caso de incêndios não sendo, todavia, observáveis melhorias significativas na manutenção/limpeza desde as ações realizadas pela ANACOM no terreno em 2017 e 2018.

## **10.2. Número único de emergência europeu – 112**

Em 2021, mais precisamente a 26 de março, entrou em exploração o novo equipamento de Feixes Hertzianos (FH) para entrega de tráfego de emergência por dois Acessos Primários ao Ponto de Atendimento da Segurança Pública (PASP) 112 COSUL, em substituição do existente desde 2009, pelo que a ANACOM deu por concluída a sua intervenção neste âmbito junto da Secretaria-Geral do Ministério da Administração Interna (SGMAI) e da empresa que entrega todas as chamadas realizadas para o 112 (MEO).

Neste ano de 2021 foi ainda objeto de Decisão pela ANACOM, em 15 de julho, a migração do tráfego de 112 e 117 para IP na interligação entre os diversos operadores e a MEO.

Esta Decisão, autónoma relativamente à migração do restante tráfego para IP na interligação, determinou o dia 2 de fevereiro de 2022 para a sua conclusão, verificando-se, àquela data, atraso por parte de uma empresa (estavam em falta os testes finais), no que respeita a esta última Decisão, e por parte de duas empresas que ainda não tinham concluído o determinado pela Decisão de 5 de janeiro de 2018 relativamente ao restante tráfego.

### 10.3. Sistema de avisos à população

Em Portugal existe, desde 2018, um sistema de avisos à população baseado na transmissão de avisos por SMS. Este sistema está dotado de uma interface do tipo *webservice*, baseada no protocolo *Common Alerting Protocol* (CAP), que permite uma comunicação expedita e segura entre as Autoridades de Proteção Civil e as empresas de comunicações eletrónicas para espoletar o envio dos avisos à população, que podem ser de prevenção (com o objetivo de prestar informação sobre o evento em causa) ou de ação (sobre as medidas de autoproteção a adotar).

No ano de 2021, realizaram-se oito reuniões do grupo de trabalho, envolvendo representantes do Secretário de Estado Adjunto e das Comunicações (SEAC), do Centro de Coordenação das Comunicações, Tecnologias de Informação e Inovação do Governo dos Açores, da Autoridade Nacional de Emergência e Proteção Civil (ANEPC), do Serviço Regional de Proteção Civil e Bombeiros da Região Autónoma dos Açores, do Serviço Regional de Proteção Civil da Região Autónoma da Madeira e das empresas de comunicações eletrónicas (MEO, NOS, NOWO e VODAFONE), e ainda uma reunião sem a participação destas empresas e apenas reservada a Autoridades.

Em 3 de fevereiro de 2021, tal como já referia o Relatório de Regulação de 2020, foi disponibilizada uma nova funcionalidade no sistema em funcionamento e que permite a definição das áreas geográficas alvo dos avisos através de polígonos.

No sentido de fazer evoluir o sistema em funcionamento, durante o ano de 2021 trabalhou-se em vários assuntos, sendo de destacar:

- A estabilização do Caderno de Especificações em 24.03.2021;
- Possíveis evoluções da solução atual, destacando-se:
  - A funcionalidade de envio de avisos por etapas;
  - A informação de êxodo em tempo real.
- Complementar a atual solução com:
  - *Cell Broadcast*;

- Chamadas automáticas para números fixos e móveis;
- Mensagens através da Rádio ou TV;
- Sistema *Galileo*.

Por último, refira-se que este grupo de trabalho foi constituído em 2018, na sequência do Relatório do GT Incêndios, e que deverá a sua continuidade ser reavaliada aquando da transposição do CECE para a nova LCE, à luz do que venha a estar previsto em matéria de avisos à população.

#### **10.4. Roaming nacional de emergência**

Em 2021 não houve qualquer reunião deste grupo de trabalho, constituído em 2019 com representantes do Gabinete do SEAC e das empresas de comunicações eletrónicas (MEO, NOS, NOWO e VODAFONE) com vista a estabelecer um plano de desenvolvimento e de implementação de uma solução de *roaming* nacional de emergência para cidadãos.

Lembra-se que a atividade deste grupo de trabalho foi suspensa ainda durante o ano de 2020, a pedido das operadoras face à situação pandémica, sendo que a MEO abandonou o GT em 2019.

#### **10.5. Políticas de emergência no sector das comunicações**

Ao nível do Plano Nacional de Emergência da Proteção Civil (PNEPC), onde a ANACOM assume funções de coordenação da parte das comunicações, a ANACOM respondeu a solicitação efetuada pela ANEPC para contributo no sentido da revisão do PNEPC.

#### **10.6. Normalização**

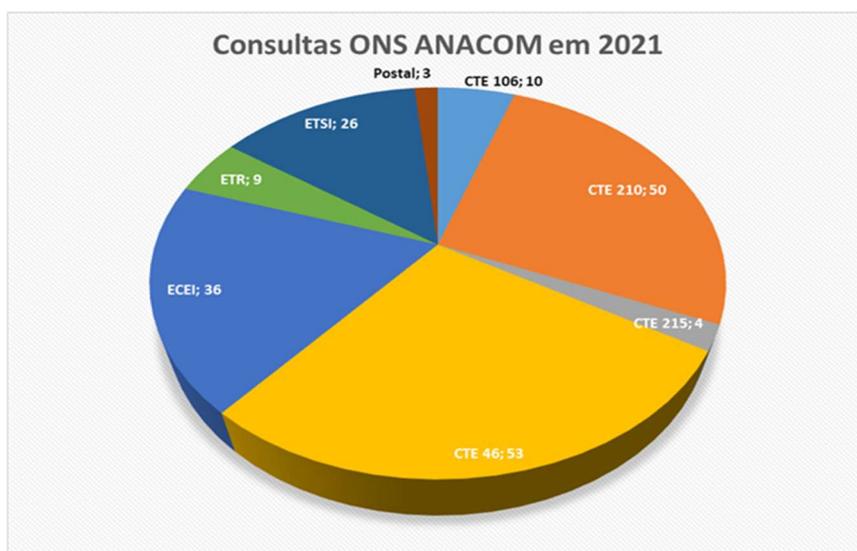
A ANACOM é reconhecida como Organismo de Normalização Sectorial (ONS ANACOM) no âmbito das comunicações (telecomunicações e postal) e compatibilidade eletromagnética, no domínio da normalização, no quadro do sistema nacional de gestão da qualidade, em estreita articulação com o Instituto Português da Qualidade (IPQ).

Neste contexto específico, o ONS ANACOM é responsável por analisar e avaliar, através das suas comissões técnicas nacionais constituídas para o efeito, a atividade normativa com

origem nas instâncias de normalização europeias e internacionais: Comité Europeu de Normalização (CEN), Comité Europeu de Normalização Eletrotécnica (CENELEC), Instituto Europeu de Normas de Telecomunicações (ETSI), Organização Internacional de Normalização (ISO) e Comissão Eletrotécnica Internacional (IEC).

No âmbito da atividade do ONS ANACOM, em 2021, foram respondidas 191 consultas, de acordo com a distribuição, por comissões técnicas nacionais e grupos de consulta, apresentada no gráfico seguinte.

**Gráfico 15 - Consultas ONS em 2021.**



Legenda:

[CTE 46 - Cabos, fios e guias de onda para equipamento de telecomunicações](#)

[CTE 106 - Campos eletromagnéticos no ambiente humano](#)

[CTE 209 - Redes de cabo para sinais de televisão, sinais de som e serviços interativos](#)

[CTE 210 - Compatibilidade eletromagnética](#)

[CTE 215 - Aspectos eletrotécnicos de equipamento de telecomunicações](#)

ETSI – consultas de várias comissões técnicas [do ETSI \(EE, REN, BRAN, SES, ESI, BROADCAST, ATTM, DECT\)](#)

ETR – equipamentos de transmissão para radiocomunicações

ECEI – áudio, vídeo, sistemas multimédia e equipamento

## 10.7. Outros aspetos

A nível nacional, a ANACOM fez-se representar no GIA – Grupo Informal de Acompanhamento à proposta de Diretiva relativa a medidas destinadas a garantir um elevado nível comum de cibersegurança na União (proposta de Diretiva NIS2, a qual pretende revogar

a Diretiva 2016/1148 NIS – *Network and Information Security*), onde apresentou nessa sede a sua posição relativamente ao articulado pertinente daquela proposta de Diretiva.

A nível europeu, a ANACOM fez-se representar no EGEC – *Expert Group on Emergency Communications*, da Comissão Europeia, no CEPT/NaN3 – *Emergency Communications*, no BEREC – 5G Cybersecurity EWG (onde colaborou na opinião adotada pelo BEREC sobre a referida proposta de Diretiva NIS2, que propõe a remoção dos artigos 40.º e 41.º do Código Europeu de Comunicações Eletrónicas (CECE).

RELATÓRIO DE REGULAÇÃO 2021



GESTÃO DO  
ESPECTRO  
RADIOELÉTRICO

## 11. GESTÃO DO ESPECTRO RADIOELÉTRICO

### 11.1. Implementação de Decisões da Comissão Europeia (CE)

Compete à ANACOM, em matéria de gestão do espectro, proceder à implementação das Decisões da CE sobre harmonização de espectro na UE, conforme estabelece o n.º 4 do artigo 15.º da LCE. Assim, em 2021, a ANACOM procedeu à implementação da Decisão de Execução (UE) 2021/1067 da Comissão, de 17 de junho de 2021, sobre a utilização harmonizada do espectro de radiofrequências na faixa de frequências 5945-6425 MHz para a implementação de sistemas de acesso sem fios, incluindo redes locais via rádio (WAS/RLAN).

Esta Decisão estipula que os Estados-Membros devem designar a faixa dos 6 GHz e disponibilizá-la numa base de não exclusividade, não interferência e não proteção, para a implementação dos dispositivos WAS/RLAN (dispositivos para sistemas de acesso sem fios nomeadamente redes locais via rádio), de acordo com as condições técnicas estabelecidas no anexo da referida Decisão.

### 11.2. Procedimento de atribuição de direitos de utilização de frequências na faixa dos 700 MHz e outras faixas de frequências

O processo de atribuição de direitos de utilização de frequências nas faixas dos 700 MHz, 900 MHz, 1800 MHz, 2,1 GHz, 2,6 GHz e dos 3,6 GHz, para a instalação de redes e prestação de serviços de comunicações eletrónicas compatíveis com o sistema 5G, bem como para a instalação ou para o reforço das redes existentes com outras tecnologias, que teve por base o Regulamento n.º 987-A/2020, de 5 de novembro (Regulamento do Leilão), atingiu a sua fase final em dezembro de 2021.

Com efeito, 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. E a fase de licitação principal iniciou-se no dia 14 de janeiro de 2021 e terminou no dia 27 de outubro de 2021, após a realização de 1727 rondas.

Apesar de o leilão ter decorrido de forma regular, a licitação sucessiva e reiterada com recurso a incrementos de preços mais reduzidos, nomeadamente de 1%, contribuiu para que o leilão

perdurasse por um período largamente superior ao que a ANACOM antecipou e muito superior aos procedimentos equivalentes nos outros Estados Membros.

Temendo o impacto que essa delonga na conclusão do leilão poderia causar não só no desenvolvimento e entrada em funcionamento das redes 5G, prejudicando, conseqüentemente, os cidadãos e as empresas, que ficariam impossibilitadas de beneficiar da transição digital impulsionada pelo 5G, em termos de desenvolvimento e competitividade da nossa economia, com prejuízo para as condições de concorrências existentes no mercado e definidas no âmbito do Regulamento para promover um *level playing field*, em termos de coesão social e territorial, inovação social e melhoria da qualidades dos serviços públicos, mas também nos benefícios que resultariam do reforço das redes 3G ou 4G existentes, que no contexto existente de pandemia se tornaram particularmente relevantes e se assumiram como indispensáveis, a ANACOM decidiu aprovar alterações ao Regulamento do Leilão no sentido de tornar a fase de licitação mais célere.

O prolongamento excessivo do leilão colocava ainda em causa o calendário associado ao cumprimento das obrigações de cobertura, de desenvolvimento de rede e de reforço do sinal de voz, as quais foram impostas com o intuito de corrigir as insuficiências de cobertura e capacidade em zonas mais carenciadas do país, e dessa forma contribuir para uma maior equidade nacional em termos de disponibilização de serviços de comunicações eletrónicas, nomeadamente de Banda Larga Móvel.

Assim, a 28 de junho de 2021, o Conselho de Administração da ANACOM aprovou a alteração do Regulamento n.º 987-A/2020, de 5 de novembro, no sentido de possibilitar - a partir de 5 de junho de 2021 - o aumento da realização de rondas diárias de 7 para 12, ao encurtar as rondas de 60 minutos para 30 minutos e ao alargar o período diário de licitações das 18:00 para as 19:00 horas.

Apesar da expectativa de que esta medida fosse suficiente para impedir que o leilão se prolongasse excessivamente, tal não se verificou. Constatando que o ritmo de progressão continuava demasiado lento e que os licitantes, apesar das regras em vigor, não imprimiam maior celeridade ao processo, mantendo o recurso sistemático a incrementos baixos, essencialmente de 1%, o Conselho de Administração da ANACOM aprovou, em 16 de setembro de 2021, e após a realização de 700 rondas, uma nova alteração ao Regulamento do Leilão.

Esta alteração consubstanciou-se na inibição dos incrementos mínimos mais baixos (1% e 3%) que os licitantes poderiam escolher numa dada ronda.

Na sequência desta medida, a fase de licitação principal do leilão terminaria em 27 de outubro de 2021, tendo sido ganhos 57 dos 58 lotes disponibilizados no leilão, e atingido o montante total de 566,802 milhões de euros.

Posteriormente, em 29 de outubro de 2021, realizou-se a sessão presencial de consignação dos lotes nas categorias A, D, F, H, I e J (ou seja, dos 700 MHz, 1800 MHz, 2,6 GHz (FDD) e 3,6 GHz), tendo os licitantes efetuado, nos termos do n.º 8 do artigo 35.º do Regulamento do Leilão, a escolha da localização exata dos lotes ganhos, dentro das correspondentes faixas de frequências, a qual foi validada pela ANACOM.

No seguimento da referida fase de consignação, esta Autoridade aprovou, a 4 de novembro de 2021, o projeto de relatório do leilão, em cumprimento do disposto no artigo 36.º do Regulamento do Leilão, o qual incluía o projeto de decisão de atribuição dos direitos de utilização de frequências.

Na sequência da aprovação do relatório do leilão e efetuados que foram os depósitos dos montantes devidos pelos licitantes vencedores, nos termos admitidos no artigo 38.º do Regulamento do Leilão, a ANACOM adotou as decisões de emissão dos títulos dos Direitos de Utilização de Frequências nas faixas dos 700 MHz, 1800 MHz, 2,1 GHz, 2,6 GHz e 3,6 GHz atribuídos à Dense Air Portugal, Unipessoal, Lda. (DENSE AIR), à DIXAROBIL TELECOM, Sociedade Unipessoal, Lda. (DIXAROBIL), à MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A. (MEO), à NOS – Comunicações, S.A. (NOS), à NOWO Communications, S.A. (NOWO) e à Vodafone Portugal – Comunicações Pessoais, S.A. (VODAFONE), após as respetivas audiências prévias.

A emissão dos Direitos de Utilização de Frequências na faixa dos 900 MHz estava sujeita a um específico procedimento de consignação, que culminou já no decurso de 2022 com a emissão dos correspondentes averbamentos à DIXAROBIL, à MEO e à NOS.

A ANACOM considera que o resultado do leilão permitiu atingir os objetivos que lhe estavam subjacentes, designadamente o de promover uma maior concorrência no mercado de comunicações eletrónicas, contribuindo para que, dessa forma, os utilizadores possam obter o máximo benefício em termos de escolha, preço e qualidade de serviço. O resultado permite

ainda o reforço e o desenvolvimento das operações existentes, bem como a entrada no mercado de novas entidades, com modelos de negócio diferenciados e que poderão apresentar ofertas mais diferenciadas, o que, se entende, será determinante para garantir a coesão económica e social do país, assegurando que os novos desenvolvimentos tecnológicos, de redes e de sistemas num ambiente 5G, bem como as ofertas suportadas em tecnologias/serviços com um cariz mais tradicional, diminuam a fratura digital do país.

### **11.2.1. Obrigações de cobertura e de desenvolvimento de rede**

As obrigações de cobertura e de desenvolvimento de rede fixadas no âmbito do Regulamento do Leilão pretendem mitigar as deficiências de cobertura e de capacidade disponibilizadas pelas redes móveis, em particular nas zonas menos densamente povoadas, para dessa forma contribuir e assegurar uma maior coesão económica, social e territorial do país.

A fixação destas obrigações acautelou igualmente os objetivos nacionais definidos para a banda larga móvel no âmbito da Agenda Portugal Digital, do Programa Nacional da Política de Ordenamento do Território (PNPOT) e da Resolução do Conselho de Ministros n.º 7-A/2020, de 7 de fevereiro, assim como os objetivos europeus definidos para o desenvolvimento responsável e resiliente de uma “Sociedade Gigabit”.

#### **11.2.1.1. Obrigações de cobertura**

Em concreto, a NOS e a VODAFONE estão obrigadas a disponibilizar um serviço de banda larga móvel com um débito mínimo de 100 Mbps e a MEO com um débito mínimo de 50 Mbps, assegurando as seguintes coberturas:

##### **Até ao final de 2023:**

- Cobertura de 75% da população de cada uma das freguesias consideradas de baixa densidade e de cada uma das freguesias das Regiões Autónomas da Madeira e dos Açores.

##### **Até ao final de 2024:**

- Cobertura de 70% da população de cada uma das freguesias que não são consideradas de baixa densidade, mas que integram municípios com freguesias de baixa densidade.

**Até ao final de 2025:**

- Cobertura de 95% da população total do país.
- Cobertura de 95% de cada uma das autoestradas do país.
- Cobertura de 85% de cada um dos itinerários principais rodoviários do país.
- Cobertura de 85% da Estrada Nacional 1 e da Estrada Nacional 2.
- Cobertura de 95% de cada um dos itinerários ferroviários incluídos no Corredor Atlântico, na parte relativa ao território nacional, da ligação Braga-Lisboa, da ligação Lisboa-Faro e das ligações urbanas e suburbanas de Lisboa e Porto.
- Cobertura de 85% de cada um dos restantes itinerários ferroviários.
- Cobertura de 95% das redes de metropolitano de Lisboa, do Porto e do Sul do Tejo.
- Cobertura de 90% da população de cada uma das freguesias consideradas de baixa densidade, de cada uma das freguesias das Regiões Autónomas da Madeira e dos Açores e de cada uma das freguesias que integram municípios com freguesias de baixa densidade.

**11.2.1.2. Obrigações de desenvolvimento de rede**

Quanto às obrigações que visam assegurar a disponibilização de serviços compatíveis com 5G, resulta do Leilão que:

- a NOS está obrigada a instalar, em todo o país, 1832 estações de base macro próprias ou 18320 estações de base *outdoor small cells* próprias.
- a MEO está obrigada a instalar, em todo o país, 1649 estações de base macro próprias ou 16490 estações de base *outdoor small cells* próprias.
- a VODAFONE está obrigada a instalar, em todo o país, 1649 estações de base macro próprias ou 16490 estações de base *outdoor small cells* próprias. Cada operador deve instalar, pelo menos, uma estação de base macro ou 10 estações de base *outdoor small*

*cells*, ou uma combinação dos dois tipos de estações que assegure a manutenção da relação entre ambas de 1 para 10 em:

- Todos os municípios de baixa densidade e em cada município das Regiões Autónomas da Madeira e dos Açores.
- Todos os municípios com mais de 50 mil habitantes, excetuando os municípios objeto da subalínea anterior.

Estas obrigações devem ser cumpridas no prazo máximo de 3 anos a contar da data de emissão dos respetivos títulos habilitantes, ou seja, até 26 de novembro de 2024 no caso da NOS, 15 de dezembro de 2024 no caso da MEO, e 29 de novembro de 2024 no caso da VODAFONE.

Adicionalmente, a MEO, NOS e VODAFONE devem instalar estações de base macro ou "*outdoor small cells*" quando tal lhes for solicitado, até 2 anos após a emissão dos direitos de utilização de frequências, pelas seguintes entidades:

- Hospitais e centros de saúde.
- Universidades, outros estabelecimentos de ensino superior e outras entidades do sistema científico e tecnológico nacional.
- Portos e aeroportos.
- Instituição Militar.
- Entidades gestoras ou promotoras de parques empresariais, de parques industriais ou de áreas de localização empresarial.

Adicionalmente, a NOS e VODAFONE terão de assegurar, até 2025, o reforço do sinal da cobertura de voz em 95% do território nacional e com uma qualidade considerada "Boa" (correspondente ao fixado na decisão da ANACOM de 16 de junho de 2017 relativa à "Metodologia para Avaliação do desempenho de Serviços Móveis e de Cobertura GSM, UMTS e LTE).

### 11.3. Renovação dos DUF nas faixas de frequências dos 900 MHz e 1800 MHz

Através da decisão de 29 de abril de 2021a ANACOM aprovou a renovação, até 21 de abril de 2033, dos direitos de utilização de frequências nas faixas dos 900 MHz e dos 1800 MHz atribuídos à Vodafone e à MEO. Esta renovação dos direitos de utilização de frequências foi acompanhada da imposição de obrigações adicionais de cobertura de 100 freguesias de baixa densidade populacional, nas quais estes prestadores terão de disponibilizar um serviço de banda larga móvel com um débito mínimo de 100 Mbps, que contemple, pelo menos, 90% da população.

Notando-se que os investimentos efetuados pelos operadores não têm privilegiado de igual forma as diversas zonas do país, considerou-se essencial manter os objetivos de cobertura dos territórios com menor densidade populacional. Identificaram-se, neste contexto, as 100 freguesias de menor densidade populacional que não constam do Regulamento do Leilão referido no ponto anterior. Destas 100 freguesias, a MEO terá de assegurar a cobertura de 56 e a Vodafone terá de cobrir 44 freguesias. A diferença de número prende-se com a quantidade de espectro atribuída a cada um destes operadores.

Esta decisão da ANACOM foi submetida a audiência prévia e consulta pública por um período de 20 dias úteis, ao abrigo do CPA, na qual foram recebidas as pronúncias da MEO, da NOS e da Vodafone, e contributos de três cidadãos, da associação de consumidores IUS OMNIBUS, de nove Juntas de Freguesia, e da Associação dos Operadores de Comunicações Eletrónicas (APRITEL).

Com esta decisão asseguram-se os objetivos de regulação que cabe a esta Autoridade prosseguir, nomeadamente, assegurar a utilização efetiva e eficiente do espectro, promover a concorrência nos mercados retalhistas, incentivar o investimento e evitar perturbações na continuidade da prestação dos serviços de comunicações.

Para suportar esta decisão, a ANACOM efetuou uma avaliação objetiva e prospetiva das condições de concorrência no mercado, e dos efeitos da renovação nos investimentos existentes e futuros dos participantes no mercado, em especial para a disponibilização de redes, tendo em consideração os artigos 50.º e 52.º do CECE. Nesta análise, concluiu-se que estes mercados são caracterizados pela existência de barreiras à entrada e à expansão significativas que limitam o número de prestadores, que os consumidores enfrentam

restrições à sua mobilidade (mudança de prestador), e que os prestadores adotam estratégias que potenciam tais barreiras.

Sendo o espectro de radiofrequências um recurso público escasso, e com um valor económico significativo, deve garantir-se que esse valor seja usufruído pelo máximo número possível de consumidores e utilizadores. Neste contexto, a ANACOM entendeu que associar novas obrigações aos direitos de utilização de frequências é um importante mecanismo para mitigar e suprimir deficiências identificadas ao nível das coberturas e da capacidade disponibilizada nas redes móveis, promovendo a coesão económica e social do território nacional.

Nos termos da decisão da ANACOM, a MEO e a Vodafone deverão acordar entre si, até 30 de junho de 2022, a distribuição das freguesias cuja cobertura terão de assegurar, e comunicar à ANACOM a decisão alcançada. Cada um dos operadores não pode escolher uma freguesia em que já tenha obrigações de cobertura específicas que decorrem do Leilão Multifaixa ou da renovação dos DUF relativos aos 2,1 GHz. Recorde-se que no primeiro caso a ANACOM impôs a cobertura adicional de 480 freguesias e no segundo de mais 588 freguesias.

Compete à ANACOM homologar o resultado do acordo referido no número anterior ou, na ausência do mesmo, decidir quanto à distribuição das freguesias pelos referidos operadores, recorrendo para o efeito a um sorteio aleatório por freguesia, concretizando assim o âmbito geográfico das obrigações de cobertura, o qual passa a fazer parte integrante dos títulos que consubstanciam os direitos de utilização de frequências.

A Vodafone e a MEO devem, no prazo de um ano, contado a partir da data de homologação do acordo e/ou do resultado do sorteio, cumprir com as obrigações de cobertura das 100 freguesias.

#### **11.4. Radiodifusão televisiva – TDT**

A ANACOM tem participado ativamente no Grupo de Trabalho (GT) interministerial sobre o futuro da TDT, criado informalmente no âmbito da Secretaria de Estado do Cinema, Audiovisual e Media e da Secretaria de Estado das Comunicações.

Este GT está a equacionar as soluções possíveis para continuar a garantir o acesso gratuito aos serviços de televisão por parte da população após 2023, caso a MEO decida não renovar o atual DUF que detém, bem como, equacionar as hipóteses de desenvolvimento da atual plataforma TDT em Portugal, nomeadamente a inclusão de serviços programas televisivos em HD, a instalação de novas redes, a evolução para novas tecnologias e a possibilidade da difusão de serviços de programas regionais e/ou locais.

### **11.5. Radiodifusão sonora – Pedidos de cessão de serviços de programas e respetivas licenças**

Nos termos da Lei n.º 54/2010, de 24 de dezembro (Lei da Rádio), a Entidade Reguladora para a Comunicação Social (ERC) submeteu à ANACOM, no final do ano de 2021, um pedido de cessão de serviços de programas e respetivas licenças, formulado por um operador de rádio, para decisão quanto à transmissão dos correspondentes DUF. A decisão da ANACOM sobre este caso foi adotada em 3 de janeiro de 2022.

### **11.6. Licenciamentos radioelétricos**

O licenciamento de redes e estações dos vários serviços de radiocomunicações permite assegurar o cumprimento de normas técnicas e garantir que a utilização do espectro radioelétrico é feita sem interferências, em conformidade com o disposto no Decreto-Lei n.º 151-A/2000, de 20 de julho. Neste contexto, em 2021 foram tratadas 3737 solicitações com a distribuição que se apresenta na tabela seguinte.

**Tabela 6 - Distribuição de solicitações tratadas por serviço**

Serviço radiodifusão	Serviços móveis e radiodeterminação	Serviço fixo	Serviços por satélite	Licenciamento temporário
152	1744	1138	105	598

Fonte: ANACOM.

Detalha-se em seguida a distribuição das atividades de licenciamento radioelétrico pelos diversos serviços de radiocomunicações.

**Tabela 7 - Atividades de licenciamento radioelétrico por serviço de radiocomunicações em 2021**

Serviço de radiocomunicações		Novas licenças		Alteração de licenças		Licenças temporárias/ aplicações	
		Estação	Rede	Estação	Rede	Estação	Rede
Móvel	Terrestre Redes privadas	-	86	-	121	-	437
	Terrestre Redes públicas	-	-	-	196	-	1
	Estações em ondas hecto/decamétricas	-	-	-	-	-	-
	Marítimo	59	-	12	-	-	-
	Aeronáutico	4	-	7	-	4	-
	Fixo	Estações fixas em ondas hecto/decamétricas	-	-	-	-	-
Redes ligações ponto-ponto (faixas < 1 GHz)		-	3	-	1	-	-
Redes ligações ponto-ponto (faixas > 1 GHz)		-	6	-	707	-	3
Redes ligações ponto- multiponto (faixas < 1 GHz)		-	1	-	1	-	-
Redes ligações estúdio- emissor		-	-	-	4	-	-
Serviços por satélite	Fixo por satélite Estações terrenas	11	-	6	-	-	-
	Fixo por satélite Estações SNG <sup>27</sup>	-	-	-	-	43	-
	Fixo por satélite Redes VSAT <sup>28</sup>	-	-	-	-	-	-
	Móvel por satélite Sistemas MSS 2 GHz	-	-	-	-	-	-
Radiodifusão	Sonora (analógica)	4	-	29	-	36	-
	Televisiva (digital)	-	-	1	-	-	-
Radiodeterminação	Estações de radiodeterminação	2	-	-	-	4	-
Aplicações SAP/SAB <sup>29</sup>		-	-	-	-	-	130

Fonte: ANACOM.

<sup>27</sup> Estações SNG - estações de recolha de notícias via satélite.

<sup>28</sup> Redes VSAT - redes de comunicação via satélite constituídas por estações terminais de muito pequena abertura.

<sup>29</sup> Aplicações SAP/SAB - aplicações no âmbito dos serviços auxiliares de programas/serviços auxiliares de radiodifusão.

Relativamente ao serviço de comunicações eletrónicas terrestres (SCET), foram tratados: 168 pedidos de alteração à rede da MEO, envolvendo 2352 estações; 8 pedidos de alteração à rede da Vodafone envolvendo 954 estações e 20 pedidos de alteração à rede da NOS, envolvendo 97 estações.

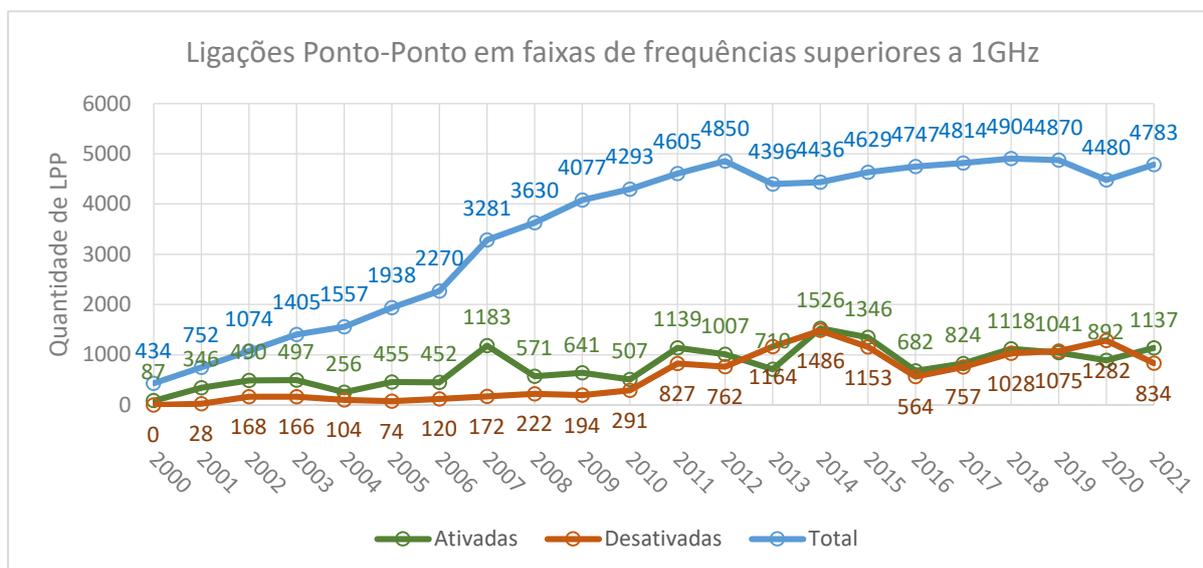
No final de 2021, a MEO tinha 4806 estações registadas, a Vodafone 4697 e a NOS 3294.

A MEO foi o operador que mais estações adicionou à rede, mais 94 do que em 2020, e o que mais alterações efetuou à sua rede, tendo solicitado 168 alterações à licença, que resultaram num total de 2352 procedimentos associados, que incluíram nomeadamente a introdução de novas estações e o cancelamento de outras. Já a NOS, solicitou 20 alterações à sua licença, que resultaram em 97 procedimentos associados, que incluíram nomeadamente a inclusão de 33 novas estações.

A Vodafone durante o ano de 2021, acrescentou à sua rede mais 29 estações, tendo solicitado apenas 8 alterações à licença, resultando um total de 954 procedimentos associados, que incluíram, entre outros, a introdução de novas estações.

No que respeita a sistemas do serviço fixo a operar em faixas de frequências superiores a 1 GHz, foram atribuídas 6 licenças e procedeu-se a 707 alterações de licenças. Destaque para as redes de feixes hertzianos dos operadores de redes móveis MEO, NOS e Vodafone que, no seu conjunto, procederam à ativação de 1115 ligações ponto-ponto, num universo total de 1137 licenciamentos. Em contrapartida, foram desativadas 834 ligações ponto-ponto, das quais 818 integravam as redes dos operadores referidos anteriormente. Assim, no final do ano de 2021, existiam no total 4783 ligações ponto-ponto ativas, correspondendo a 9566 estações de feixes hertzianos.

**Gráfico 16 - Ligações Ponto-Ponto em faixas de frequências superiores a 1GHz**



Fonte: ANACOM

No decurso de 2021, procedeu-se também à renovação do prazo de validade, por um período adicional de cinco anos, a um total de 1351 licenças, e foram revogadas 166 licenças, sendo a distribuição por serviço apresentada na tabela seguinte.

**Tabela 8 - Renovação e revogação de licenças por serviço**

	Móvel	Fixo	Radiodifusão	Radiodeterminação	Satélite
Licenças renovadas	973	58	274	39	7
Licenças revogadas	143	10	10	2	1

Unidade: Licenças.

Fonte: ANACOM

Relativamente à emissão de títulos de sistema de transmissão de dados em radiodifusão (RDS), atividade exercida no âmbito do serviço de radiodifusão sonora em FM, foram emitidos 2 novos títulos, tendo sido alterados 12.

### 11.6.1. Licenciamento radioelétrico temporário

A realização de eventos de duração limitada tem características muito particulares no que respeita à utilização de sistemas de radiocomunicações, no âmbito da sua produção,

organização e segurança, exigindo a consignação das frequências necessárias à utilização dos sistemas para essas finalidades.

A redução de medidas de confinamento verificadas em 2021, em comparação com as que ocorreram em 2020 (pandemia de Covid-19), contribuiu para um aumento significativo do número de eventos realizados em 2021 e, conseqüentemente, a um aumento significativo do número de licenças atribuídas, de 373 em 2020 para 649 em 2021.

Neste âmbito, destacam-se três eventos de grande importância, não só do ponto de vista mediático, mas sobretudo pela quantidade de meios radioelétricos envolvidos: o Grande Prémio de Portugal da Fórmula 1, o MotoGP, e a Volta a Portugal em bicicleta.

De salientar também a redução do número de licenças temporárias RDFM emitidas em 2021<sup>30</sup> (36) que se deveu ao facto de, por força do fim de grande parte das restrições associadas à pandemia COVID-19, muitos produtores de espetáculos terem deixado de realizar eventos na modalidade de «*Drive In*».

Assim, e como já indicado, em 2021 foram atribuídas 649 licenças temporárias, compostas por 43 aplicações de estações de recolha de notícias via satélite (SNG), 130 aplicações SAP/SAB e 428 aplicações do serviço móvel terrestre privativo. A estas acrescem 36 licenças temporárias de estação na faixa do serviço de radiodifusão sonora em frequência modulada (FM), 3 licenças para ligações ponto-ponto do serviço fixo, 4 licenças do serviço móvel aeronáutico, 4 licenças de estação do serviço de radiodeterminação e 1 licença para serviços de comunicações eletrónicas terrestres.

Foram ainda atribuídas 40 autorizações para a realização de exercícios militares, 17 autorizações para utilização de frequências por navios militares estrangeiros, bem como 33 autorizações para segurança de entidades estrangeiras em visita oficial a Portugal.

### 11.7. Ensaios Técnicos

Durante o ano de 2021 a ANACOM continuou a autorizar a utilização de espectro radioelétrico para a realização de ensaios técnicos e de estudos científicos utilizando diversas tecnologias,

---

<sup>30</sup> Em 2020 foram emitidas 86 licenças.

nomeadamente as que contribuirão para o arranque do 5G em Portugal – cf. n.º 3 do artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 151-A/2000, de 20 de julho, na sua redação em vigor.

Neste contexto do 5G foram inclusive autorizados ensaios técnicos a nível nacional aos operadores MEO, NOS e VODAFONE, nas faixas dos 700 MHz e dos 3,6 GHz, de forma a fomentar a introdução do 5G em Portugal de uma forma rápida e sustentada.

Em setembro de 2021 foi também concedida autorização para a realização de ensaios técnicos 5G na faixa de frequências dos 1800 MHz, para a qual os operadores já detêm direitos de utilização de frequências.

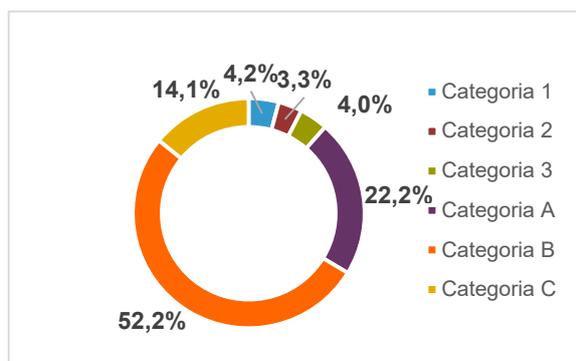
Para além de autorizar ensaios técnicos no âmbito do 5G foram autorizados dois ensaios técnicos do sistema VDES (*VHF Data Exchange System*) no âmbito do serviço móvel marítimo, para além de outras autorizações em diversas faixas de frequências, a rádio amadores, a Universidades, entre outros operadores e entidades.

Estes ensaios e estudos revestem-se de grande valor acrescentado, pois permitem que investigadores, fabricantes e operadores de comunicações eletrónicas testem as várias funcionalidades e capacidades das tecnologias, bem como afirmam os seus modelos teóricos, para uma eventual implementação futura das mesmas.

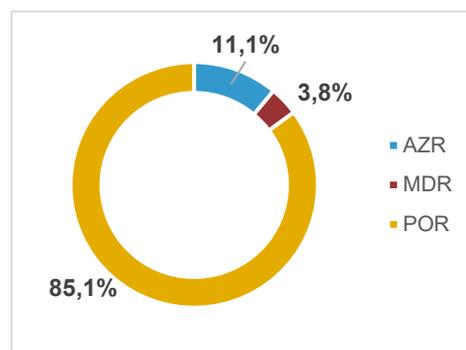
#### **11.8. Serviços de amador e de amador por satélite (SAAS)**

No que respeita à gestão dos SAAS, existiam no final do ano de 2021 cerca de 5300 amadores (ativos e suspensos), com a seguinte distribuição por categoria e área geográfica (ver gráficos seguintes):

**Gráfico 17 - Distribuição dos amadores (ativos e suspensos) por categoria**



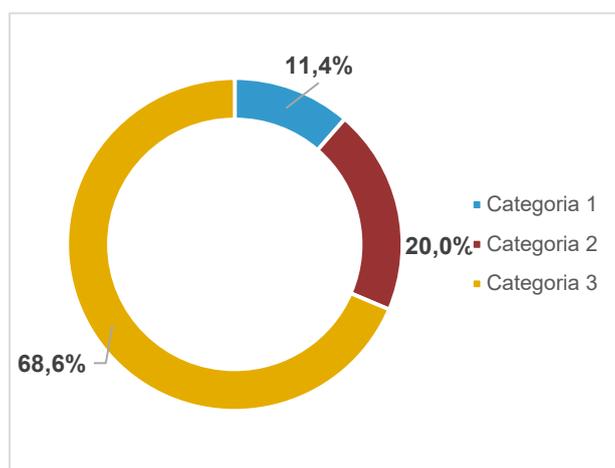
**Gráfico 18 - Distribuição dos amadores (ativos e suspensos) por área geográfica**



Fonte IGE-SAAS

Em 2021, foram realizados 140 exames de aptidão de amador (com uma taxa de aprovação de cerca de 91%), 131 no Continente (área geográfica POR), 5 na Região Autónoma dos Açores (área geográfica AZR) e 4 na Região Autónoma da Madeira (área geográfica MDR), com a seguinte distribuição por categoria:

**Gráfico 19 - Distribuição dos exames de amador**



Fonte IGE-SAAS

Ao nível operacional, entraram na ANACOM 2105 solicitações – alterações, certificados de amador nacional, autorizações, esclarecimentos, licenças de estação de uso comum e indicativos ocasionais – das quais cerca de 99% foram tratadas e concluídas com um tempo médio de resposta de cerca de um dia e meio.

Importa igualmente salientar as autorizações especiais concedidas para utilizações SAAS:

- a) na faixa 1850-2000 kHz, para a participação em concursos;
- b) na faixa dos 5 MHz, para a realização de testes de propagação ionosférica, num total de 60 autorizações;
- c) na faixa dos 2,3-2,4 GHz, 2,4-2,45 GHz e 5,65-5,85 GHz, para estudos científicos, experiências e diversas atividades de interesse para o radioamadorismo, nomeadamente utilização do satélite geoestacionário Es'hail-2 e testes de reflexão lunar e meteoritos, num total de 53 autorizações.

Em 29 de dezembro de 2021 foi aprovado, e subsequentemente entregue ao Governo, um anteprojeto de alteração do Decreto-Lei n.º 53/2009, de 2 de março, que define as regras aplicáveis aos serviços de radiocomunicações de amador e de amador por satélite, bem como o regime de atribuição de certificados e autorizações especiais aos amadores e de licenciamento de estações de uso comum. A proposta da ANACOM visa consolidar uma anterior proposta de alteração ao mesmo diploma, apresentada ao Governo em 2016. O anteprojeto de Decreto-Lei dá continuidade ao processo desenvolvido entre 2016 e 2019 entre o Governo e esta Autoridade, bem como sequência aos trabalhos mais recentemente desenvolvidos em 2020 e 2021 de forma colaborativa com amadores e associações de amadores, que enviaram à ANACOM contributos no sentido de melhorar o atual quadro normativo dos serviços de amador e de amador por satélite.

### **11.9. Proteção de estações e redes de radiocomunicações**

Algumas das ligações hertzianas e estações de radiocomunicações licenciadas usufruem de proteção especial para garantir o seu funcionamento sem interferências provocadas por obstáculos à propagação. Essa proteção é conseguida através da constituição de servidões administrativas, ao abrigo do Decreto-Lei n.º 597/73, de 7 de novembro, nas quais se definem condicionantes em zonas territoriais de desobstrução ou de libertação. A ANACOM é solicitada a dar parecer sobre a viabilidade de instalação de edificações e infraestruturas nessas zonas. Adicionalmente, é também solicitada a pronunciar-se sobre a criação de planos de pormenor (PP) e planos de urbanização (PU), sobre a instalação de parques eólicos (PE), parques solares fotovoltaicos (PF) e linhas de transporte de energia (LE), sobre a construção de vias rodoviárias ou ferroviárias, sobre aproveitamentos hidroelétricos ou

exploração de pedreiras, entre outros. Adicionalmente, no âmbito do Decreto-Lei n.º 11/2003, de 18 de janeiro, a ANACOM analisa projetos e emite pareceres técnicos sobre a possibilidade de instalação de infraestruturas de radiocomunicações em zonas condicionadas por servidões radioelétricas.

Assim, em 2021 foram tratadas 643 solicitações (26 do ano anterior e 617 que deram entrada em 2021), apresentando-se na tabela seguinte o número de solicitações tratadas por tipo de solicitação.

**Tabela 9 - Distribuição das solicitações tratadas**

<b>Tipo de pedidos</b>	<b>N.º de pedidos Tratados</b>
De carácter geral	29
PDM (pareceres e reuniões)	103
PU e PP (pareceres e reuniões)	25
Linhas de transporte de energia (LE)	55
Instalação de infraestruturas de radiocomunicações	17
Parques eólicos (PE)	32
Projetos de infraestruturas gerais e loteamentos	30
Projetos de parques solares fotovoltaicos (PF)	88
Projetos de minas, pedreiras e indústrias	32
Projetos de estradas e vias terrestres e ferrovias	43
Projetos de habitações individuais e coletivas	182
Criação de servidões radioelétricas	7
<b>TOTAL</b>	<b>643</b>

Fonte: ANACOM

Dos valores apresentados acima, salienta-se o grande aumento de solicitações sobre parques solares fotovoltaicos, relativamente ao ano anterior.

Em 2021, a ANACOM acompanhou o trabalho das Comissões Consultivas para revisão de planos diretores municipais (PDM) de 52 câmaras municipais, participando nas reuniões dessas comissões, fornecendo elementos com vista à elaboração desses PDM e emitindo pareceres sobre os mesmos.



# NUMERAÇÃO

## 12. NUMERAÇÃO

### 12.1. Atribuição de direitos de utilização de números para serviços de comunicações eletrónicas

Em 2021, foram atribuídos novos direitos de utilização de números geográficos, tendo sido atribuído um total de 110 mil novos números, dos quais 50 000 nas áreas geográficas de Lisboa e Porto. A necessidade de novos números geográficos está alinhada com o aumento do número de acessos afetos ao serviço telefónico fixo, o que se justifica, em parte, pelo facto deste serviço estar incluído nas ofertas de pacotes de serviços 3P/4P/5P, que continuam a registar um aumento do número de subscritores. No final de 2021, o número de subscritores das ofertas em pacote foi de 4,4 milhões, mais 146 mil ou mais 3,4% do que no ano anterior. Atualmente, estima-se que a penetração residencial destas ofertas seja de 89,1 por 100 famílias.

Apresenta-se de seguida a tabela com dados comparativos dos três últimos anos relativos à atribuição e à recuperação de direitos de utilização de números geográficos do Plano Nacional de Numeração.

**Tabela 10 - Números geográficos – Evolução da Situação Nacional (2019 a 2021)**

Ano	Atribuídos (A) ou Recuperados (R)	Números geográficos <sup>1</sup>					
		Área geográfica de Lisboa	Área geográfica do Porto	Restantes áreas geográficas	Totais anuais	A - R	Total atribuído
2019	A	20 000	20 000	210 000	250 000	250 000	29 900 001
	R	0	0	0	0		
2020	A	20 000	20 000	100 000	140 000	140 000	30 040 001
	R	0	0	0	0		
2021	A	30 000	20 000	60 000	110 000	110 000	30 150 001
	R	0	0	0	0		

Relativamente à numeração não geográfica, em que se incluem os números móveis (nível '9' do Plano Nacional de Numeração), não há a registar em 2021 qualquer atribuição ou recuperação de números móveis.

**Tabela 11 - Números móveis – Evolução da Situação Nacional (2019 a 2021)**

Ano	Atribuídos (A) ou Recuperados (R)	Números móveis		
		Serviço Telefónico Móvel <sup>1</sup>	A - R	Total atribuído
2019	A	300 000	0	36 500 000
	R	300 000		
2020	A	500 000	500 000	37 000 000
	R	0		
2021	A	0	0	37 000 000
	R	0		

Relativamente a outra numeração não geográfica, em que se incluem os números nómadas<sup>31</sup> (gama '30' do Plano Nacional de Numeração) e números tradução (incluídos nas gamas '707', '708', '760', '761', '800', '808' e '809' do Plano Nacional de Numeração), foram, no ano de 2021, atribuídos 20 000 números nómadas e 100 números de tradução afetos ao serviço internacional de chamadas grátis para o chamador e recuperados 10 000 números nómadas.

**Tabela 12 - Números não geográficos – Evolução da Situação Nacional (2019 a 2021)**

Ano	Atribuídos (A) ou Recuperados (R)	Números não geográficos					
		Números curtos <sup>1</sup>	A - R	Total atribuído	Serviços de tradução <sup>2</sup>	A - R	Total atribuído
2019	A	1	-12	154	0	-30 000	1 105 810
	R	13			30 000		
2020	A	1	0	154	10 000	-30 000	1 075 810
	R	1			40 000		
2021	A	10	9	163	20 100	10 100	1 085 910
	R	1			10 000		

<sup>1</sup> Corresponde às gamas 10xy, 116xyz, 14x (y), 15xy, 16xyz e 18xy. São atribuídos unitariamente com exceção da gama 16xyz que é atribuída em blocos de 10.

<sup>2</sup> Os números são atribuídos em blocos de 10 000 com a exceção da gama 8008 que podem ser atribuídos, unitariamente, em blocos de 100 ou blocos de 1000. Os serviços designados por tradução são prestados nas gamas 707, 708, 760, 761, 762, 800, 808 e 809 do PNN.

<sup>31</sup> Em 2021 foram atribuídos e recuperados, respetivamente 20 000 e 10 000 números da gama "30" do Plano Nacional de Numeração

No que se refere aos números (não geográficos) para serviços de redes privadas, não acessíveis ao público, foi atribuído um novo bloco de números na gama '703' do Plano Nacional de Numeração.

No final de 2021, estavam atribuídos a nível nacional 37 milhões de números móveis, mais de 30 milhões de números geográficos, mais de 1 milhão de números não geográficos (excluindo os números para serviços de redes privadas) bem como mais de 700 mil números nómadas.

### **12.2. Atribuição de números para serviços de audiotexto e serviços de valor acrescentado (SVA) baseados no envio de mensagem**

Em 2021, manteve-se a tendência registada em anos anteriores, não tendo sido atribuídos nem recuperados números do Plano Nacional de Numeração afetos à prestação de serviços de audiotexto.

No que se refere aos serviços de valor acrescentado baseados no envio de mensagem (SVA SMS), alojados em gamas específicas do Plano Nacional de Numeração, foram recuperados 1 número da gama '62', 4 números da gama '68' e 11 números da gama '69', o que perfaz um total de 16 números recuperados. Em 2021 foram ainda atribuídos 3 números da gama '62' e foi atribuído por transmissão o direito de utilização de 10 números da gama '68'.

### **12.3. Decisões**

Em 15.07.2021 foi adotada uma decisão sobre a migração do tráfego 112 (número nacional de emergência) e do tráfego 117 (número nacional de proteção à floresta) para a interligação IP. Nessa deliberação foi fixado um prazo de seis meses, contados da data de publicação da ORI, em 02.08.2021, aplicável a todos os operadores, para a migração.

#### **12.4. Aprovação do Regulamento relativo à subatribuição de recursos E.164 do Plano Nacional de Numeração (PNN)**

Por decisão de 6 de dezembro de 2021, a ANACOM aprovou o Regulamento<sup>32</sup> relativo à subatribuição de números E.164 do Plano Nacional de Numeração.

Este Regulamento estabelece as condições aplicáveis à subatribuição de números do Plano Nacional de Numeração, e permitirá que os números atribuídos pela ANACOM às empresas que oferecem redes e serviços de comunicações eletrónicas possam ser subatribuídos a outras empresas, possibilitando assim que estas últimas, ao oferecerem serviços de comunicações eletrónicas, utilizem esses números atribuindo-os aos utilizadores finais das suas próprias ofertas retalhistas.

Com este instrumento, a ANACOM pretende aumentar a concorrência na oferta de serviços de comunicações eletrónicas, reduzir as barreiras à entrada de empresas no mercado, bem como aumentar a escolha dos consumidores.

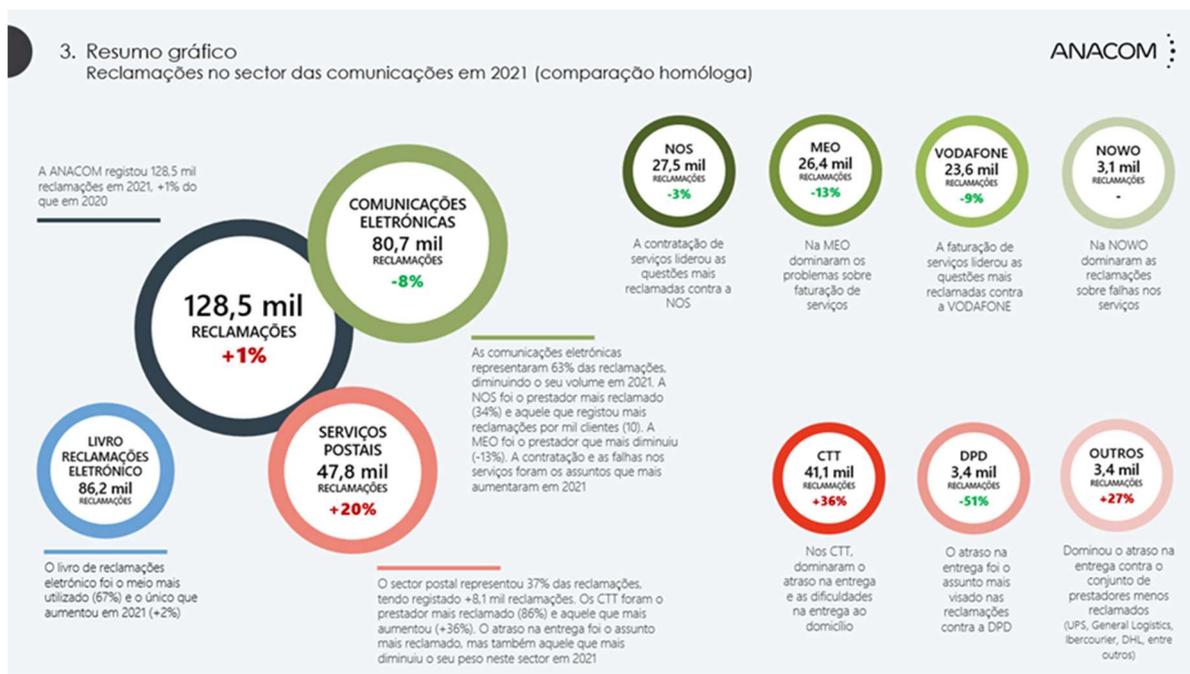
---

<sup>32</sup> Regulamento n.º 1028/2021, publicado a 29 de dezembro - <https://dre.pt/dre/detalhe/regulamento/1028-2021-176724098>



RECLAMAÇÕES

## 13. RECLAMAÇÕES



O ano de 2021 foi ainda marcado pelas medidas de resposta à pandemia COVID-19, cujo profundo impacto na experiência de utilização de serviços de comunicações eletrónicas se vem sentindo desde março de 2020.

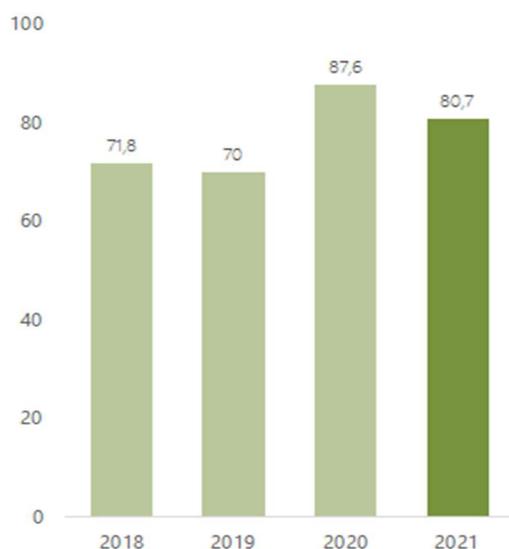
Os serviços de comunicações desempenharam um papel essencial na resposta à crise desencadeada pela pandemia COVID-19, suportando o aumento significativo de pessoas em regime de teletrabalho e telescola, os serviços de emergência e apoio à população, bem como as necessidades do comércio à distância, entre outras.

A maior dependência dos serviços de comunicações no período pandémico, o esforço de reorganização das empresas prestadoras para responder a esta nova realidade e o impacto financeiro da pandemia COVID-19 nos utilizadores, terão motivado o incremento das reclamações quer sobre os serviços de comunicações eletrónicas quer sobre os serviços postais, que registaram em 2021 novo aumento, situando-se em valores ainda muito distantes dos que se verificavam no período pré-pandémico.

Em 2021, a ANACOM registou cerca de 128,5 mil reclamações escritas contra prestadores de serviços de comunicações, mais 1,1 mil (+1%) do que em 2020. As comunicações eletrónicas foram as mais reclamadas, com 80,7 mil reclamações (63% do total de

reclamações), menos 8% face a 2020, mas ainda longe dos valores registados no período pré-pandémico (+10,7 mil reclamações face a 2019). As reclamações sobre serviços postais continuaram a crescer, o que se verifica desde 2019 (considerando o período de referência dos dados disponíveis), tendo registado um aumento de 20% (+8,1 mil reclamações), em 2021. Este sector foi responsável por 47,8 mil reclamações (37% do total de reclamações). O primeiro trimestre do ano, vivido com maior impacto das medidas de resposta à pandemia COVID-19, e o terceiro trimestre do ano, impactado pelas novas regras aplicáveis ao desalfandegamento de objetos postais provenientes de fora da União Europeia, foram os que registaram maiores aumentos face aos períodos homólogos respetivos nos serviços postais.

**Gráfico 20 - Evolução das reclamações no sector das comunicações eletrónicas, 2018-2021**



Unidade: mil reclamações

Fonte: ANACOM

**Gráfico 21 - Evolução das reclamações no sector dos serviços, 2018-2021**

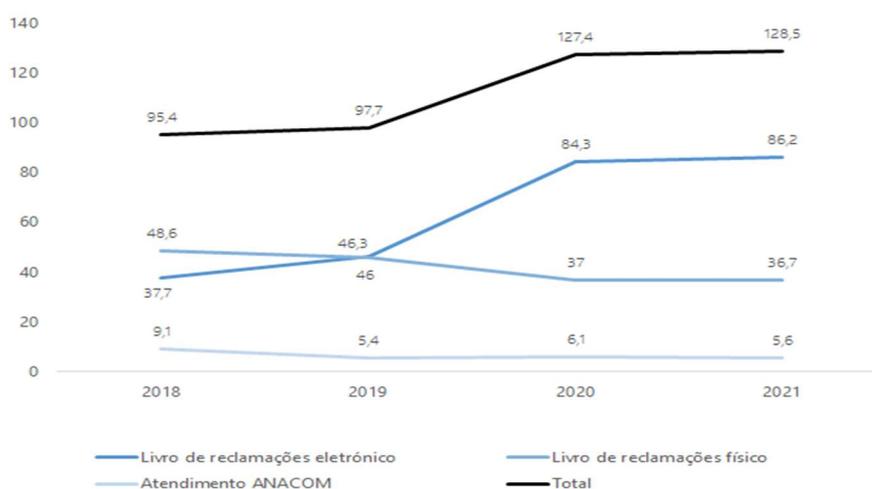


Unidade: mil reclamações

Fonte: ANACOM

O livro de reclamações eletrónico foi o meio mais utilizado (67%) – os utilizadores de serviços apresentaram 86,2 mil reclamações através deste meio, em 2021 –, e o único que aumentou neste período (+2%), face a 2020. O livro de reclamações físico foi utilizado em 29% das reclamações, com ligeira diminuição face a 2020 (-1%). O serviço de atendimento da ANACOM foi o que mais diminuiu no período em análise (-8%), representando 4% das reclamações registadas por esta Autoridade.

**Gráfico 22 - Evolução das reclamações por meio, 2018-2021**



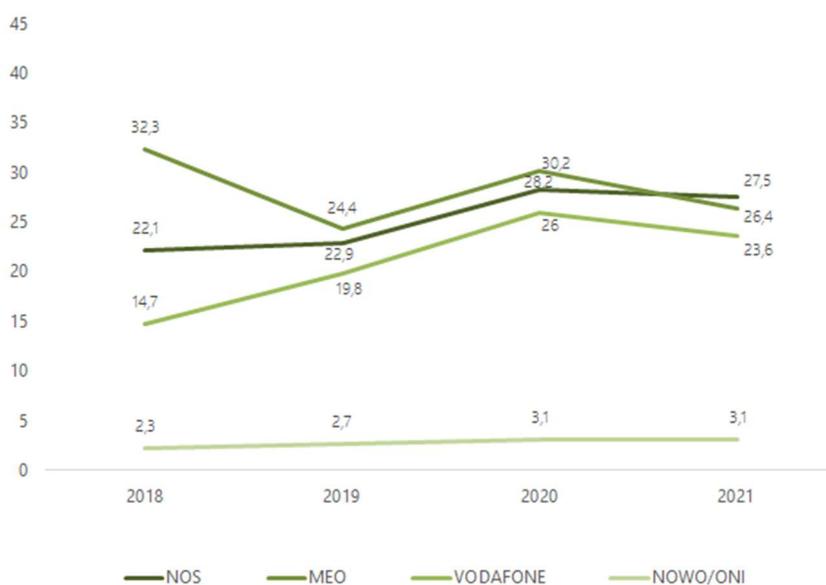
Unidade: mil reclamações

Fonte: ANACOM

### 13.1. Comunicações eletrónicas

Em termos absolutos, a NOS foi o prestador de serviços mais reclamado em 2021, com 34% do total de reclamações do sector, seguida da MEO, com 33%, da VODAFONE, com 29%, e da NOWO, com 4%. Todos os prestadores de serviços mais reclamados viram diminuir as reclamações face a 2020. A MEO foi o prestador que registou a maior diminuição (-13%), seguida da VODAFONE (-9%) e da NOS (-3%). Entre estes, a NOS foi a que registou o maior número de reclamações por mil clientes (10), seguida da VODAFONE (7) e da MEO (6).

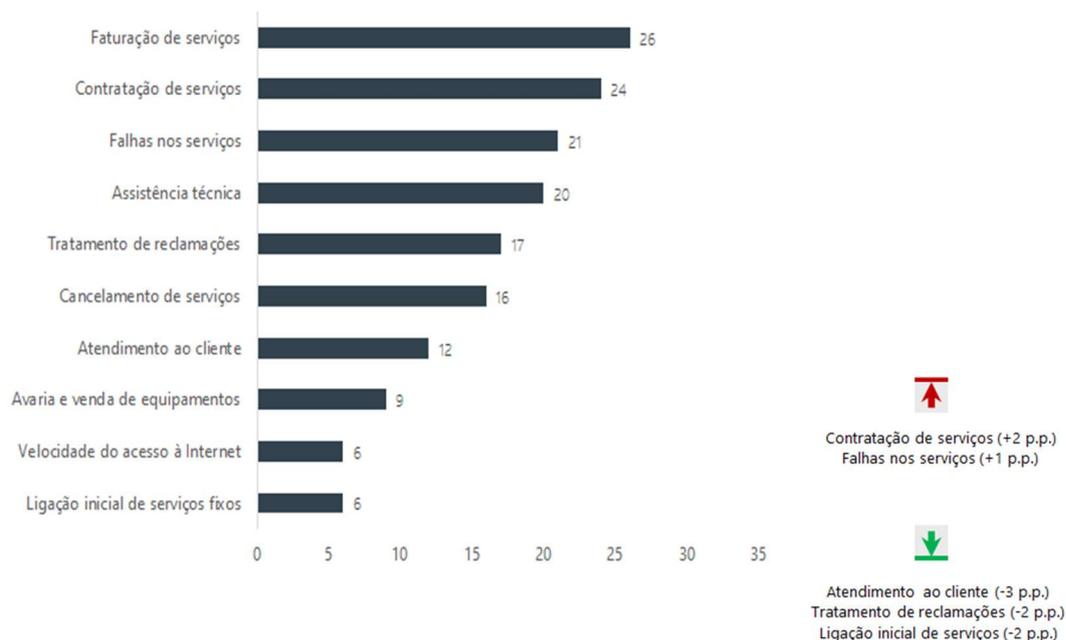
Gráfico 23 - Evolução das reclamações por prestador de serviços de comunicações eletrónicas, 2018-2021



Unidade: mil reclamações  
Fonte: ANACOM

A faturação de serviços foi o assunto mais reclamado pelos utilizadores de serviços de comunicações eletrónicas, mencionado em 26% do total de reclamações do sector em 2021. Mais reclamadas neste período foram também as questões relacionadas com a contratação de serviços (24%, com um aumento de 2 p.p.), na qual se destaca a ativação de serviços sem consentimento, que viu o seu peso aumentar 5 p.p. neste assunto, em 2021. As falhas nos serviços estiveram também entre as mais reclamadas e as que aumentaram no período em análise (21%, mais 1 p.p. face a 2020), a maior parte das quais relativas ao serviço de acesso à Internet fixa, que viu aumentar o seu peso 7 p.p. neste assunto, no período em análise.

Gráfico 24 - Assuntos mais reclamados nas comunicações eletrónicas, 2021



Unidade: %

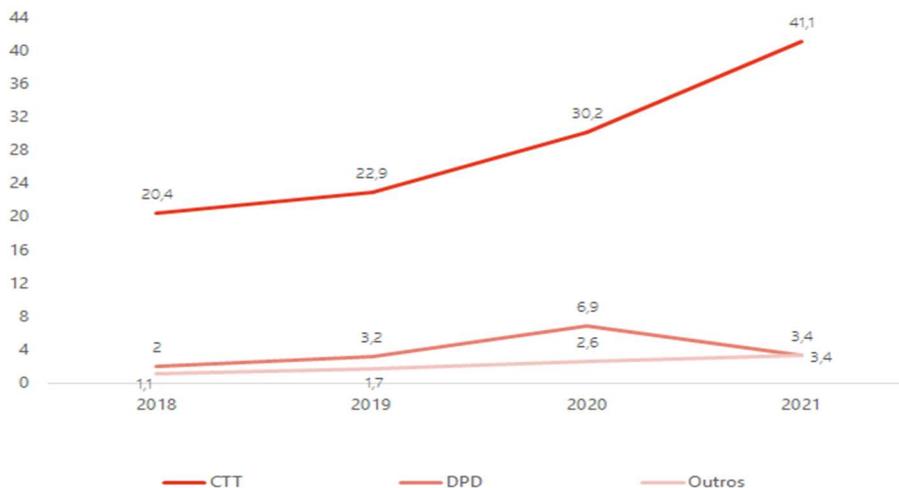
Fonte: ANACOM

Nota: São apresentados os motivos de reclamação que registaram 5% ou mais do total de reclamações do sector.

### 13.2. Serviços postais

Em 2021, os CTT foram os mais reclamados no sector postal, com 86% das reclamações registadas pela ANACOM neste período (mais 10,9 mil reclamações ou 36% face a 2020). Este prestador viu também aumentar o seu peso face aos restantes prestadores reclamados (+11 p.p.). Entre os prestadores de serviços menos reclamados, está a DPD, com 7%, e o conjunto de outros prestadores (UPS, General Logistics, Ibercourier, DHL, entre outros), que representaram ao todo também 7% das reclamações registadas neste período. A DPD viu diminuir as reclamações neste período (-51%), o conjunto dos demais prestadores menos reclamados viu aumentar o número de reclamações (+27%).

**Gráfico 25 - Evolução das reclamações por prestador de serviços postais, 2018-2021**

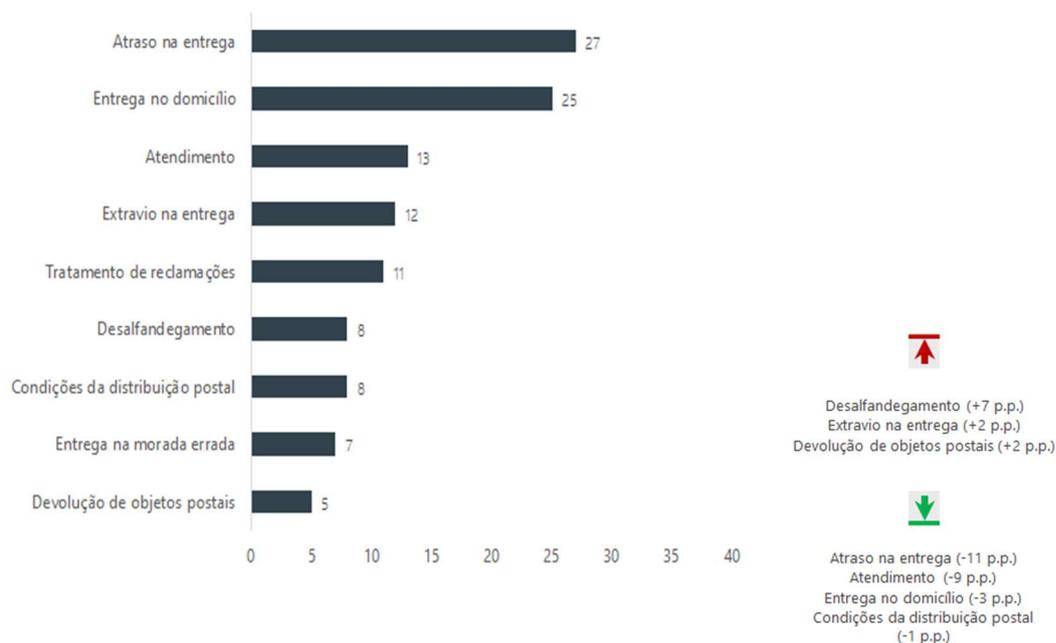


Unidade: mil reclamações

Fonte: ANACOM

O atraso na entrega continuou a ser o assunto mais vezes mencionado nas reclamações sobre serviços postais (27% do total das reclamações do sector), mas diminuiu o seu peso (-11 p.p.) face a 2020. Nos CTT, cerca de um quarto das reclamações visaram este assunto (25%), o mesmo para as dificuldades com a entrega no domicílio. O atraso na entrega dominou também as reclamações contra a DPD (44% do total deste prestador) e contra o conjunto dos demais prestadores menos reclamados. Aumentaram sobretudo as reclamações relacionadas com o desalfandegamento de objetos postais (+7 p.p.), em virtude das novas regras relativas à circulação postal proveniente de fora do espaço da União Europeia, que entraram em vigor na segunda metade do ano.

**Gráfico 26 - Assuntos mais reclamados nos serviços postais, 2021**



Unidade: %

Fonte: ANACOM

Nota: São apresentados os motivos de reclamação que registaram 5% ou mais do total de reclamações do sector.

### 13.3. Resultados da análise das reclamações

A ANACOM reagiu ao aumento das reclamações no sector das comunicações, recomendando às empresas reguladas a adoção ou o reforço de um conjunto de práticas com vista a melhorar o relacionamento com os clientes.

No período em análise, tendo por base a análise das reclamações, foram continuamente reforçados os meios de divulgação ao público com informação clara e atempada sobre o impacto da COVID-19 na utilização de serviços e os direitos dos utilizadores. Na área informativa dedicada à COVID-19 no Portal do Consumidor foram publicadas notícias relevantes, dados sobre o tráfego de serviços de comunicações eletrónicas e postais, dados sobre os testes de velocidade através da ferramenta da ANACOM NET.mede e dados sobre as reclamações e as principais preocupações dos utilizadores de serviços de comunicações.

Em matéria sancionatória, destaque para a aplicação de coimas no valor global de 1,5 milhões de euros à MEO, NOS e Vodafone, por incumprimento das normas previstas na Lei

das Comunicações Eletrónicas aplicáveis à suspensão e extinção dos serviços por falta de pagamento de faturas.

As reclamações que chegam ao conhecimento da ANACOM incidem, em muitos casos, sobre problemas no relacionamento entre os utilizadores e os prestadores de serviços que se situam na esfera do direito privado ou refletem questões que, embora enquadradas nos serviços regulados pela ANACOM, não estão inseridas no âmbito de intervenção do Regulador.

Com efeito, a lei não confere à ANACOM competências para a resolução individual das reclamações que recebe mas, no seu âmbito de intervenção e também em resultado da análise das reclamações sobre os serviços que regula, a ANACOM procura reforçar a proteção dos utilizadores sempre que necessário, adotando determinações e recomendações que visam assegurar melhores práticas por parte dos prestadores de serviços de comunicações e o cumprimento das obrigações legais a que se encontram sujeitos, bem como desencadeando a correspondente ação sancionatória, nos casos em que são verificadas infrações.

A ANACOM tem vindo a sublinhar, aos prestadores de serviços de comunicações, que a redução do número de reclamações relativas aos serviços que prestam deve ser uma prioridade, chamando a atenção para a importância de serem implementadas medidas que assegurem a prestação de informação clara e precisa aos utilizadores, bem como a eficácia no atendimento e na resolução das reclamações.

Adicionalmente, a ANACOM está empenhada no desenvolvimento e implementação de mecanismos de resolução extrajudicial de conflitos, através dos quais os utilizadores podem encontrar uma solução mais rápida e económica para os problemas com o seu prestador de serviços.

A ANACOM disponibiliza também ao público uma plataforma de informação, através da qual podem a todo o tempo conhecer os seus direitos, esclarecer dúvidas, obter conselhos práticos sobre como escolher um prestador de serviços ou resolver um conflito, comparar tarifários, medir a velocidade do acesso à Internet e encontrar contactos e recursos relevantes, facilitando por esta via a gestão do seu relacionamento com os prestadores de serviços de comunicações: [Portal do Consumidor](#).



SUPERVISÃO E  
FISCALIZAÇÃO DO  
MERCADO E DO  
ESPECTRO

## 14. SUPERVISÃO E FISCALIZAÇÃO DO MERCADO E DO ESPECTRO

### 14.1. Comunicações eletrônicas e serviços postais

O ano de 2021 voltou a registar uma acentuada influência dos problemas causados pela pandemia de Covid-29, mantendo-se a tendência de atipicidade no que diz respeito às atividades relacionadas com a fiscalização dos mercados das comunicações eletrônicas, com sucessivos estados de emergência a determinarem a execução de ações de fiscalização presenciais em número reduzido.

No entanto, persistindo na linha de rumo traçada em anos anteriores, manteve-se a principal preocupação de garantir a inexistência de situações potencialmente geradoras de distorções no normal funcionamento dos mercados, visando garantir o cumprimento das obrigações constantes dos títulos habilitantes ao exercício de atividade e dos direitos dos consumidores, bem como da legislação aplicável às entidades habilitadas.

Manteve-se também a preocupação de identificar e erradicar o exercício de atividade e oferta de serviços por entidades não detentoras de qualquer título habilitante para o efeito, realidade que, nos últimos anos, registou um notório decréscimo.

Em 2021, a atividade de fiscalização incidiu particularmente na verificação do procedimentos adotados pelos prestadores de serviços de comunicações eletrônicas relativamente à contratação de serviços e à concretização de denúncias contratuais por parte dos seus clientes, na divulgação dos preços praticados nas chamadas realizadas para números da gama 707, no funcionamento dos serviços informativos sobre os preços praticados nas chamadas realizadas para números portados, na utilização de cartões pré-pagos em situações de roaming internacional e na prestação de serviços de comunicações eletrônicas via satélite.

No total, foram concretizadas 97 ações de fiscalização em matéria de serviços de comunicações eletrônicas. Todas as situações irregulares detetadas na sequência destas ações seguiram para apreciação em sede de procedimento sancionatório.

Foram também realizadas diversas ações de monitorização do cumprimento de obrigações, com particular enfoque na análise das respostas dos prestadores a diversos questionários e pedidos de informação bem como da informação recolhida, nomeadamente sobre as suas

ofertas, através de consulta aos sítios na Internet dos prestadores. Em 2021, são de salientar as ações de monitorização no âmbito da informação divulgada aos consumidores e da verificação do cumprimento das regras do *Roam Like at Home*.

É igualmente competência da ANACOM investigar e punir as infrações às leis e regulamentos no sector dos serviços postais, bem como as resultantes do incumprimento das suas próprias decisões. Neste âmbito, esta Autoridade tem vindo a desenvolver uma atividade de supervisão e acompanhamento deste sector, que lhe permite, além de verificar incumprimentos e punir comportamentos irregulares, detetar falhas regulatórias e recolher um importante conjunto de informação, ficando assim habilitada a melhor decidir e a ser mais eficiente e eficaz.

Durante 2021, e apesar das vicissitudes anteriormente referidas e relacionadas com a pandemia de Covid-19, foram realizadas 26 ações de fiscalização, incidindo a maioria sobre atrasos registados na distribuição postal por parte dos CTT.

#### 14.2. ITED e ITUR

No âmbito da verificação do cumprimento do regime aplicável às infraestruturas de telecomunicações em edifícios (ITED) e em loteamentos, urbanizações e conjuntos de edifícios (ITUR)<sup>33</sup> foram efetuadas 376 ações, repartidas do seguinte modo:

- ITED: 289 fiscalizações
- ITUR: 87 fiscalizações

Estas ações de supervisão, tendo em conta o contexto pandémico, foram efetuadas numa base documental, tendo sido verificadas as obrigações de donos de obra, técnicos projetistas e instaladores, bem como de prestadores de serviços.

---

<sup>33</sup> O Decreto-Lei n.º 92/2017, de 31 de julho, procedeu à quarta alteração do Decreto-Lei n.º 123/2009, de 21 de maio, que define o regime jurídico da construção, do acesso e da instalação de redes e infraestruturas de comunicações eletrónicas e da construção de infraestruturas de telecomunicações em loteamentos, urbanizações, conjuntos de edifícios e edifícios, transpondo para a ordem jurídica interna a Diretiva n.º 2014/61/UE [↗](#), do Parlamento Europeu e do Conselho, de 15 de maio de 2014, relativa a medidas destinadas a reduzir o custo da implantação de redes de comunicações eletrónicas de elevado débito.

Como resultado do conjunto destas ações de fiscalização foram detetadas infrações, tanto no que respeita às normas ITED, como às normas ITUR, tendo sido enviados 70 processos para análise em sede de procedimento sancionatório.

Outra vertente de atividade da ANACOM, neste contexto, prende-se com as diligências efetuadas em processos camarários de concessão de alvarás de construção e de utilização de edifícios ou suas frações autónomas, na medida em que estes processos devem ser instruídos com o termo de responsabilidade pela execução das ITED, indispensável para a posterior ligação à rede pública de comunicações eletrónicas.

Quer pelas circunstâncias criadas pela pandemia Covid-19, quer pela possibilidade que os meios eletrónicos oferecem, muitas destas diligências passaram a ser efetuadas por meios eletrónicos, pelo que se procedeu a uma reorganização dos sistemas informáticos aplicados a estas atividades, tendo sido criado, em consequência, um email específico para troca de informação, [camaras.ited.itur@anacom.pt](mailto:camaras.ited.itur@anacom.pt). Após a consulta de 227 processos camarários e cruzamento com as bases de dados internas, resultaram 30 processos para fiscalização, por indícios de incumprimentos vários.

Em virtude de variadas questões levantadas pelos agentes deste sector foram elaboradas 284 respostas a pedidos de informação sobre diversas matérias, que implicaram, em muitos casos, análises técnicas e/ou jurídicas das questões suscitadas.

### **14.3. Infraestruturas Aptas**

Em 2021 foram iniciadas ações de supervisão no âmbito do regime jurídico respeitante à construção de infraestruturas aptas ao alojamento de redes de comunicações eletrónicas e à instalação de redes de comunicações eletrónicas.

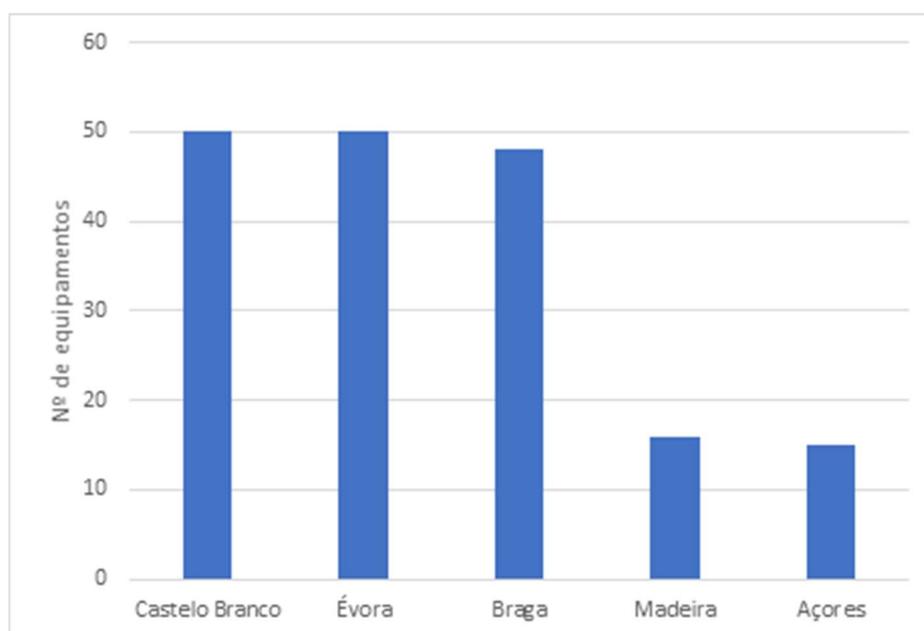
Com recurso às informações disponíveis no SIIA (Sistema de Informação de Infraestruturas Aptas), foi efetuado um levantamento das entidades credenciadas e respetivos objetos cadastrados, tendo-se dado início a ações de sensibilização junto dessas entidades no sentido de promover um aumento significativo e qualitativo do universo de objetos cadastrados. No presente ano de 2022, prevê-se, se a situação pandémica assim o permitir, desenvolver ações de fiscalização no terreno com o intuito de verificar se as infraestruturas aptas existentes estão a ser devidamente cadastradas no SIIA.

#### 14.4. Mercado de equipamentos (RED e CEM)

A ANACOM iniciou em abril de 2021 uma campanha de sensibilização e supervisão designada “Pare, verifique e venda em conformidade”<sup>34</sup>, a qual começou com um webinar dirigido aos operadores económicos, com o propósito de reforçar o conhecimento e o cumprimento dos regimes legais aplicáveis a equipamentos de rádio<sup>35</sup> e de comunicações eletrónicas<sup>36</sup>, bem como à sua colocação e disponibilização no mercado e colocação em serviço.

Foram fiscalizados, a nível nacional, com especial incidência nas regiões de Castelo Branco, Évora, Braga, Regiões Autónomas dos Açores e Madeira, um total de 179 equipamentos, tais como: lâmpadas inteligentes, câmaras sem fios, colunas sem fios, auscultadores e auriculares sem fios, boxes Tv Android, brinquedos telecomandados, entre outros.

**Gráfico 27 - Número de equipamentos fiscalizados**



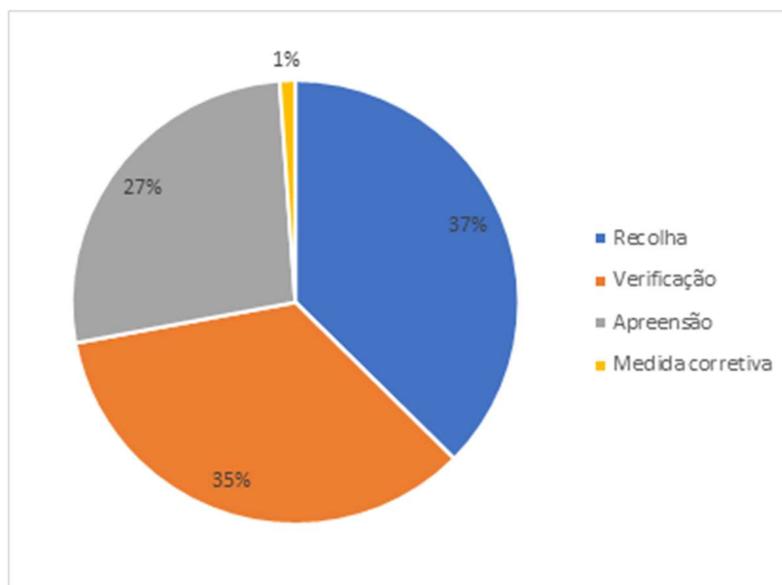
<sup>34</sup> <https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1634401>

<sup>35</sup> Decreto-Lei n.º 57/2017, de 9 de junho (que revogou o Decreto-Lei n.º 192/2000, de 18 de agosto), o qual estabelece o quadro regulamentar para a colocação e disponibilização no mercado e a colocação em serviço de equipamentos de rádio.

<sup>36</sup> Decreto-Lei n.º 31/2017, de 22 de março, que estabelece as regras, em matéria de compatibilidade eletromagnética (EMC), relativas à colocação e disponibilização no mercado e colocação em serviço de equipamentos de comunicações eletrónicas, incluindo aparelhos e instalações fixas.

No gráfico 28 abaixo encontra-se o resumo das medidas aplicadas durante as ações, verificando-se que em 35% dos equipamentos não foram detetadas desconformidades, em loja. Por outro lado, em 27% dos equipamentos foi aplicada a medida cautelar mais gravosa (apreensão de todas as unidades).

**Gráfico 28 - Medidas aplicadas em loja**



Face a uma taxa de incumprimento de cerca de 69% justifica-se a continuidade das ações de supervisão e fiscalização de forma a minimizar a quantidade de equipamentos de comunicações eletrónicas desconformes no mercado, bem como proporcionar uma formação contínua aos operadores económicos sobre as suas obrigações.

Em termos globais no que concerne à fiscalização do mercado de equipamentos de rádio e de aparelhos de comunicações eletrónicas, foram realizadas 153 ações de fiscalização aos diversos operadores económicos (fabricantes, mandatários, importadores e distribuidores).

Estas ações abrangeram um total de 751 equipamentos fiscalizados, tendo sido recolhidos para análise 82 equipamentos e apreendidos 502, por verificação imediata de incumprimentos legais.

Aquando da disponibilização em mercado, esta Autoridade detetou diversas infrações aos referidos regimes legais, tais como incumprimentos relativos à marcação de conformidade europeia (CE), ausência de manuais de instruções e da declaração de conformidade UE,

entre outros, tendo posteriormente sido enviados 135 processos para análise de eventual responsabilidade contraordenacional, em sede de procedimento sancionatório.

Paralelamente, para verificação da conformidade dos equipamentos com os requisitos essenciais - relativos à compatibilidade eletromagnética e utilização eficaz do espectro radioelétrico - recorreu-se a ensaios laboratoriais (efetuados no laboratório da ANACOM) e à análise de documentação técnica. Nesta vertente, foram iniciados, em 2021, 175 novos processos e concluídos 212. Em virtude das não conformidades detetadas foram enviados 183 processos para procedimento sancionatório.

A ANACOM, em conjunto com mais 16 autoridades europeias congéneres, participou numa campanha europeia de fiscalização de mercado para verificar a conformidade do PMR Professional/Private Mobile Radio (PMR), incluindo o tipo de equipamento PMR446. Apesar da campanha se ter iniciado em janeiro de 2020, devido à pandemia de Covid-19, apenas foi possível terminar todas as atividades (ações de fiscalização, recolha informação, ensaios técnicos, análise de documentação) em 20 de abril de 2021.

Como é possível verificar no relatório da campanha<sup>37</sup> releva-se os principais aspetos/conclusões:

1. a taxa de não conformidade global foi de 83% (74 num total de 89 amostras de equipamentos apresentaram não conformidades);
2. em 50% dos PMR analisados as informações acerca das restrições de colocação em serviço não estão disponíveis aos utilizadores finais, o que por si só poderá estar na origem de interferências em virtude da utilização inapropriada dos equipamentos;
3. em 20% dos equipamentos fiscalizados os operadores económicos (fabricantes, mandatários, importadores e/ou distribuidores) não conseguiram assegurar a disponibilização da documentação técnica às autoridades. Estas situações também evidenciam que os operadores não têm o pleno conhecimento das suas obrigações.

---

<sup>37</sup> <https://ec.europa.eu/docsroom/documents/47680>

#### 14.5. Atividades laboratoriais

A atividade de fiscalização do mercado de equipamentos é complementada pela atividade laboratorial, já que da primeira resulta, em muitos casos, o envio de equipamentos para o Laboratório para a realização de ensaios e calibração de aparelhagem de medida da própria ANACOM. No entanto, a atividade laboratorial não se esgota no apoio à fiscalização e na calibração de equipamentos internos, uma vez que também realiza ensaios rádio e ensaios de compatibilidade eletromagnética e calibrações para terceiros.

Em 2021, a área laboratorial foi sujeita à avaliação anual pela entidade acreditadora, o Instituto Português de Acreditação (IPAC), tendo como resultado a manutenção da acreditação do Laboratório de acordo com a nova versão da norma NP EN ISO/IEC 17025 de 2018.

Referem-se de seguida as principais ações desenvolvidas relativamente às técnicas de suporte no âmbito da fiscalização do mercado de equipamentos de rádio e equipamentos terminais de telecomunicações, bem como o trabalho efetuado no Laboratório.

- **Área de ensaios radioelétricos (RAD)**

Nesta área foram ensaiados 239 equipamentos de radiocomunicações, 223 para efeitos de fiscalização de mercado e 16 equipamentos apreendidos. Foram encontradas não conformidades em 22 equipamentos, o que corresponde a cerca de 9%.

- **Área de ensaios de compatibilidade eletromagnética (CEM)**

Foram tratadas 160 solicitações face às 213 recebidas, já contemplando as 46 do ano anterior. Assim, a área conseguiu conter o número de processos a transitar para 2022, num total de 53, comparando os 46 transitados do ano anterior. Para efeitos de fiscalização de mercado no âmbito das Diretivas CEM e RED, dos 164 pedidos recebidos, incluindo os transitados do ano anterior, foram tratadas 122 solicitações (incluindo as transitadas do ano anterior), 10 foram inconclusivas (por avaria, sem condições para serem ensaiados, instrumentação fora de serviço, etc) e das restantes 112 solicitações, 25 revelaram não conformidades. Foram ainda tratadas 23 solicitações de entidades externas, maioritariamente provenientes da indústria.

- **Área de calibração (CAL)**

Em 2021, esta área executou 222 trabalhos de calibração de equipamentos, regressando assim a números similares de pré-pandemia.

Dos equipamentos calibrados, 177 são internos e 45 de clientes externos. No que concerne à calibração de equipamentos de clientes externos verificou-se um aumento substancial face a anos anteriores.

- **Atividades de suporte no âmbito do mercado de equipamentos de rádio e equipamentos terminais de telecomunicações**

Em 2021 decorreram ações de controlo de mercado e da indústria para verificar a conformidade técnica dos equipamentos com os requisitos legais em matéria de compatibilidade eletromagnética e de utilização eficaz do espectro<sup>38</sup>.

Também foram realizadas perícias técnicas, por solicitação de tribunais e da polícia judiciária a equipamentos de receção de sinais de televisão digital. Estas perícias técnicas aconteceram no âmbito de processos judiciais para verificação e validação da existência de práticas associadas ao *cardsharing* ou a outras formas de acesso ilícito a conteúdos protegidos por acesso condicional. No seguimento destes processos houve também a necessidade de comparecer em tribunal na qualidade de perito para esclarecimentos subsequentes.

#### **14.6. Monitorização e controlo do espectro (MCE)**

Durante o ano de 2021, a ANACOM promoveu a realização de 3781 ações preventivas, 3338 ações à distância, a partir dos seus centros de monitorização, e 443 em ações de proximidade, junto dos operadores e suas redes e estações de radiocomunicações.

Será de realçar a capacidade que a ANACOM teve de, com a experiência de 2020 em regime de teletrabalho, otimizar o trabalho de supervisão permanente realizado à distância, aumentando em cerca de 38% este tipo de ações (de 2415 para 3338).

---

<sup>38</sup> Diretiva CEM (2014/30/UE) - anexo I do Decreto-Lei n.º 31/2017, de 22 de março, Diretiva R&TTE (1999/5/CE) - artigos 4.1-b e 4.2 do Decreto-Lei n.º 192/2000, de 18 de agosto e Diretiva RED (2014/53/UE) - artigos 4.1-b e 4.2 do Decreto-Lei n.º 57/2017, de 9 de junho.

Por outro lado, e apesar das restrições que ainda existiram, 2021 permitiu ainda o incremento do número de ações de supervisão do espectro de maior proximidade, quase triplicando o número de ações (de 155 para 443).

Ambas as atividades estão inseridas na rotina diária da ANACOM, assegurada 24 / dia, e têm em vista garantir a correta utilização do espectro radioelétrico, prevenindo eventuais futuros problemas, nomeadamente, interferências prejudiciais com impacto nos serviços utilizados por toda a população.

Para além disso, e na vertente reativa, foram 1078 (mais 8% do que em 2020) as solicitações a que a ANACOM teve de acorrer.

As interpelações à ANACOM envolvem temas diversos:

- as radiações não ionizantes e o impacto na saúde;
- meios de busca e salvamento nacionais que, temporariamente, podem ver a sua atividade impactada;
- problemas nos meios de comunicações no tráfego aéreo e marítimo;
- TDT;
- interferências nas redes dos operadores públicos;
- colaboração com entidades oficiais, nacionais e internacionais, das quais se destacam órgãos Reguladores, forças de segurança e de entre elas os centros de arbitragem de conflitos de consumo.

Apesar da crise sanitária que afetou todo o ano 2021, a ANACOM marcou presença nos acontecimentos de dimensão internacional ocorridos em Portugal, a final da UEFA Champions League, o Grande Prémio de Portugal da Fórmula 1 e o MOTOGP, sempre com o objetivo primordial de garantir a utilização de todos os meios de comunicação rádio (“sem fios”) sem quaisquer interferências, para além de fiscalizar potenciais situações ilegais na utilização de sistemas de comunicação.

Do total de solicitações que dão corpo à atividade reativa da MCE, 37% respeitam a interferências que, algumas delas, culminaram com a emissão de determinações de alterações técnicas para repor a normalidade. Das restantes solicitações, cerca de 36% corresponderam a ações de fiscalização especificamente efetuadas a estações e redes de radiocomunicações e mais de 52% das solicitações em que a ANACOM, no âmbito da supervisão do espectro, esteve envolvida corresponderam a atividades de colaboração com entidades nacionais e internacionais.

A tabela seguinte apresenta a informação detalhada da atividade reativa desenvolvida no território nacional em 2021.

**Tabela 13 - Atividade da MCE em 2021**

<b>1165 processos (100%)</b>	<b>434 interferências (37%)</b>	<b>258 interf. serv. móvel terrestre público – operadores públicos (59%)</b>	
		<b>62 interf. serv. móvel aeronáutico (14%)</b>	
		<b>32 interf. serv. amador e amador por satélite (7%)</b>	
		<b>30 interf. isentos de licença (7%)</b>	
		<b>23 interf. serv. radiodifusão televisiva (TDT) – receção televisão (6%)</b>	
		<b>29 interf. restantes serviços (7%)</b>	
	<b>731 restantes solicitações (63%)</b>	<b>220 ações de fiscalização direta sobre estações e redes de radiocomunicações (30%)</b>	
		<b>384 pedidos de colaboração de outras entidades nacionais e internacionais (52%)</b>	<b>244 pedidos de colab. internacionais – autoridades congéneres (64%)</b>
			<b>140 pedidos de colaboração de entidades nacionais (operadores, Reguladores, PSP, GNR, Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo...) (36%)</b>
		<b>78 queixas/reclamações/solicitações sobre radiações não-ionizantes (11%)</b>	
<b>49 restantes solicitações (7%)</b>			

Fonte: ANACOM.

Nas 434 situações de interferências que a ANACOM foi chamada a solucionar, 59% estavam relacionadas com reclamações sobre as redes dos serviços de comunicações eletrónicas terrestres (SCET) da NOS, da MEO e da Vodafone. O objetivo é garantir as condições de utilização do espectro que permitam aos operadores proporcionar a qualidade de serviço a que estão obrigados perante os seus clientes.

A intervenção da ANACOM teve ainda como missão investigar, identificar e eliminar as causas associadas a interferências reportadas pelos operadores de aeronáutica, contribuindo dessa forma para o sucesso e segurança desta atividade, nos 62 casos registados.

No que respeita à cooperação com outras entidades, relevam-se 244 processos de cooperação internacional com as entidades congéneres e os restantes 140 processos de cooperação com, nomeadamente, a PSP, a GNR, a PJ e a ERC.

Releve-se ainda que a ANACOM recebeu, até ao final de 2021, em termos acumulados, 2154 solicitações sobre radiações não ionizantes, tendo concluído 2148 processos (que envolveram a análise de 257 estabelecimentos de ensino).

Os resultados apurados apontaram para valores pelo menos 50 vezes inferiores aos níveis de referência de densidade de potência fixados na Portaria n.º 1421/2004, de 23 de novembro. Verificaram-se 68 situações em que não foi possível garantir o patamar 50 vezes inferior, mas estavam cumpridos os níveis de referência estabelecidos na Portaria.

#### **14.6.1. Remodelação dos Centros de Monitorização e Controlo do Espectro**

No ano em referência foram desenvolvidos os esforços para que fosse terminado o projeto, e a conseqüente obra de remodelação do Centro de Monitorização e Controlo do Espectro da Madeira.

Esta obra, realizada em plena pandemia, permitiu dotar o centro de novas e melhores capacidades ao nível de sistemas de visualização e de conforto para os seus utilizadores. Foram ainda criados espaços para reuniões, em modo “sala de crise”, que permite, de forma tecnologicamente avançada, acompanhar e decidir sobre trabalhos a decorrer na sala de monitorização.

Em 2021 foram ainda analisadas as possibilidades e os layouts mais adequados para a criação do Centro Nacional de Supervisão de Barcarena que integrará, nomeadamente, a valência da supervisão do espectro com a renovação e remodelação do atual Centro de Monitorização do Espectro de Barcarena.

As várias opções encontram-se a ser analisadas e, em 2022, decidir-se-á sobre o modelo a implementar.

## 14.7. Monitorização do cumprimento das obrigações

### 14.7.1. Monitorização do cumprimento das regras sobre Internet aberta

No âmbito das ações de monitorização desenvolvidas pela ANACOM no contexto da Internet aberta, importa mencionar que o ano de 2021 foi ainda fortemente marcado pela pandemia COVID-19, o que teve reflexo no processo de monitorização desta Autoridade nesta matéria.

Atenta à conjuntura, a ANACOM manteve alguns pedidos de informação aos prestadores de serviços de acesso à Internet, iniciados em 2020, aumentando a periodicidade à medida que a situação foi ficando mais controlada. Ainda assim, é possível constatar, com base na figura 2, que, na sequência das medidas excepcionais e extraordinárias adotadas pelo Governo, designadamente o restabelecimento do dever geral de recolhimento domiciliário, ocorreu um novo máximo histórico no tráfego de dados fixos na semana de 07.02.2021.

Figure 2 - Evolução do tráfego de dados desde fevereiro de 2020



Fonte: ANACOM.

Unidade: TB.

Após o início do desconfinamento, em 15.03.2021, o tráfego de dados fixos iniciou uma trajetória descendente, estabilizando num valor cerca de 70% acima ao verificado antes da pandemia, após a entrada em vigor, em 01.05.2021, do Estado de Calamidade. Com a entrada em vigor do Estado de Contingência em 23.08.2021, o tráfego de dados fixos aumentou para níveis 75% acima do período pré-COVID, baixando, com o Estado de Alerta, iniciado em 01.10.2021, para níveis 66% acima do verificado naquele período.

A taxa de crescimento do tráfego de dados móveis aumentou após a semana de 24.01.2021. Os dados móveis cresceram 73% entre aquela data e a semana de 22.08.2020. No período de Verão, e tal como acontece historicamente, o tráfego de dados móveis aumentou, registando-se novos máximos históricos na semana de 13.06.2021, semana na qual ocorreu um feriado, e em agosto, na semana de 22.08.2021.

Pese embora a referida trajetória do tráfego de dados, não foram identificados pelos prestadores de serviços de acesso à Internet problemas significativos de congestionamento da rede. Sem prejuízo do exposto, destaca-se que, no final de 2021, os volumes de tráfego de dados, quer fixos quer móveis, continuaram a manter-se em valores muito superiores aos registados antes da pandemia.

Neste contexto, a ANACOM adotou ainda diversas medidas, tendo em vista a proteção dos consumidores e da população em geral, com destaque para:

- Atribuição, em 03.02.2021 do direito de utilização do número curto 2424 à SPMS - Serviços Partilhados do Ministério da Saúde para ser utilizado exclusivamente para o envio de mensagens curtas (SMS) à população no âmbito da execução do plano nacional de vacinação contra a doença COVID-19, incluindo o envio de receitas sem papel e agendamento de consultas durante esse período.
- Reedição, em 05.02.2021, da informação publicada em março de 2020, sobre boas práticas de utilização de redes e serviços de comunicações eletrónicas.
- Publicação de alerta no sítio da Internet da ANACOM, em 12.02.2021, sobre o aumento das fraudes e ciberataques relacionados com a pandemia COVID-19.
- Publicação, em 11.03.2021, de relatório sobre o impacto da pandemia COVID-19 na utilização dos serviços de comunicações.
- Publicação, em 02.06.2021, de um conjunto de recomendações às empresas que prestam serviços de comunicações eletrónicas, para dar resposta aos principais problemas que chegaram ao conhecimento da ANACOM.

Publicação, em 18.10.2021, de um novo balanço da aplicação das medidas legislativas adotadas para proteção dos clientes de comunicações eletrónicas no âmbito da pandemia

COVID-19 A ANACOM deu continuidade à monitorização das ofertas de serviço de acesso à Internet dos prestadores com maior presença no mercado, em particular das ofertas com características *zero-rating*.

No âmbito da monitorização das obrigações relativas à garantia do acesso à Internet aberta em matéria de transparência, em particular no que se refere à informação disponibilizada sobre velocidades de transmissão, no decorrer de 2021 prosseguiu a monitorização, iniciada em 2020, da informação sobre velocidades publicada nos sítios da Internet dos PSAI de menor dimensão, no seguimento do que em anos anteriores se havia verificado em relação aos PSAI de maior dimensão.

Recorda-se que a partir de agosto de 2020 todos ISP de maior dimensão passaram a apresentar, nos seus sítios na Internet e na generalidade dos seus contratos, valores para as diversas velocidades (*download* e *upload*) associadas a ofertas de internet fixas e móveis, previstas no Regulamento Internet Aberta, bem como explicações mais claras e compreensivas sobre as mesmas. Estas melhorias resultaram essencialmente das adequações que foram sendo implementadas pelos PSAI, na sequência de diversas interações, iniciadas em 2019, entre esta Autoridade e os referidos PSAI.

A monitorização da informação sobre velocidades publicada nos sítios da Internet dos PSAI de menor dimensão teve início em 2020, como envio de comunicações específicas a estes prestadores. Em 2021, tiveram lugar diversas interações entre a ANACOM e os PSAI, tendo vários prestadores procedido a adaptações dos seus sítios na Internet. O processo prossegue em 2022 Esta Autoridade continuará a monitorizar a conformidade da informação que os ISP publicam e incluem nos contratos com o disposto no Regulamento da Internet Aberta.

#### **14.7.2. Monitorização das regras do *roaming***

O Regulamento do *Roaming* (Regulamento (UE) n.º 531/2012, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 13 de junho de 2012) e o Regulamento de Execução (UE) 2016/2286, de 5 de novembro de 2016 concretizam as regras que foram definidas no Regulamento 2015/2120 da Comissão, de 26 de novembro, relativo ao TSM (*Telecom Single Market*) sobre a implementação, desde 15 de junho de 2017, do princípio do *Roam Like At Home* (RLAH), de forma a impulsionar a eliminação da diferença entre as tarifas domésticas e as tarifas das

comunicações em *roaming* entre países do EEE, permitindo, no entanto, a definição pelos operadores de uma política de utilização responsável (PUR) para o serviço de *roaming*.

No âmbito da supervisão da aplicação das regras aplicáveis ao *roaming* internacional no EEE, em 2021 mantiveram-se as atividades de recolha de dados dos operadores móveis e o reporte desses dados, em termos agregados, ao BEREC, com vista a contribuir para a elaboração dos relatórios sobre *roaming* internacional produzidos por este organismo, referentes:

- i) à evolução agregada do tráfego retalhista doméstico do serviço móvel, do tráfego retalhista e grossista das comunicações em *roaming* (voz, SMS e dados), das receitas retalhistas domésticas do serviço móvel e das receitas retalhistas e grossistas das referidas comunicações em *roaming*; e,
- ii) à transparência e comparabilidade dos tarifários destas comunicações.

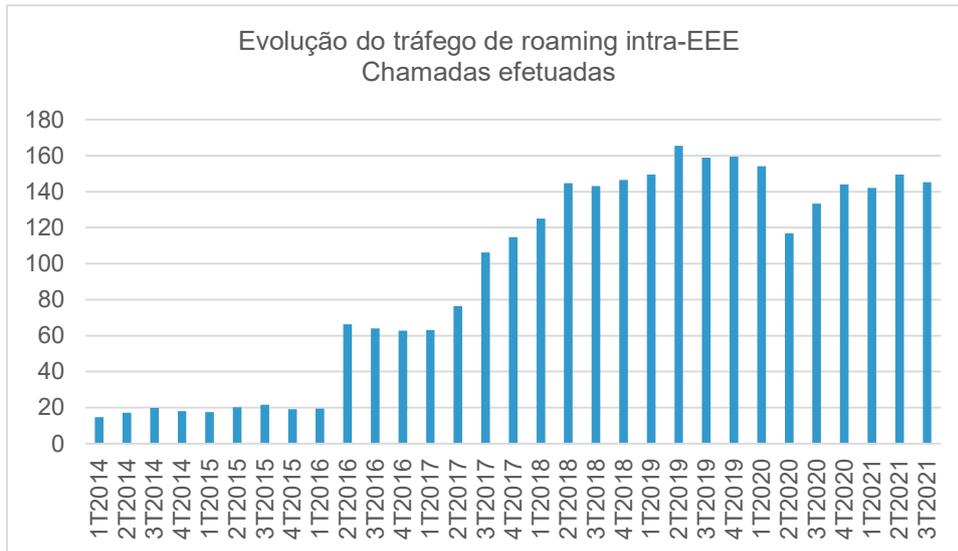
Em 2021 a recolha referida em i) abrangeu também informação no âmbito da utilização do M2M em *roaming* internacional. No entanto, a generalidade dos operadores não remeteu dados para a maioria dos indicadores, justificando tal facto com a necessidade de adaptar os seus sistemas de informação à extração dos dados necessários ao preenchimento do questionário.

De relevar que com as alterações das regras do *roaming* em 30 de abril de 2016, deixou, desde então, de ser possível fazer uma análise da evolução dos preços médios retalhistas aplicáveis ao *roaming* entre países do EEE.

De acordo com instruções da Comissão Europeia foram ainda descarregadas no CIRCA (com as devidas garantias de salvaguarda da confidencialidade dos dados por parte da ANACOM e da CE) as respostas individuais dos operadores móveis (MNO e MVNO) aos questionários sobre o *roaming* internacional definidos pelo BEREC.

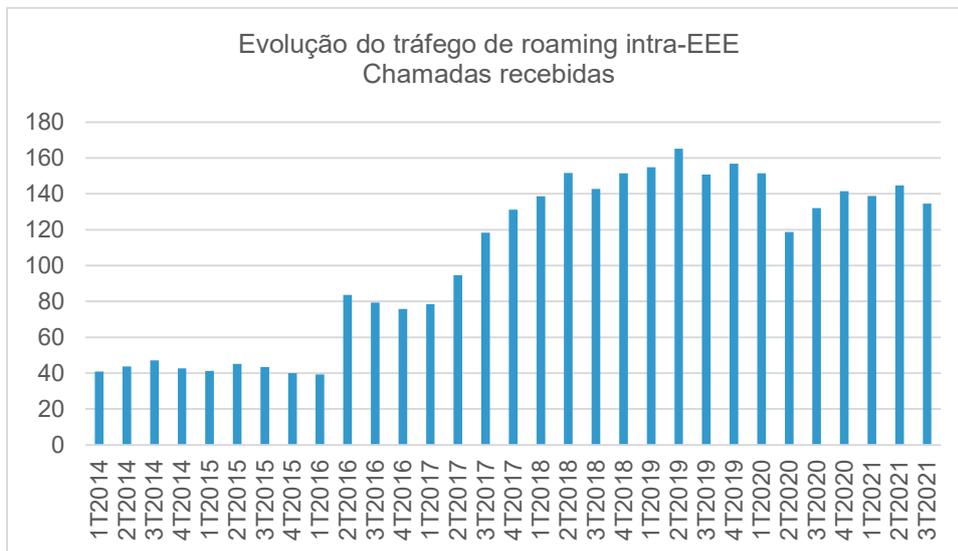
Seguidamente, apresenta-se a evolução do tráfego agregado dos operadores móveis nacionais entre o 1.º trimestre de 2014 e 1.º trimestre de 2021, para os vários tipos de comunicações em *roaming* intra-EEE.

**Gráfico 29 - Evolução do tráfego de *roaming* intra-EEE – chamadas efetuadas**



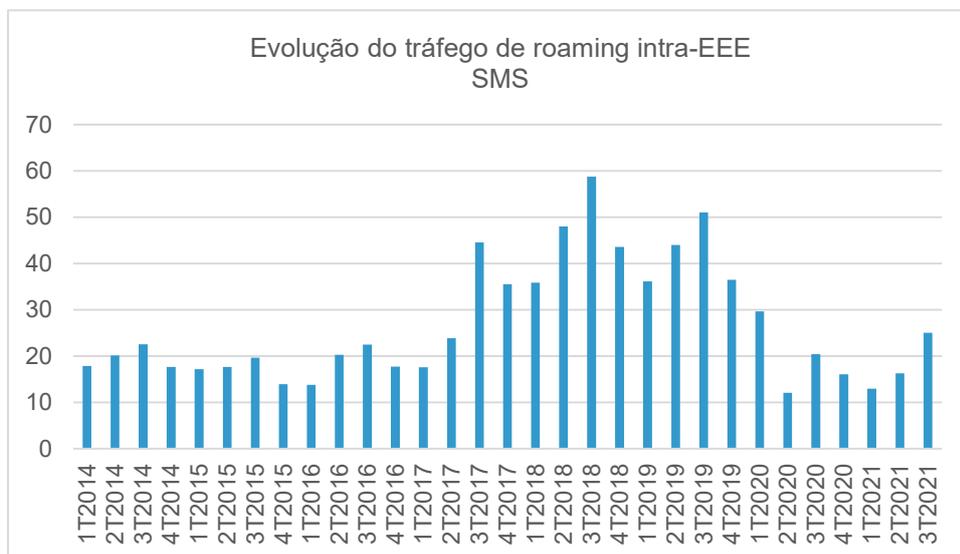
Unidade: Número de chamadas  
 Fonte: ANACOM.

**Gráfico 30 - Evolução do tráfego de *roaming* intra-EEE – chamadas recebidas**



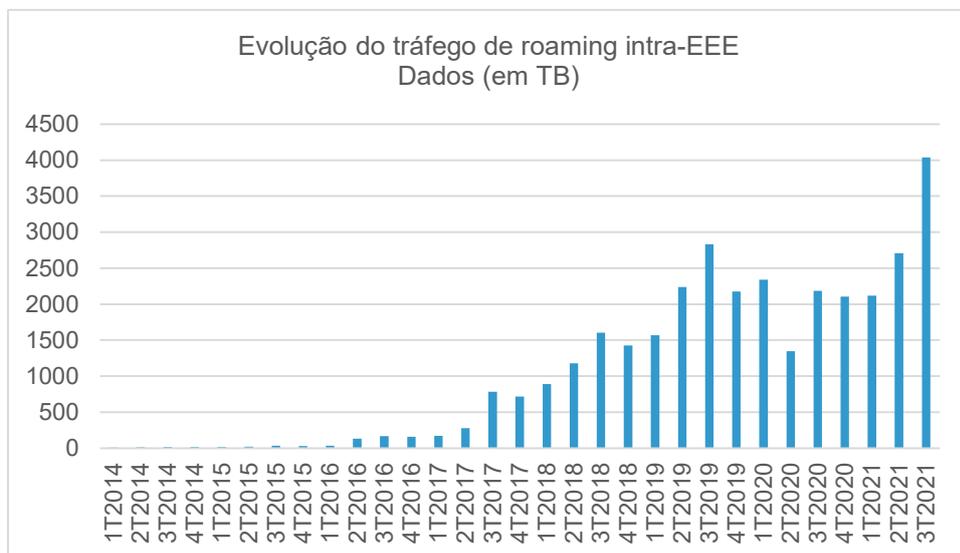
Unidade: Número de chamadas  
 Fonte ANACOM.

**Gráfico 31 - Evolução do tráfego de *roaming* intra-EEE – SMS**



Unidade: Número de SMS  
 Fonte: ANACOM.

**Gráfico 32 - Evolução do tráfego de *roaming* intra-EEE – dados**



Unidade: Terabytes de internet  
 Fonte ANACOM

No âmbito da atividade desenvolvida no BEREC, a ANACOM recolheu e analisou a informação reportada pelos operadores para verificar, a nível grossista, as tarifas médias

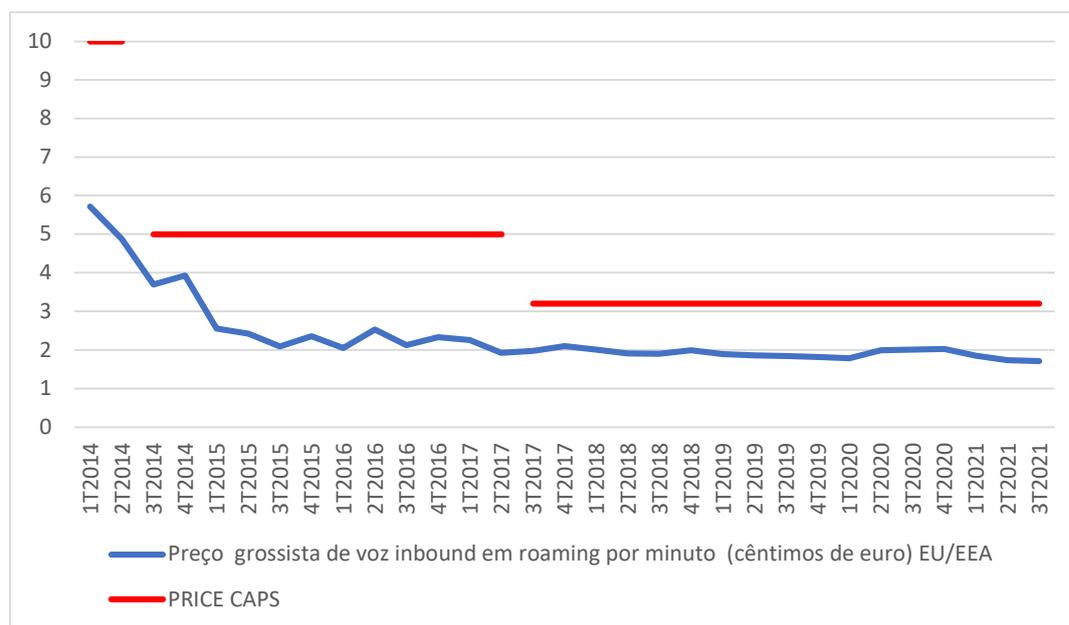
registadas e o cumprimento dos valores máximos definidos no Regulamento do Roaming<sup>39</sup>, sendo que, em 2021, os limites máximos para as tarifas grossistas foram os seguintes:

- 0,032 euros por minuto para as chamadas de voz;
- 0,01 euros por chamada, para os SMS;
- 3 euros por GB, para os dados.

Nos gráficos seguintes apresenta-se a evolução, entre o 1.º trimestre de 2021 e o 3.º trimestre de 2021, dos preços máximos fixados e dos preços médios grossistas (voz, SMS e dados em MB) para as comunicações de roaming (dados agregados apurados com base nas receitas e tráfego dos diferentes operadores móveis atuantes em Portugal).

Conforme se constata, a evolução dos preços grossistas unitários dos vários serviços mantém-se decrescente, acompanhando a descida dos preços máximos regulados.

**Gráfico 33 - Preço grossista de voz *inbound* em roaming por minuto**

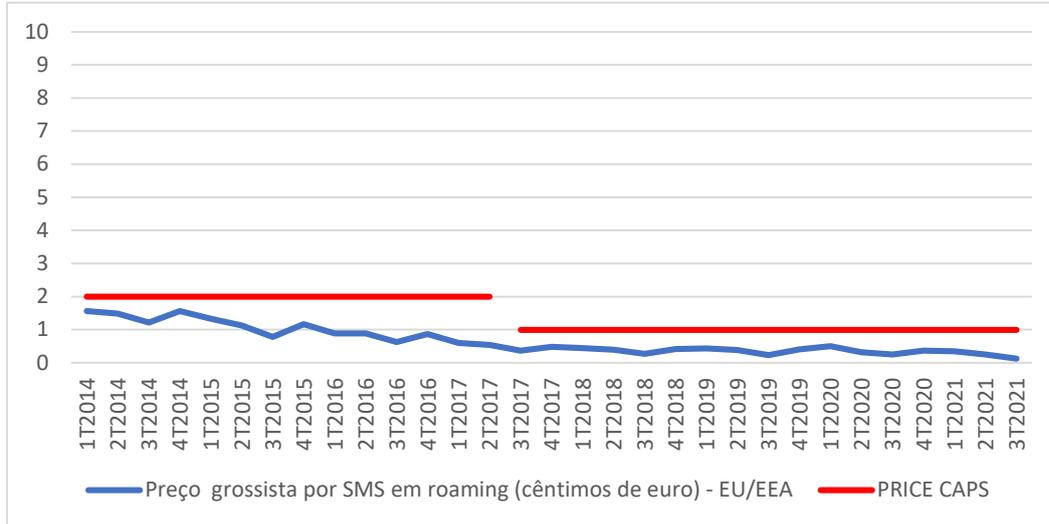


Unidade: euros

<sup>39</sup> Regulamento (EU) 2017/920 do Parlamento Europeu e do Conselho de 17 de maio de 2017: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32017R0920&from=EN>

Fonte: ANACOM

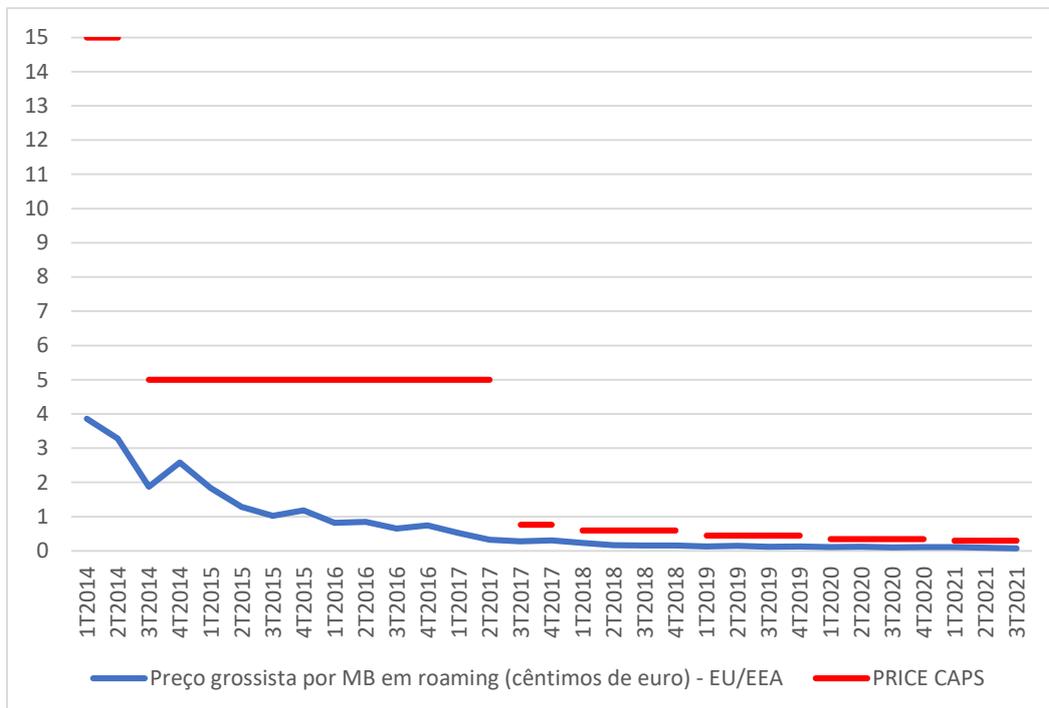
**Gráfico 34 - Preço grossista dos serviços SMS em roaming**



Unidade: euros

Fonte: ANACOM

**Gráfico 35 - Preço grossista dos serviços de dados por MB em roaming**



Unidade: euros

Fonte: ANACOM

Conforme se verifica nos gráficos acima, mantém-se a nível grossista uma evolução decrescente dos preços unitários dos vários serviços, que acompanha a descida dos preços máximos regulados.

Em 2021, a ANACOM efetuou diversas ações de monitorização e fiscalização, por forma a verificar o cumprimento das regras do RLAH.

Na sequência da deteção, nomeadamente no sítio na Internet de um MNO, de indícios, no âmbito de diversos tarifários pré-pagos, de uma prática desconforme, nomeadamente, com o artigo 6.º - A do Regulamento do Roaming, foram em 2021 efetuados testes em roaming. Atentos os indícios de infração recolhidos, no início de 2022 a ANACOM adotou, junto do prestador, medidas no sentido da correção das desconformidades apuradas.

De destacar também, no âmbito das ações de monitorização realizadas, a deteção pela ANACOM da divulgação, no sítio na Internet de alguns prestadores, de tarifários com certas informações desatualizadas ou pouco completas e claras, em particular sobre a Política de Utilização Responsável aplicável em roaming no EEE. Na sequência dos subseqüentes alertas enviados pela ANACOM às empresas em causa, as informações foram, na sua generalidade, adaptadas pelos prestadores.

#### **14.7.3. Monitorização das regras das comunicações internacionais intra-EEE**

O Regulamento (UE) 2015/2120, de 27 de novembro, alterado pelo Regulamento (UE) 2018/1971, de 11 de dezembro, estabelece no artigo 1.º regras comuns a fim de assegurar que não sejam faturados aos consumidores preços excessivos pelas comunicações interpessoais com base em números originados no Estado-Membro do fornecedor nacional do consumidor e terminadas num número fixo ou móvel noutra EM.

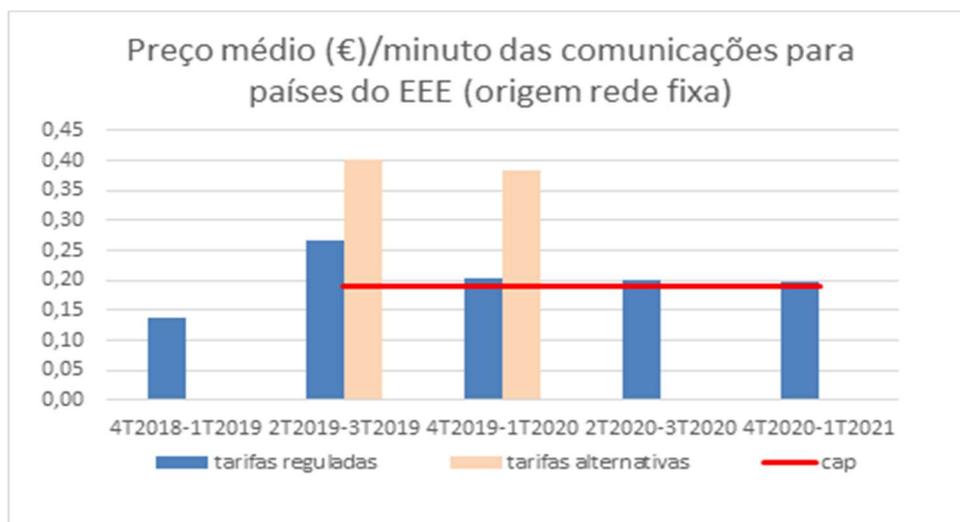
Assim, desde 15 de maio de 2019, o preço de retalho (excluindo o IVA) faturado aos consumidores pelas comunicações intra-União Europeia reguladas não pode exceder 0,19 euros por minuto para as chamadas, e 0,06 euros por cada mensagem SMS. Estas regras são aplicáveis, mediante transposição, em cada um dos restantes países do Espaço Económico Europeu (EEE) – Islândia, Noruega e Liechtenstein. Ainda, de acordo com o mesmo artigo 1.º, as ARN acompanham a evolução do mercado e dos preços das comunicações intra-União Europeia reguladas e apresentam um relatório à CE.

No âmbito da supervisão da aplicação das regras aplicáveis às comunicações intra-EEE, em 2021 mantiveram-se as atividades de recolha de dados dos operadores móveis e dos operadores fixos e, com a salvaguarda da confidencialidade dos dados, o reporte desses dados, em termos agregados, ao BEREC, com vista a contribuir para a elaboração do relatório sobre as comunicações intra-EEE produzido por este organismo. Os dados recolhidos reportam ao período compreendido entre 1 de abril de 2020 e 31 março de 2021.

O relatório do BEREC sobre esta matéria foi publicado em setembro de 2021, no respetivo sítio na Internet.

Seguidamente, apresenta-se a evolução, para tarifas reguladas e para tarifas alternativas, dos preços médios das comunicações internacionais originadas nas redes fixas dos operadores nacionais para os países do EEE, valores estes referentes apenas às tarifas cobradas por unidade de consumo (ou seja, as tarifas cobradas no âmbito de ofertas que não têm pacotes de minutos incluídos ou, no caso de ofertas que incluem este tipo de pacotes, as tarifas cobradas fora desses pacotes):

**Gráfico 36 - Preço médio em euros por minuto das comunicações para países do EEE (origem na rede fixa)**



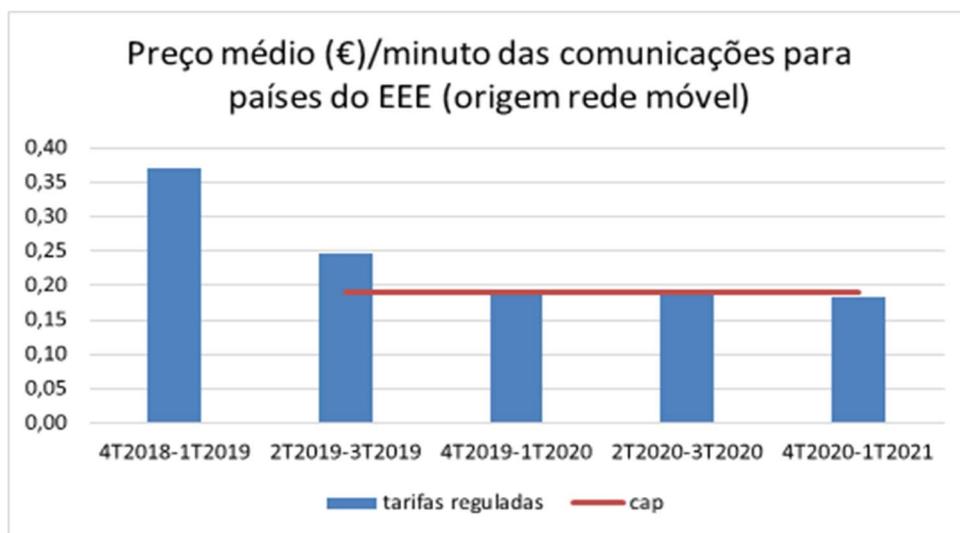
Unidade Euros.  
Fonte: ANACOM.

De salientar que o preço médio agregado da tarifa regulada nos últimos 3 semestres em análise, é ligeiramente superior (0,20 euros) ao *price cap* (0,19 euros) definido no regulamento, dada a metodologia seguida por um MNO que no apuramento deste indicador considerou os minutos reais em vez dos minutos faturados nas situações em que cobram 1

minuto no primeiro minuto, mesmo que a duração da chamada seja inferior a 1 minuto. Por esta razão, o seu tráfego é menor resultando num aumento do rácio “receitas por minuto”. Devido a constrangimentos técnicos, este operador espera apenas conseguir rever a sua resposta em 2022.

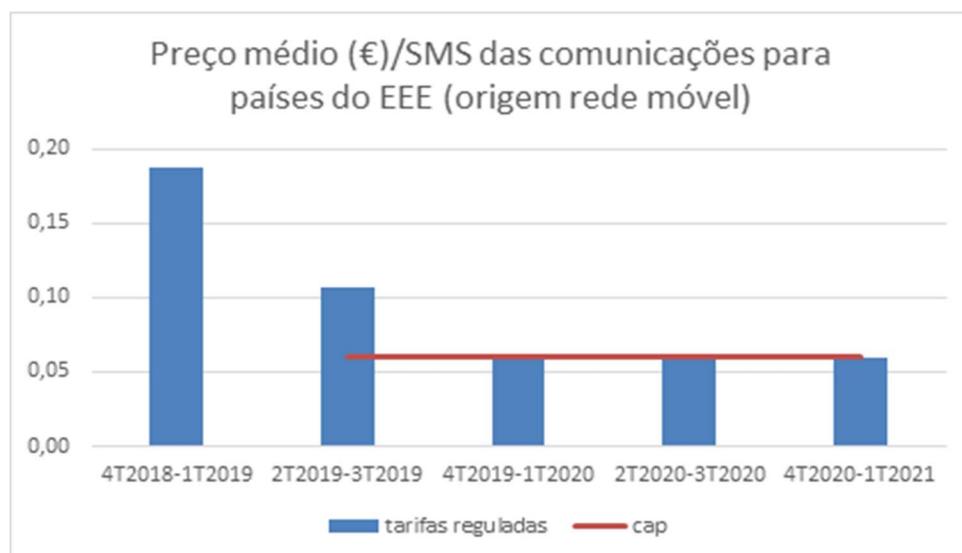
Nos gráficos seguintes está representada a evolução dos preços médios das comunicações internacionais originadas nas redes móveis dos operadores nacionais para os países do EEE (de referir que não foram reportadas tarifas alternativas para este tipo de comunicações). Os valores destes preços são referentes apenas às tarifas cobradas por unidade de consumo, ou seja, respeitam às tarifas cobradas no âmbito de ofertas que não têm pacotes de minutos incluídos ou, no caso de ofertas que incluem este tipo de pacotes, representam apenas as tarifas cobradas fora desses pacotes.

**Gráfico 37 - Preço médio em euros por minuto das comunicações para países do EEE (origem na rede móvel)**



Unidade Euros.  
 Fonte: ANACOM.

Gráfico 38 - Preço médio em euros por SMS das comunicações para países do EEE (origem na rede móvel)



Unidade Euros.  
Fonte: ANACOM.

#### 14.7.4. Monitorização das regras do serviço de entrega de encomendas

O Regulamento (UE) 2018/644 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 18 de abril de 2018, veio impor aos prestadores de serviço de entrega de encomendas um conjunto de obrigações de prestação de informação a esta Autoridade, com o objetivo de fomentar melhores serviços transfronteiriços de entrega de encomendas.

Estas obrigações são, à partida, impostas aos prestadores de serviços de entregas de encomendas, que, em alternativa:

- estejam estabelecidos em mais do que um Estado-Membro; ou
- estando somente estabelecidos em Portugal, tenham tido, durante o ano civil anterior, em média 50 ou mais pessoas a trabalhar para si, envolvidas na prestação de serviços de entrega de encomendas em Portugal, sem considerar, para o efeito, as pessoas que trabalham para os seus subcontratados.

Assim, qualquer empresa que se encontre numa das duas situações acima referidas deve cumprir as obrigações de prestação de informação previstas neste Regulamento, nomeadamente:

- obrigação de declarar os seus elementos de identificação e de contacto, em conjunto com uma descrição das características e das condições gerais dos seus serviços, assim como, a partir de então, de comunicar todas as alterações dessas informações no prazo de 30 dias;
- obrigação periódica anual de prestação de informação, até 30 de junho de cada ano civil;
- apenas no caso de prestadores de serviços transfronteiriços *intra*-União Europeia, uma obrigação periódica anual de apresentar, até 31 de janeiro de cada ano civil, a lista pública das tarifas aplicáveis em 1 de janeiro desse ano aos envios considerados no anexo do Regulamento.

No que respeita às duas primeiras obrigações [referidas nas alíneas a) e b) acima], a Comissão Europeia aprovou os respetivos formulários através do Regulamento de Execução (UE) 2018/1263 da Comissão, de 20 de setembro de 2018.

No que respeita à lista pública das tarifas [referida na alínea c) acima], a CE desenvolveu uma plataforma *web based* para utilização pelos prestadores de serviços, a que as ARN e a CE também têm acesso para o exercício das suas competências.

Neste contexto, as empresas que se encontravam sujeitas às obrigações referidas:

1. remeteram à ANACOM os dados dos utilizadores que pretendiam registar na referida plataforma da CE, reportando até 31 de janeiro de 2021 na referida plataforma a sua lista pública das tarifas aplicáveis em 1 de janeiro do mesmo ano aos envios considerados no anexo do Regulamento. A ANACOM verificou a informação e, após solicitação às empresas da correções e esclarecimentos tidos por convenientes, submeteu as listas de tarifas públicas à CE dentro do prazo estabelecido;
2. remeteram até 30 de junho de 2021 à ANACOM a informação periódica anual definida no anexo II do Regulamento de Execução. A ANACOM procedeu à verificação dos dados reportados pelos operadores, solicitando-lhes as correções e os

esclarecimentos necessários. A informação estatística recolhida neste âmbito foi publicada no site da ANACOM em 19.07.2021<sup>40</sup>.

#### 14.7.5. Monitorização do cumprimento de obrigações fixadas no DUF para a TDT

Em 2021 prosseguiu a monitorização, pela ANACOM, do programa de participação a que a MEO está vinculada. Este programa tem por objetivo equiparar os custos com a migração para a televisão digital entre as pessoas que residem em zonas com cobertura terrestre e as que residem em zonas com cobertura por meio complementar (satélite). Releva-se que, no total, o valor do programa de participação previsto na proposta da MEO que venceu o concurso ascende a 16,8 milhões de euros.

O acompanhamento deste programa, que vigora desde 2011 até ao termo do DUF TDT (9 de dezembro de 2023), é feito com base em informação que a MEO está obrigada a enviar periodicamente à ANACOM.

Nas tabelas seguintes apresenta-se informação sintética sobre este programa, sendo de notar o aumento do montante despendido em 2021 em 47 423 euros, abrangendo mais 78 beneficiários no âmbito da participação *a posteriori* e mais 783 beneficiários no âmbito da participação *a priori*. O montante total participado até final de 2021 representa cerca de 23,2% do montante total do programa de participação previsto na proposta da MEO.

**Tabela 14 - Montante despendido pela MEO com o programa de participação (estimativa) – Total acumulado anual**

Programa de Participação a Equipamento	Montante despendido (total acumulado desde o início do programa)									
	Até 31-12-2012	Até 31-12-2013	Até 31-12-2014	Até 31-12-2015	Até 31-12-2016	Até 31-12-2017	Até 31-12-2018	Até 31-12-2019	Até 31-12-2020	Até 31-12-2021
TDT Complementar	2 196 523	2 748 793	3 091 715	3 303 951	3 463 780	3 593 124	3 701 130	3 783 850	3 843 117	3 890 540

Unidade: Euros.

Fonte: ANACOM

<sup>40</sup> Ver <https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1678681>.

**Tabela 15 - Número de beneficiários do programa de participação – Total acumulado anual**

Programa de Participação a Equipamento TDT Complementar	N.º beneficiários (total acumulado desde o início do programa)									
	Até 31-12-2012	Até 31-12-2013	Até 31-12-2014	Até 31-12-2015	Até 31-12-2016	Até 31-12-2017	Até 31-12-2018	Até 31-12-2019	Até 31-12-2020	Até 31-12-2021
Participação <i>a posteriori</i> <sup>[1]</sup>	10 472	12 513	13 467	13 958	14 222	14 406	14 576	14 679	14 779	14 857
Participação <i>a priori</i> <sup>[2]</sup>	20 362	26 996	31 451	34 373	36 707	38 648	40 268	41 604	42 548	43 331

Fonte: ANACOM

[1] Significa que o cliente suportou o pagamento do kit TDT Complementar, havendo posterior reembolso do valor da participação estabelecida nos termos do programa de participação.

[2] Significa que o kit TDT Complementar foi vendido a custo participativo, tendo sido entregue ao cliente numa loja da MEO (com ou sem encomenda prévia) ou através da modalidade de encomenda por via postal.

#### 14.7.6. Monitorização das obrigações de cobertura associadas aos direitos de utilização de frequências (DUF) dos operadores do serviço móvel

A MEO, a NOS e a Vodafone enviaram, em 2021, a esta Autoridade as informações que permitem à ANACOM proceder à monitorização do cumprimento das diferentes obrigações de cobertura associadas aos direitos de utilização de frequências (DUF), atribuídos a estes operadores, para a prestação de serviços de comunicações eletrónicas terrestres:

- Obrigações de cobertura associadas aos DUF atribuídos em momento anterior ao leilão multi-faixa:
  - a) Informação, relativa ao final de 2020, para monitorização do cumprimento de obrigações de cobertura na prestação de serviços e voz e de dados até 9600 bps na faixa dos 900 MHz e dos 1800 MHz;
  - b) Informação, relativa ao final de 2020, para monitorização do cumprimento de obrigações de cobertura na prestação dos serviços de dados na faixa dos 2100 MHz (que incluem, entre outras, as obrigações de cobertura de 588 freguesias consideradas potencialmente sem cobertura de banda larga móvel<sup>41</sup>).

<sup>41</sup> Em cada uma das 196 freguesias potencialmente sem cobertura de banda larga móvel que cada um dos três operadores deve cobrir, deve ser disponibilizado, no mínimo a 75% da população, um serviço de banda larga móvel que permita uma velocidade de transmissão de dados de 30 Mbps (velocidade máxima de download).

- Obrigações de cobertura associadas aos DUF atribuídos na sequência do leilão multi-faixa<sup>42</sup>

Com o objetivo de monitorizar o cumprimento das obrigações de cobertura na prestação de serviços de dados na faixa dos 800MHz, os prestadores informam sobre a cobertura de 480 freguesias consideradas tendencialmente sem cobertura de banda larga móvel.

De relevar que, por deliberação de 21/11/2019, a ANACOM procedeu à revisão das velocidades de referência a assegurar na cobertura das 480 freguesias consideradas “tendencialmente sem cobertura de banda larga móvel”, tendo fixado novas velocidades aplicáveis apenas, à NOS à Vodafone<sup>43</sup>.

De acordo com o estabelecido na referida deliberação, até 21/05/2020 a NOS e a Vodafone deveriam assegurar que, em 50% das 196 freguesias cuja cobertura cabe a cada uma destas empresas, eram já asseguradas as novas velocidades de referência fixadas e que, num prazo de 9 meses após a referida deliberação, essas velocidades estabelecidas deveriam ser já asseguradas na totalidade das freguesias em causa.

Considerando a situação pandémica em 2020, os prazos para o cumprimento destas obrigações foram prorrogados, tendo a informação relativa a 100% das freguesias sido enviada pelos prestadores à ANACOM em janeiro de 2021.

De acordo com os elementos enviados pela NOS e pela Vodafone, ambos os prestadores asseguraram o cumprimento das obrigações de cobertura fixadas.

#### **14.7.7. Monitorização do cumprimento de obrigações no âmbito da portabilidade**

Para supervisionar a evolução da portabilidade e verificar o cumprimento de diversas obrigações nesta matéria por parte das empresas prestadoras, foi recolhida informação através do “questionário semestral de portabilidade”.

A informação recolhida no âmbito da monitorização, nomeadamente, da evolução dos preços de portabilidade retalhistas bem como das medidas de transparência relacionadas com a

---

<sup>42</sup> Regulamento 560-A/2011

<sup>43</sup> Para a MEO manteve-se a velocidade de referência já anteriormente fixada e assegurada pelo prestador na totalidade das 160 freguesias que lhe cabe cobrir

informação sobre os preços, sobre os números gratuitos de acesso ao serviço informativo de preços de chamadas para números portados e sobre os procedimentos utilizados pelos prestadores do STM para ativação/desativação do anúncio *online* de portabilidade, foi divulgada no sítio da ANACOM.

Os indícios de infração recolhidos serão tratados no âmbito de processos sancionatórios.

#### **14.7.8. Monitorização da informação sobre qualidade de serviço fixada no Regulamento sobre qualidade de serviço**

As empresas que disponibilizam ofertas de STF destinadas ao segmento residencial e ofertas de STF normalizadas<sup>[1]</sup> dirigidas ao segmento não residencial, enviam à ANACOM, no âmbito do Regulamento sobre Qualidade de Serviço<sup>[2]</sup> (RQS), informação sobre os seus objetivos anuais em termos de qualidade de serviço bem como sobre os níveis de desempenho trimestral efetivamente alcançados pelas mesmas.

As mesmas empresas encontram-se igualmente obrigadas a divulgar, em cada ano, nos seus sítios na Internet, os objetivos anuais de desempenho em termos de qualidade de serviço a que se propõem e os níveis de desempenho anuais registados no ano anterior.

Em 2021, as empresas prestadoras cumpriram as suas obrigações de divulgação aos utilizadores finais e de reporte à ANACOM da informação sobre qualidade de serviço exigida no RQS.

Em 2022, a ANACOM divulgou no seu sítio na Internet a informação anual sobre qualidade de serviço apurada pelas empresas no final de 2021. Na generalidade, os níveis de qualidade de serviço apurados pelos prestadores enquadraram-se em 2021 nos objetivos de desempenho anuais previamente definidos pelos mesmos.

No entanto, ocorreram algumas situações pontuais em que tal não se verificou. No início de 2022 foram enviadas, comunicações às empresas solicitando esclarecimentos sobre essas situações. A análise prossegue em 2022.

Nas tabelas seguintes é apresentada uma síntese da informação enviada pelas empresas relativamente a 2021.

**Tabela 16- Ofertas de Serviço Telefónico Fixo destinadas ao segmento residencial**

	MEO		NOS		NOS Açores		NOS Madeira		NOWO		Vodafone	
	Nível de desempenho	Objetivo										
Prazo de fornecimento de uma ligação inicial (dias consecutivos) <sup>[1]</sup>	6	14	16	15	5	10	8	15	14	16	12	15
Pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o cliente	98%	95%	97%	95%	100%	95%	96%	96%	99%	95%	96%	95%
Nº de avarias por linha de acesso	0,134	0,150	0,013	0,050	0,070	0,300	0,098	0,100	0,008	0,050	0,012	0,048
Tempo de reparação de avarias (horas consecutivas) <sup>[1]</sup>	131h	165h	120h	140h	62h	120h	10h	15h	72h	110h	337h	200h

Fonte: Informação remetida à ANACOM pelos prestadores de STF

[1] Valor que corresponde ao percentil 95 das instalações/reparações mais rápidas.

**Tabela 17- Ofertas normalizadas de Serviço Telefónico Fixo destinadas ao segmento não residencial**

	MEO		NOS		NOS Açores		NOS Madeira		NOWO		Vodafone	
	Nível de desempenho	Objetivo										
Prazo de fornecimento de uma ligação inicial (dias consecutivos) <sup>[1]</sup>	6	15	15	15	5	10	13	15	14	14	27	18
Pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o cliente	98%	92%	97%	95%	100%	95%	98%	96%	99%	95%	90%	90%
Nº de avarias por linha de acesso	0,116	0,120	0,003	0,050	0,160	0,300	0,239	0,100	0,013	0,050	0,007	0,045
Tempo de reparação de avarias (horas consecutivas) <sup>[1]</sup>	138h	155h	135h	140h	46h	60h	12h	15h	96h	110h	413h	200h

Fonte: Informação remetida à ANACOM pelos prestadores de STF

[1] Valor que corresponde ao percentil 95 das instalações/reparações mais rápidas.

<sup>[1]</sup> Ofertas em que as condições do serviço prestado, não são contratadas cliente a cliente, mas antes se encontram definidas *a priori* por um contrato tipo e obedecem a um critério de uniformidade para o conjunto de clientes que subscreva tal contrato.

<sup>[2]</sup> Regulamento n.º 46/2005, de 14 de junho, com a redação que lhe foi conferida pelo Regulamento n.º 372/2009, de 28 de agosto.

#### **14.8. Monitorização da informação disponibilizada aos utilizadores finais na sequência da pandemia de Covid-19**

A ANACOM procedeu, em 2021, à monitorização das informações sobre medidas excecionais e temporárias de resposta à Covid-19 divulgadas nos sítios na Internet dos operadores de maior dimensão atuantes no sector das comunicações eletrónicas.

Neste contexto foi, nomeadamente, monitorizado o cumprimento da obrigação, prevista no n.º 6 do art.º 4.º do Decreto-Lei n.º 14-A/2021, de 12 de fevereiro, de divulgação das medidas de gestão de rede e de tráfego eventualmente adotadas pelas empresas ao abrigo do mesmo diploma, não tendo sido localizada, nos sítios na Internet consultados, informação sobre a adoção deste tipo de medidas. Este resultado é consistente com o facto de esta Autoridade não ter sido notificada pelos operadores relativamente à adoção de medidas desta natureza.

Nas consultas efetuadas aos sítios na Internet dos prestadores, verificou-se também a divulgação, prevista no artigo 7.º do mesmo diploma, de informação sobre boas práticas e de utilização responsável das redes e serviços de comunicações eletrónicas, de modo a maximizar a disponibilidade das redes de comunicações eletrónicas para a prestação dos serviços críticos.

Foi igualmente verificada a divulgação de informação sobre as medidas legislativas que permitiram aos consumidores a suspensão temporária de contratos de serviços de comunicações eletrónicas bem como a proibição da suspensão destes serviços em caso de não pagamento e da cessação, por iniciativa do cliente, dos contratos sem penalização. Nos mesmos sítios constatou-se ser ainda divulgada a possibilidade de, nos termos da Lei n.º 29/2021, de 20 de maio, as microempresas, as pequenas empresas e as empresas em nome individual afetadas pela crise bem como as empresas que, para controlar a situação pandémica, tenham sido encerradas por determinação legal ou administrativa, requererem aos prestadores de serviços de comunicações eletrónicas a suspensão temporária dos seus contratos sem penalizações associadas.



AÇÃO  
SANCIONATÓRIA

## 15. AÇÃO SANCIONATÓRIA

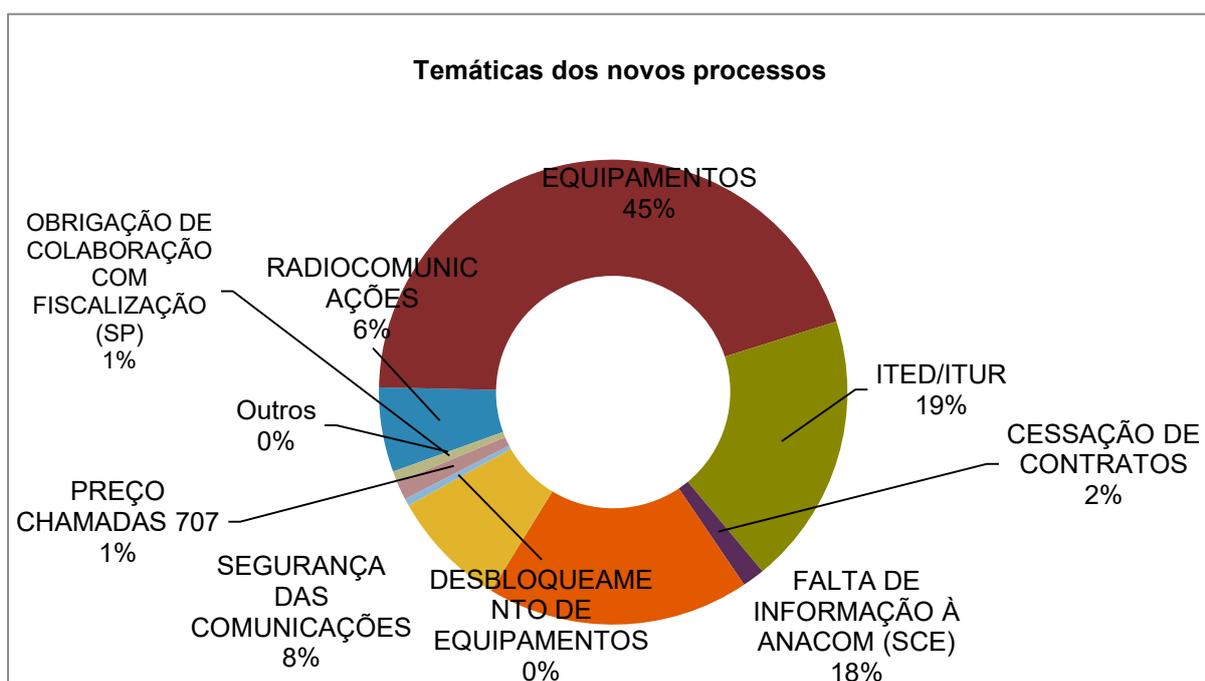
### 15.1. Processos de Contraordenação

#### 15.1.1. Novos processos

Durante o ano de 2021, a ANACOM abriu 391 novos processos, com base em notícias de infração de que tomou conhecimento através de autos de notícia e relatórios dos serviços de fiscalização da ANACOM, autos de notícia de entidades policiais e informação recebida de outras entidades públicas e através de reclamações.

Os novos processos abertos respeitam aos seguintes temas:

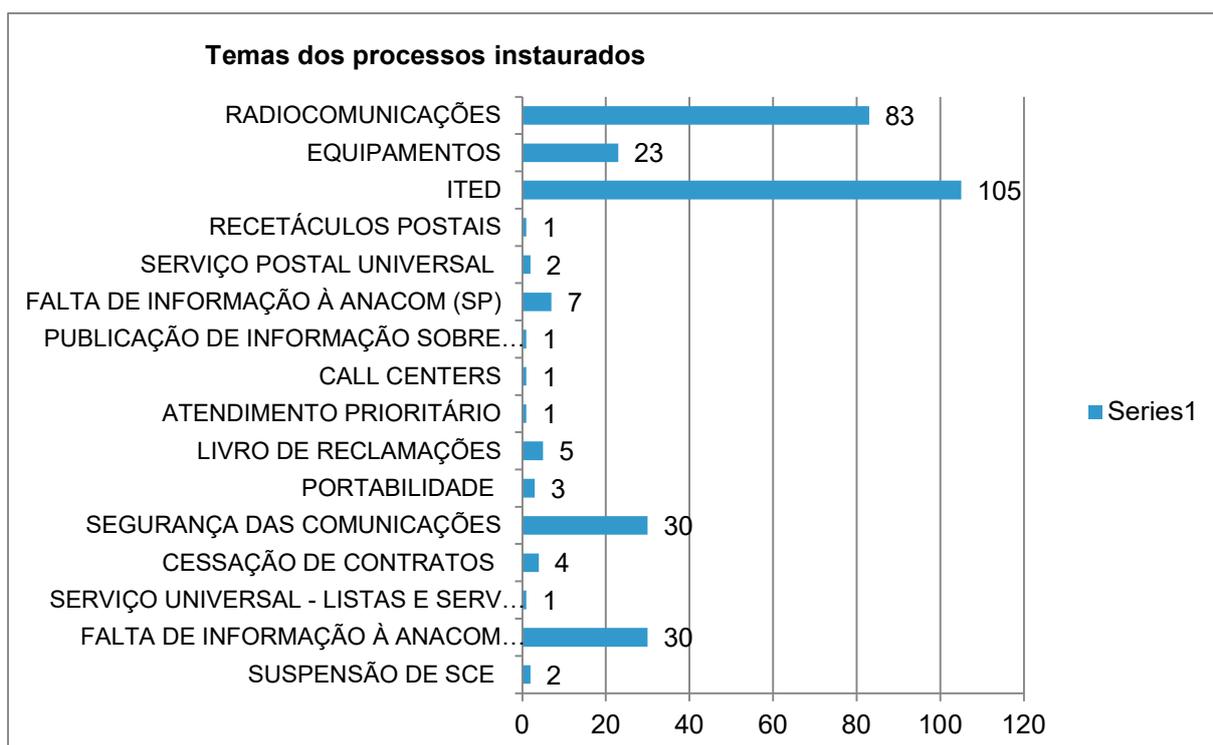
Gráfico 39 - Temática dos novos processos



### 15.1.2. Análise inicial de notícias de infração

Durante o ano foram objeto de análise inicial 387 processos, sendo que, por existirem indícios suficientes da prática de infrações que à ANACOM compete sancionar, foram instaurados 299 processos de contraordenação, sobre as seguintes temáticas:

Gráfico 40 - Temas dos processos instaurados



Entre os processos instaurados destacam-se aqueles em que foram imputados incumprimentos de obrigações fixadas no Regulamento n.º 303/2019, de 1 de abril – Regulamento relativo à segurança e à integridade das redes e serviços de comunicações eletrónicas – e da obrigação de prestação, à ANACOM, informação necessária para avaliar a segurança ou a integridade das redes e serviços (30 processos); da obrigação de prestação de informação à ANACOM, quer pelos prestadores de serviços de comunicações eletrónicas quer pelos prestadores de serviços postais (num total de 37 processos); bem como os processos instaurados por violações ao regime de instalação de infraestruturas de telecomunicações em edifícios (ITED) (105 processos). Ainda no âmbito da LCE salientam-se os 5 processos instaurados por incumprimento de deliberações da ANACOM e os 3

processos instaurados por violação de obrigações estabelecidas no Regulamento de Portabilidade.

No que respeita aos serviços postais, destacam-se 2 processos instaurados contra o prestador do serviço universal, um por incumprimentos relacionados com os objetivos de densidade da rede e a publicação nos estabelecimentos postais de informação sobre indicadores de qualidade de serviço e sobre os preços, e outro por incumprimento de obrigações relativas ao sistema de medição dos níveis de qualidade de serviço efetivamente oferecidos e à sua medição, uma vez por ano, através do recurso a uma entidade externa independente.

No âmbito da legislação de proteção dos consumidores foram instaurados cinco processos por incumprimento de obrigações fixadas no regime jurídico do livro de reclamações (Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro), um por violação de obrigações estabelecidas no regime jurídico aplicável à prestação de serviços de promoção, informação e apoio aos consumidores e utentes, através de centros telefónicos de relacionamento (*call centers*) e outro por incumprimento da obrigação de prestar atendimento prioritário às pessoas com deficiência ou incapacidade, pessoas idosas, grávidas e pessoas acompanhadas de crianças de colo.

### **15.1.3. Processos concluídos**

Em 2021, a ANACOM concluiu 329 processos, abertos ou já instaurados como processos de contraordenação (vide detalhe do sentido das decisões adotadas na tabela infra).

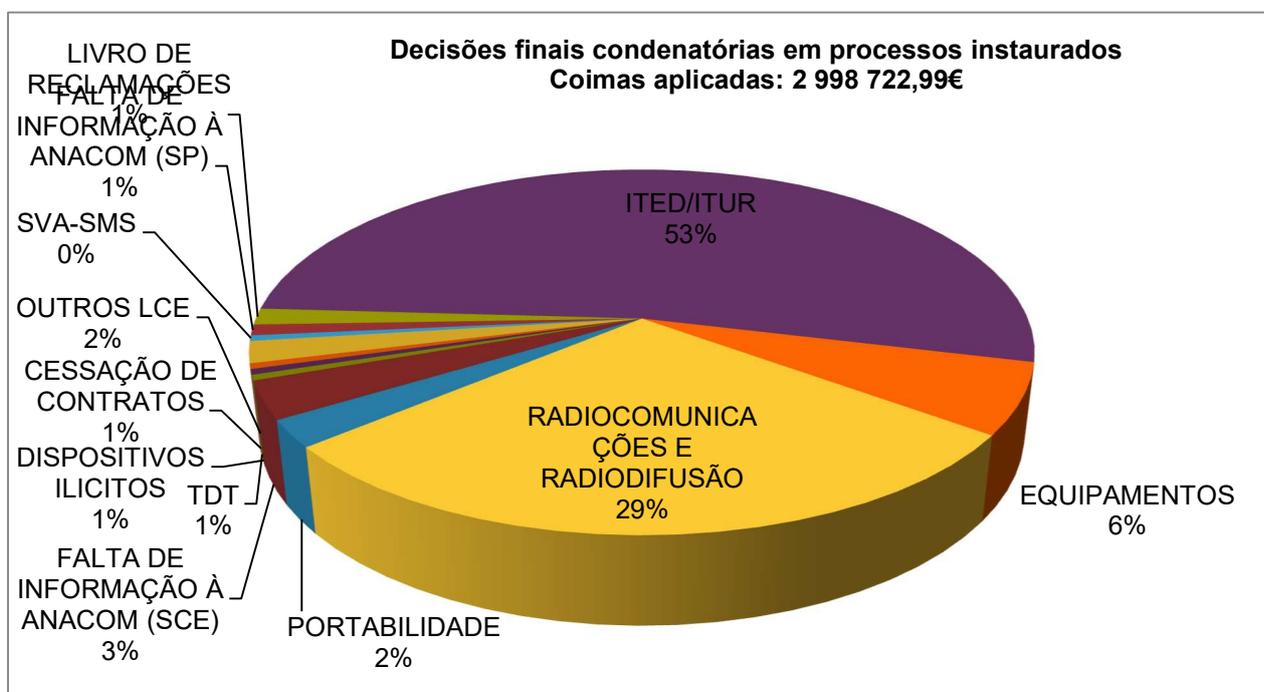
Em 211 desses processos foram aplicadas sanções aos respetivos arguidos, tendo no total sido aplicadas coimas que ascenderam a 2 998 722,99 euros; foram ainda efetuados pagamentos voluntários de coimas (após notificação das acusações aos arguidos) num valor global de 37 168,90 euros.

**Tabela 18 Decisões em processos de contraordenação**

Decisões em processos de contraordenação			329
Notícias de infração que não levaram à instauração de proc. de contraordenação autónomo	88	Arquivamento Liminar	54
		Integração em processos pendentes, participações criminais e remessa a outras entidades	34
Decisões de processos instaurados	241	Aplicação de coima, sanção acessória ou declaração de perda de equipamentos	151
		Admoestação	60
		Absolvição/arquivamento	29
		Apensação na decisão, decisões em processos sumaríssimos aceites e pagamentos voluntários que põem termo ao processo	1

As decisões finais de processos de contraordenação em que foram aplicadas sanções aos arguidos, incidiram sobre os seguintes temas:

**Gráfico 41 - Decisões finais condenatórias em processos instaurados**



Das 211 decisões condenatórias proferidas destacam-se as seguintes<sup>44</sup>:

- Três decisões que sancionaram incumprimentos de obrigações relativas à suspensão de serviços de comunicações eletrónicas, em que foram aplicadas as seguintes sanções:
  - coima única de 425 250 euros aplicada à VODAFONE PORTUGAL, pela prática de 58 contraordenações<sup>45</sup>;
  - coima única de 369 375 euros aplicada à NOS, pela prática de 54 contraordenações<sup>46</sup>;
  - coima única de 711 750 euros aplicada à MEO, pela prática de 104 contraordenações<sup>47</sup>;
- Cinco decisões que sancionaram incumprimentos de várias obrigações previstas no Regulamento de Portabilidade, nas quais, para além das coimas, foi também determinado o pagamento de compensações a assinantes, sob pena de aplicação de sanções pecuniárias compulsórias:
  - coima única de 100 750 euros aplicada à MEO, pela prática de 19 contraordenações<sup>48</sup>;
  - coima única de 54 100 euros aplicada à VODAFONE, pela prática de 10 contraordenações<sup>49</sup>;

---

<sup>44</sup> Nas notas que se seguem são mencionadas as decisões judiciais, proferidas até 31.12.2021, na sequência da interposição dos recursos de impugnação judicial das decisões da ANACOM, referindo-se ainda se essas decisões foram objeto de novo recurso, ainda que interposto após 31.12.2021.

<sup>45</sup> O Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão (TCRS) condenou a empresa pela prática de 43 contraordenações, numa coima de 280 mil euros, suspensa na sua execução quanto ao pagamento de um quarto do seu valor (70 000 euros), pelo período de 4 anos; a ANACOM interpôs recurso desta sentença.

<sup>46</sup> O TCRS manteve a condenação da empresa no pagamento da coima aplicada pela ANACOM, tendo, no entanto, suspenso a sua execução, pelo período de 2 anos, condicionada ao pagamento de determinadas quantias aos assinantes; a ANACOM interpôs recurso desta sentença.

<sup>47</sup> Esta decisão foi judicialmente impugnada.

<sup>48</sup> Esta decisão foi judicialmente impugnada.

<sup>49</sup> Esta decisão foi judicialmente impugnada.

- coima única de 37 900 euros aplicada à NOS, pela prática de 9 contraordenações<sup>50</sup>;
- coima única de 19 100 euros e uma pena admoestação aplicadas à NOWO, pela prática de 17 contraordenações<sup>51</sup>;
- coima única de 14 750 euros aplicadas à LYCAMOBILE PORTUGAL, pela prática de 5 contraordenações<sup>52</sup>;
  - Decisão de aplicação de coima única no valor de 630 000 euros à MEO, pela prática de 3 contraordenações: por não ter cumprido as exigências de cobertura e qualidade do serviço de Televisão Digital Terrestre (TDT) no concelho de Castelo de Paiva; por não indicar, através do website <http://tdt.telecom.pt>, de que dispõe para o efeito, informação correta sobre a cobertura que disponibilizava em algumas zonas no concelho de Castelo de Paiva; e, por não publicar e disponibilizar aos utilizadores finais informações claras, completas e atualizadas sobre a qualidade dos serviços que presta, designadamente por não assegurar que os utilizadores dispunham da informação necessária para aceder da melhor forma ao sinal TDT (indicação do servidor *best-server*) em algumas zonas no concelho de Castelo de Paiva<sup>53</sup>;
  - Decisão de aplicação de coima única à MEO, no valor de 295 000 euros, pela prática de 24 contraordenações resultante da violação de várias obrigações previstas na Decisão da ANACOM de 9 de março de 2012, sobre os “Procedimentos exigíveis para a cessação de contratos, por iniciativa dos assinantes, relativos à oferta de redes públicas ou serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público”<sup>54</sup>;

<sup>50</sup> Por sentença do TCRS, a NOS foi condenada na coima única de 35 000,00 euros; a empresa interpôs recurso desta sentença.

<sup>51</sup> O TCRS condenou a empresa na coima única de 18 000 euros, suspensa na sua execução quanto ao pagamento de metade do seu valor, pelo período de 2 anos, sujeito à condição de comprovar o pagamento das compensações devidas, no prazo de vinte dias a contar do trânsito em julgado da decisão; o Tribunal da Relação de Lisboa (TRL), apreciando recursos interpostos pela NOWO e pela ANACOM, julgou parcialmente nula a sentença e ordenou o reenvio dos autos à 1ª Instância para renovação parcial do julgamento; a empresa interpôs recurso desta sentença.

<sup>52</sup> Esta decisão tornou-se definitiva.

<sup>53</sup> Esta decisão foi judicialmente impugnada.

<sup>54</sup> O TCRS, por sentença transitada em julgado, condenou a MEO numa pena de admoestação.

- Três decisões que sancionaram incumprimentos de obrigações relacionadas com o livro de reclamações, estabelecidas no Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro:
  - coima única no valor de 82 000 euros, aplicada aos CTT, pela prática de 16 contraordenações<sup>55</sup>;
  - coima única no valor de 13 500 euros, aplicada à NOS, pela prática de 2 contraordenações<sup>56</sup>;
  - coima única no valor de 10 500 euros, aplicada à DPD PORTUGAL, pela prática de 2 contraordenações<sup>57</sup>;
    - Decisão de aplicação de coima única no valor de 26 700 euros à MEO, pela prática de 2 contraordenações, por incumprimento de obrigações que lhe foram impostas por decisão da ANACOM relativa aos resultados do SCA de 2010 e 2011<sup>58</sup>;
    - Duas decisões que sancionaram incumprimentos de obrigações fixadas, pela ANACOM, aos prestadores com poder de mercado significativo nos mercados grossistas de terminação de chamadas de voz em redes móveis individuais, nomeadamente a obrigação de envio à ANACOM, no prazo definido, de cópia de todos os acordos de interligação que estivessem em vigor:
      - coima no valor de 20 000 euros, aplicada à NOS, pela prática de 1 contraordenação<sup>59</sup>;
      - coima única no valor de 10 000 euros, aplicada à VECTONE MOBILE, pela prática de

---

<sup>55</sup> O TCRS fixou aplicou a coima única de 30 000 euros; a empresa interpôs recurso desta sentença.

<sup>56</sup> O TCRS, por sentença transitada em julgado, julgou improcedente o recurso interposto pela NOS, confirmando a decisão recorrida.

<sup>57</sup> Esta decisão tornou-se definitiva

<sup>58</sup> Esta decisão foi judicialmente impugnada.

<sup>59</sup> O TCRS aplicou à empresa uma coima única de 10 500 euros, suspendendo a sua execução por 2 anos; a empresa interpôs recurso desta sentença.

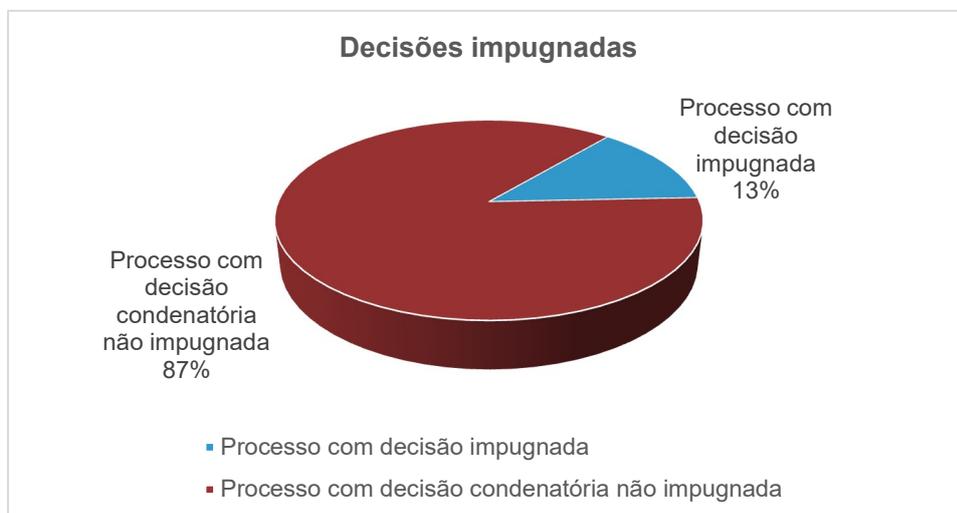
1 contraordenação<sup>60</sup>;

- Decisão de aplicação de coima no valor de 10 000 euros à GO4MOBILITY, pela prática de 1 contraordenação, por não ter assegurado que, na prestação do SVASMS, eram enviadas aos clientes as mensagens informativas contendo os elementos previstos no n.º 1 do artigo 9.º-A do Decreto-Lei n.º 177/99, de 21 de maio<sup>61</sup>;
- Decisão de aplicação de coima única no valor de 12 750 euros à VECTONE MOBILE, pela prática de 4 contraordenação, por não ter enviado tempestivamente informação à ANACOM em violação do disposto nos n.ºs 1 e 5 do artigo 108.º da LCE<sup>62</sup>.

#### 15.1.4. Impugnação judicial de decisões da ANACOM

Em 2021, foram judicialmente impugnadas 28 decisões da ANACOM.

**Gráfico 42 - Decisões impugnadas**



Foram decididos (em primeira instância) 28 recursos de impugnação de decisões da

<sup>60</sup> Esta decisão tornou-se definitiva.

<sup>61</sup> O TCRS, por sentença transitada em julgado, aplicou uma pena de admoestação à empresa.

<sup>62</sup> Esta decisão tornou-se definitiva.

ANACOM (proferidas em 2021 ou em anos anteriores).

Um destes recursos foi rejeitado, 6 foram decididos a favor da ANACOM, em 4 desses recursos as decisões do Tribunal da Concorrência Regulação e Supervisão foram parcialmente favoráveis a esta Autoridade e 6 foram arquivados.

**Gráfico 43 - Sentenças da 1.ª Instância em recursos de decisão da ANACOM**



## 15.2. Processos Administrativos Sancionatórios

Neste âmbito, salientam-se 2 procedimentos administrativos tendentes à aplicação de sanções pecuniárias contratualmente previstas, tratados (e finalizados) ao longo do ano.



# RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS

## 16. RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS

### 16.1. Pedido de intervenção da NOS para a resolução de litígio que a opunha à E-REDES

Por requerimento rececionado na ANACOM a 3 de julho de 2020, a NOS solicitou a intervenção da ANACOM para a decisão do diferendo que a opunha à E-REDES – Distribuição de Eletricidade (E-REDES), anteriormente designada EDP Distribuição-Energia, impondo a esta última «a aceitação imediata dos pedidos de acesso que lhe têm sido dirigidos» pela requerente num conjunto de municípios, sem que essa aceitação esteja condicionada à entrega, pela NOS, de uma declaração em que as câmaras municipais indiquem, de forma expressa, que não pretendem reivindicar qualquer valor como contrapartida pelo acesso, instalação e utilização dos apoios de baixa tensão por parte de empresas de comunicações eletrónicas.

Terminado o procedimento de audiência prévia, nos termos do CPA, a ANACOM aprovou em 29 de julho de 2021 um projeto de decisão final no qual mantinha o sentido de decisão adotado em 8 de abril, determinando a sua notificação à ERSE e à Direção-Geral de Energia e Geologia (DGEG), com vista ao cumprimento do disposto no n.º 3 do artigo 16.º do Decreto-Lei n.º 123/2009, de 21 de maio.

A 29 de julho de 2021, a ANACOM aprovou a decisão final, que mantém o sentido de decisão aprovado em 2 de junho e, neste contexto, determinou que a E-REDES deve rececionar, analisar e decidir todos os pedidos de acesso a postes por si detidos ou geridos, sem condicionar essa receção, análise ou decisão à apresentação de uma declaração subscrita pelos responsáveis dos municípios em que as referidas infraestruturas aptas se situam, na qual seja referido que o município «não pretende reivindicar a qualquer título (...) da E-REDES (...) qualquer valor da contrapartida prevista, paga a título de acesso, instalação ou qualquer outro tipo de utilização de apoios da rede de baixa tensão, por parte das empresas de comunicações eletrónicas.»

## 16.2. Pedido de intervenção apresentado pela ONI contra a MEO por alegada usurpação de CLI da MEO em tráfego de trânsito

A ONITELECOM – Infocomunicações, S.A. (ONI) solicitou, em 13 de agosto de 2020, a intervenção da ANACOM, ao abrigo do disposto no artigo 10.º da Lei das Comunicações Eletrónicas, para a resolução administrativa de um litígio que a opõe à MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A. (MEO), em resultado da aplicação pela MEO de tarifas de terminação não reguladas a chamadas de voz entregues pela ONI, em trânsito de rotas internacionais, por alegada usurpação de *Calling Line Identification* (CLI) dessas chamadas.

Na sequência da análise efetuada, a ANACOM aprovou, em 25 de março de 2021, decisão final, pela qual determinou que:

- a MEO proceda à aplicação da tarifa de terminação regulada ao tráfego identificado como tendo origem no Espaço Económico Europeu através do número identificador do chamador (*calling party number* – CLI - no caso de SS7), ou outro meio, em cumprimento das decisões da ANACOM sobre o mercado grossista de terminação de chamadas de voz em redes móveis individuais e o mercado grossista de terminação de chamadas em redes telefónicas públicas num local fixo;
- se excetuam do ponto deliberativo anterior os casos em relação aos quais, no decorrer de processo criminal, se venha a comprovar que o CLI foi manipulado, inviabilizando a identificação da origem do tráfego, e que, como tal, sejam objeto de decisão judicial condenatória transitada em julgado.

Foi igualmente aprovado o relatório de audiência prévia relativo ao sentido provável de decisão, de 4 de fevereiro de 2021, ao abrigo do CPA.



ATIVIDADE  
INTERNACIONAL

## 17. ATIVIDADE INTERNACIONAL

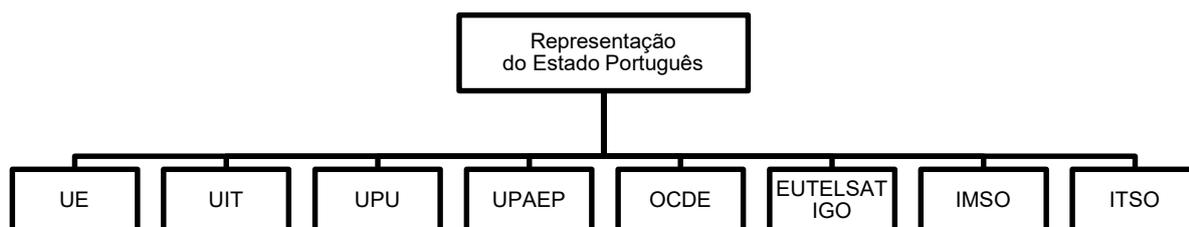
A representação internacional da ANACOM, exercida no âmbito das suas atribuições e competências, desenvolve-se em nome próprio e em representação do Estado Português, envolvendo um conjunto alargado de entidades, organismos e organizações internacionais. A par da missão de representação, a ANACOM desenvolve ainda uma intensa atividade em assuntos internacionais no contexto da assessoria ao Governo, designadamente por via da emissão de pareceres e de resposta a solicitações em assuntos sectoriais e horizontais com impacto no sector.

Depois de um período de cerca de ano e meio em que a participação internacional da ANACOM em instâncias internacionais foi assegurada essencialmente em formato digital, em virtude da pandemia por COVID-19, após o verão de 2021 registaram-se já participações presenciais pontuais, dado que algumas reuniões decorreram em formato híbrido.

### 17.1. Representação do Estado Português

A ANACOM assegura a representação do Estado Português num grupo alargado de organizações (vide figura abaixo). Em alguns casos fá-lo numa dupla qualidade (representação institucional e técnica).

Figure 3 - Representação do Estado Português



#### 17.1.1. União Europeia

- **Presidência Portuguesa do Conselho da União Europeia (PPUE21)**

A Presidência Portuguesa do Conselho da EU (PPUE) decorreu entre 1 janeiro e 30 de junho de 2021, sob o lema “Tempo de agir: por uma recuperação, justa, verde e digital”. Portugal integrou, com a Alemanha e a Eslovénia, o Trio de Presidências no período que decorreu

entre 1 de julho de 2020 e 31 de dezembro de 2021, tendo o programa de trabalhos da PPUE, na vertente digital, assentado em duas grandes prioridades: a transição digital da Europa e o impulso do mercado único digital.

A ANACOM, no âmbito das suas competências, deu vários contributos no decurso da PPUE, tendo também participado em atividades de coordenação do trio de presidências 2020/2021 (Alemanha, Portugal e Eslovénia).

- **Conselho de Transportes, Telecomunicações e Energia (TTE)**

A ANACOM participou no Grupo de Telecomunicações e Sociedade da Informação (GT Telecom) e no Grupo de Serviços Postais, incluindo representação em reuniões, emissão de pareceres e apresentação/negociação de propostas. Assegurou ainda o apoio ao Governo nas negociações no COREPER (Comité de Representantes Permanentes e nas reuniões informais do Conselho TTE, que se realizaram virtualmente, ao longo de 2021, designadamente nas seguintes matérias:

- **Proposta de Regulamento *ePrivacy*** – Esta proposta vinha sendo discutida ao longo de oito presidências, durante quase quatro anos (a proposta da Comissão Europeia tinha sido apresentada em janeiro de 2017), com fortes divergências entre os Estados Membros. Após a apresentação da proposta de compromisso pela PPUE, foi possível alcançar um mandato (sem posições contra), em 10 de fevereiro, para iniciar as negociações com o Parlamento Europeu, tendo-se iniciado de imediato os respetivos trólogos. A proposta de Regulamento *ePrivacy* aplica-se ao conteúdo das comunicações eletrónicas transmitido através de serviços e redes acessíveis ao público, bem como aos metadados relacionados com a comunicação, incluindo-se também os dados máquina-a-máquina transmitidos através de uma rede pública. Foi necessário algum equilíbrio entre as posições defendidas pelos vários Estados-Membros para se conseguir um consenso nesta matéria delicada, que inclui regras para o processamento de dados de comunicações eletrónicas, incluindo os metadados, regras relacionadas com a proteção das informações dos equipamentos terminais dos utilizadores finais, incluindo o regime de

instalação de cookies nos equipamentos terminais, e regras relativas ao envio de comunicações de marketing.

- **Proposta de Regulamento temporário (urgente) que derroga certas disposições da Diretiva ePrivacy tendo em vista o combate ao abuso sexual de crianças online (CSAM)** - Foi também concluído um acordo com o PE, no final de abril, sobre esta proposta de regulamento, que tinha sido publicada pela Comissão Europeia a 10 de setembro de 2020. O acordo alcançado permite a continuação das atividades voluntárias de determinados fornecedores de serviços de comunicações eletrónicas, interrompidas desde 21 de dezembro de 2020 (i.e., aquando da entrada em vigor do Código Europeu das Comunicações Eletrónicas), de detetar, bloquear, remover e denunciar material de abuso sexual de crianças *online*, incluindo o aliciamento de menores (“*grooming*”), até à aprovação de uma proposta da Comissão de mais longo alcance nesta área, prevista para depois do verão do corrente ano. A derrogação diz respeito ao artigo 5.º, n.º 1, e ao artigo 6.º da Diretiva “ePrivacy”, em relação ao tratamento de dados pessoais em conexão com a prestação de serviços de comunicações interpessoais independentes do número necessário para a utilização de tecnologia com o único objetivo de remoção de material relacionado com o abuso sexual de crianças e a deteção ou denúncia de abuso sexual infantil *online* às autoridades.
- **Proposta de Regulamento de Roaming** – Esta proposta, apresentada pela Comissão Europeia a 24 de fevereiro de 2021, teve como objetivo prolongar, por mais dez anos, as regras de *roaming* em vigor, que expiram a 30 de junho de 2022, e promover igualmente melhores serviços de *roaming* aos cidadãos. A proposta ajusta os valores máximos dos preços grossistas a fim de garantir que a prestação de serviços de *roaming* a nível retalhista a preços domésticos seja sustentável para os operadores em toda a UE. De acordo com a referida proposta, os utilizadores terão direito à mesma qualidade e velocidade de ligação à rede móvel na UE que têm no seu país de origem, quando estiverem disponíveis redes equivalentes. As novas regras irão garantir também um acesso efetivo aos serviços de emergência, nomeadamente através da melhor divulgação dos meios alternativos para as pessoas com deficiência e a

sensibilização dos consumidores para as eventuais taxas decorrentes da utilização de serviços de valor acrescentado em *roaming*. No espaço de quatro meses após a respetiva apresentação pela Comissão Europeia foi possível obter, por unanimidade, um mandato para iniciar os trilogos com o Parlamento Europeu. Assinala-se que foi também importante assegurar que o Regulamento de *roaming* tenha em conta o impacto da pandemia de COVID-19 e as mudanças que dela resultaram nas viagens e no turismo, o aumento do trabalho a partir de casa e as reuniões à distância que afetam o consumo de itinerância. A proposta tem igualmente em conta a implantação da tecnologia 5G, uma vez que estamos no início de uma mudança tecnológica fundamental na Europa e, atualmente, ainda não estão disponíveis dados sobre os custos da prestação de serviços 5G, especialmente serviços de *roaming* de dados. O Conselho melhorou também a acessibilidade dos serviços de emergência para as pessoas com necessidades especiais e acrescentou regras para proteger os clientes contra surpresas desagradáveis nas faturas resultantes do *roaming* inadvertido nas redes de satélite, quando se encontram num navio ou num avião.

- **Proposta de Ato de Governação de Dados** - Este foi um dos documentos publicados pela Comissão Europeia no final de 2020 (25 de novembro de 2020). Durante esta Presidência, foram apresentadas quatro propostas de compromisso e dois *non-papers*, tendo o respetivo relatório de progresso sido apresentado em sede do Conselho TTE, atingindo-se assim o objetivo inicial. O regulamento inclui um conjunto de medidas para aumentar a confiança na partilha de dados, bem como regras para permitir que intermediários de dados funcionem como entidades confiáveis de partilha de dados. Inclui também medidas para facilitar a reutilização de determinados dados em posse do sector público.
- **Proposta de Regulamento sobre a identidade digital europeia (eID)** – Esta proposta foi publicada pela Comissão Europeia a 3 de junho de 2021, tendo a Presidência promovido uma primeira análise substancial da mesma, incluindo a respetiva avaliação de impacto, nas duas reuniões finais do GT Telecom.

Foi também coorganizado com a Comissão Europeia, em abril, um seminário sobre as opções políticas desta proposta legislativa.

- **Proposta de Ato da Inteligência Artificial** – a publicação desta proposta ocorreu a 21 de abril de 2021, tendo a Presidência redefinido o seu objetivo inicial, agendando três reuniões dedicadas ao tema, assim como um seminário para aprofundamento de alguns pontos específicos de uma proposta tecnicamente complexa. A Presidência apresentou, com base nessas discussões, um relatório de progresso, em junho, ao COREPER.
- **Connectivity Toolbox** – Prosseguindo o trabalho iniciado no final da presidência alemã, os Estados Membros, em colaboração com a Comissão Europeia, chegaram a acordo durante a PPUE, a 25 de março de 2021, sobre a *Connectivity Toolbox* (“caixa de ferramentas” da conectividade), cumprindo a Recomendação da CE aprovada a 18 de setembro de 2020. Este acordo consiste num conjunto de melhores práticas para permitir e encorajar os operadores a implementar as redes de muito elevada capacidade, nomeadamente o 5G, assim como para aumentar a adesão da população em geral às redes 5G. A introdução de boas práticas permite aos operadores reduzir custos de implementação da banda larga gigabit e aos Estados Membros adotar uma abordagem mais eficiente para assegurar o acesso dos operadores ao espectro do 5G, de forma oportuna e favorável ao investimento. Os Estados Membros comprometeram-se a iniciar a aplicação da *toolbox* assim que possível, bem como a preparar (e partilhar com a CE até 30 de abril de 2021) os respetivos planos de implementação nacionais- o que acabou por coincidir com a finalização dos Planos de Recuperação e Resiliência dos Estados Membros.

No âmbito das iniciativas não legislativas destaca-se **ainda**:

- **Declaração de Lisboa – Democracia Digital com Propósito** - A adoção desta Declaração recebeu apoio unânime de todos os Estados-Membros e teve um impacto mediático relevante enquanto contributo dos Estados-Membros para a futura Declaração Interinstitucional sobre os Princípios e Direitos Digitais na UE. Esta Declaração tem por objetivo reforçar o paradigma

de desenvolvimento económico e social, fomentando a transformação digital assente em princípios e valores éticos e pelo respeito pelos direitos humanos.

- **Declaração Ministerial “European Data Gateways”** - A adoção desta Declaração relevou a importância da conectividade entre a Europa e o resto do mundo, tendo sido subscrita por 26 Estados-Membros e ainda Noruega e Islândia. Relacionada com esta temática foi realizada, a 27 e 28 de maio de 2021, a Conferência sobre a Conectividade Internacional e a Plataforma Atlântica Europeia de Dados. Esta conferência foi organizada conjuntamente pelo Ministério das Infraestruturas e da Habitação e pela ANACOM, com o apoio da AICEP Global Parques, no âmbito da PPUE, e teve por objetivo reforçar o papel da UE como ator digital global, promovendo a conectividade internacional, dentro da UE e entre a UE e outros continentes e regiões. Foi também inaugurado pela PPUE, a 1 de junho de 2021, o cabo submarino “EllaLink” que liga o continente sul-americano à Europa, através da ligação de Fortaleza no Brasil, a Sines, em Portugal. A inauguração do cabo submarino “EllaLink” integrou o evento “Leading the Digital Decade” (Liderar a Década Digital), coorganizado pela PPUE e pela Comissão Europeia.

Foram ainda adotadas as seguintes Declarações Ministeriais sobre empreendedorismo digital e transição digital e verde:

- **Startup Nation Standards (Normas Europeias para as Startups):** Declaração para reunir políticas, com o objetivo de harmonizar o ecossistema de *startups* europeias e reforçá-las através de apoios.
- **A Green and Digital Transformation of the EU (Transição Verde e Digital da União Europeia):** Declaração que visa acelerar o papel da Europa na liderança global da transformação digital verde.
- **European Green Digital Coalition (Coligação para uma Europa Verde e Digital):** Iniciativa que envolve a indústria e contribuirá para acelerar a transição do sector das TIC rumo a uma economia sustentável, neutra para o clima, circular e com poluição zero, bem como para a criação de uma sociedade e economia inovadoras, sustentáveis, inclusivas e resilientes.

Ao nível do GT Telecom, a ANACOM participou igualmente no processo de revisão linguística da versão portuguesa do Regulamento EU 2021/1153, de 7 de julho, que cria o Mecanismo Interligar a Europa e revoga os Regulamentos (UE) n.º 1316/2013 e (UE) n.º 283/2014. Relativamente ao GT Assuntos Postais, a ANACOM participou na análise e discussão dos relatórios da CE sobre a avaliação da diretiva postal e sobre a implementação do regulamento sobre a entrega de encomendas *cross border*.

- **Comités e grupos da CE**

A ANACOM representa o Estado Português num conjunto de comités e de grupos da CE, estabelecidos no âmbito do quadro regulamentar para as comunicações eletrónicas, serviços postais e comércio eletrónico. Contam-se aqui, a título de exemplo, o Comité das Comunicações (COCOM), que tem a seu cargo a implementação do quadro regulamentar para as comunicações eletrónicas, o Comité do Espectro Radioelétrico (RSC) e o Comité da Diretiva Postal. Em 2021, a ANACOM participou ainda, entre outros, no Grupo de Política do Espectro Radioelétrico (RSPG) e no Grupo de Peritos do Comércio Eletrónico.

- **Comité das Comunicações (COCOM)**

Em 2021, a ANACOM participou nas três reuniões do COCOM, destacando-se a implementação e transposição do Código das Comunicações, a proposta de regulamento de execução relativo ao estabelecimento da média ponderada das taxas máximas de terminação móvel na União Europeia, os sistemas de aviso à população e os números harmonizados a nível europeu (116).

- **Grupo Especial sobre Conectividade**

Em outubro de 2020, a fim de cumprir a Recomendação da Comissão (UE) 2020/1307, foi criado o Grupo Especial sobre Conectividade, constituído por um grupo de representantes dos Estados-Membros e da Comissão Europeia. Este grupo foi copresidido pela Comissão Europeia, pela Alemanha (presidência da UE no 2.º semestre de 2020) e por Portugal (PPUE no 1.º semestre de 2021).

O objetivo do grupo consistiu em desenvolver a *Connectivity Toolbox* (“caixa de ferramentas” da conectividade) anteriormente descrita. A ANACOM participou neste grupo na qualidade de copresidente adjunto e como membro nacional. O Grupo Especial foi assistido por dois

subgrupos técnicos, um relativo à redução de custos de banda larga e um sobre o acesso ao espectro, que foram copresididos pela ANACOM.

Portugal está a prosseguir o que foi proposto no roteiro nacional (*roadmap*) e a implementar as melhores práticas previstas na Caixa de Ferramentas de Conectividade e 5G. Nos termos desse roteiro, algumas melhores práticas (*best practices* – BP) foram desde logo consideradas implementadas, como são os casos das BP15 (“Disponibilização através do SIP de informação sobre condições de acesso a infraestrutura física”), BP23 (“Avaliação do impacto ambiental”), BP24 (“Promoção de preços de reserva adequados”), BP27 (“Pagamento faseado de taxas devidas pela atribuição de direitos”), BP29 (“Combinar obrigações de cobertura com incentivos financeiros”), BP31 (“Estrutura das taxas recorrentes”) e BP34 (“Facilitar a interoperabilidade”).

Sem prejuízo, têm sido dados passos relativamente à implementação das restantes melhores práticas. Especificamente no que diz respeito à BP3 (“Fornecer materiais informativos e workshops para municípios e outras autoridades”), a ANACOM em 2021 desenvolveu várias iniciativas para informar os municípios sobre a implementação das redes e em particular do 5G:

- Elaboração e publicação no site da ANACOM de uma curta-metragem explicativa da implementação do 5G. Foi também lançada uma versão mais longa, para sensibilizar e incentivar os municípios a criarem condições para a rápida implementação do 5G.
- Realização de *webinars* «Rumo ao 5G - o que a sua autarquia precisa de saber em 5 passos», dando aos participantes uma visão sobre a implementação das redes e particularmente 5G, o quadro legal aplicável e o papel/poderes e obrigações dos municípios. As apresentações foram divulgadas no sítio da ANACOM, para apoio aos municípios no tratamento destas matérias.
- Publicação de conjunto de perguntas e respostas resultantes das sessões informativas.
- Lançamento de um Guia Digital - “Rumo ao 5G” que consolida as informações transmitidas nos *webinars*.

- Realização de reuniões com autarquias, ANMP (Associação Nacional dos Municípios Portugueses) e ANAFRE (Associação Nacional das Freguesias Portuguesas) para sensibilizar para a necessidade de cumprimento do quadro legal aplicável.
- Comité de Avaliação de Conformidade e Acompanhamento do Mercado de Equipamentos Terminais de Telecomunicações e de Equipamentos de Rádio (TCAM).
- Comité do Espectro Radioelétrico (RSC)

O RSC é responsável pelas medidas técnicas específicas necessárias à implementação da Política de Espectro de Radiofrequências.

Em 2021, visando a harmonização das condições técnicas para a disponibilização e utilização eficiente do espectro, foram adotadas pelo RSC as seguintes Decisões da CE:

- Decisão de Execução (UE) 2021/1067 da Comissão, de 17 de junho de 2021, relativa à utilização harmonizada do espectro de radiofrequências na faixa de frequências 5 945-6 425 MHz para a implementação de sistemas de acesso sem fios, incluindo redes locais via rádio (WAS/RLAN);
- Decisão de Execução (UE) 2021/1730 da Comissão, de 28 de setembro de 2021, relativa à utilização harmonizada das faixas de frequências emparelhadas 874,4-880,0 MHz e 919,4-925,0 MHz e da faixa de frequências não emparelhada 1 900-1 910 MHz para as radiocomunicações móveis ferroviárias (RMR- Railway Mobile Radio).

Em 2021, o RSC emitiu ainda os seguintes 2 Mandatos para a CEPT:

- 21 abril 2021: Mandato para a CEPT rever o limite de emissões fora de faixa (OOB- *Out Of Band*) abaixo dos 5935 MHz aplicável a dispositivos WAS/RLAN de muito baixa potência (VLP- Very Low Power);
- 16 dezembro 2021: Mandato para a CEPT estudar as condições técnicas relativas à utilização partilhada da faixa de frequências 3,8-4,2 GHz para sistemas terrestres sem fios de banda larga que fornecem conectividade de rede local na União.

- **Grupo de Política do Espectro Radioelétrico (RSPG)**

A este Grupo consultivo de alto nível cumpre aconselhar a CE e, quando solicitado, o Parlamento Europeu e o Conselho, no desenvolvimento de uma política do espectro radioelétrico na União. Esta ação abrange a perspetiva técnica e também questões económicas, políticas, culturais, estratégicas e sociais.

Destaca-se em 2021, a aprovação das seguintes Opiniões do RSPG:

- Opinião sobre o papel da política do espectro radioelétrico no combate às alterações climáticas: esta opinião reúne um conjunto de 28 ações concretas que o RSPG recomenda que EM, indústria e Comissão deverão desenvolver com vista a reduzir a pegada ecológica. Em particular, as ações identificadas visam (i) incentivar a inovação com benefícios ao nível do ambiente; (ii) a redução do consumo energético com as comunicações móveis e do uso de fontes “amigas do ambiente”; (iii) conseguir que as soluções móveis contribuam para que os outros sectores se tornem também eles mais sustentáveis; (iv) disponibilizar o espectro necessário para aplicações relevantes na monitorização das alterações climáticas.
- Opinião sobre 2030 Digital Compass: nesta opinião o RSPG responde à consulta que a Comissão lançou em junho de 2021, com o título *2030 Digital Compass*, dando o seu contributo sobre os tópicos *Spectrum roadmaps and initiatives*, e *support mechanisms for spectrum awards*. Em particular, o RSPG indica ser essencial continuar e reforçar a definição de uma estratégia para o espectro na Europa, tarefa que tem o seu fulcro neste grupo de alto nível, bem como sugere que o trabalho futuro nesta área envolva temas, tais como, o 6G e o futuro da faixa sub-700 MHz; ao nível da cooperação sobre aos processos de atribuição do espectro, o RSPG alerta para o mecanismo bem conseguido de cooperação que já se encontra em vigor – *Peer Review* – o qual se deverá manter numa base voluntária, bem como sublinha a relevância de continuar o trabalho de apoio aos EM na resolução de problemas de coordenação transfronteiriça.
- Opinião sobre um Programa de Política do Espectro Radioelétrico: esta Opinião vem dar resposta ao pedido da Comissão Europeia de parecer sobre a revisão do Programa de Política do Espectro (note-se que o RSPG “em vigor”, decisão do

Conselho e do PE, data já de 2012). A opinião do RSPG, assenta na visão prospetiva para o espectro patente no Código Europeu de Comunicações Eletrónicas (CECE), procurando deste modo beneficiar o mercado interno, a economia e a sociedade da União Europeia (UE) como um todo. A utilização eficiente do espectro de radiofrequências para apoiar as políticas da UE, maximizando o valor social é, como tal, o objetivo global. O posterior lançamento do *2030 Digital Compass*, a revisão do RSPG deverá ser incorporada nessa iniciativa.

- Opinião interina sobre a WRC-23: o RSPG identifica as prioridades da agenda da Conferencia Mundial das Radiocomunicações de 2023 (WRC-23) para a União Europeia. Há uma ligação entre os temas da agenda e as diversas políticas da União (transporte, energia, conectividade, etc.), justificando, por conseguinte, prioridades distintas em função dessas estratégias.
- Opinião sobre necessidades adicionais de espectro e orientações para a rápida implementação de futuras redes de banda larga sem fios: esta Opinião surge aquando do lançamento comercial do 5G na Europa; neste contexto, as propostas do RSPG têm por objetivo, não só investigar necessidades adicionais de espectro e de harmonização com enfoque em avaliar a necessidade de disponibilizar uma quantidade de espectro harmonizado até 2025/2030 para banda larga sem fios tendo em consideração as faixas identificadas na WRC-19, como também endereçar a questão dos regimes de autorização mais adequados dentro do previsto no Código Europeu de Comunicações Eletrónicas (CECE). A questão dos limites de CEM relativos à instalação do 5G é também abordada nesta Opinião.
- Opinião sobre partilha de espectro - faixas e iniciativas pioneiras: nesta opinião apresenta a análise do RSPG das opções para promover a partilha de espectro, a identificação das principais iniciativas e faixas pioneiras, bem como propõe um roadmap com ações que visam facilitar e promover a introdução de soluções mais dinâmicas e inovadoras de partilha de espectro.

Em 2021 foram ainda aprovados dois relatórios:

- Relatório RSPG sobre o papel do espectro no combate às alterações climáticas – relatório do qual se extraiu a opinião sobre o mesmo tema;

- Relatório RSPG sobre a partilha de espectro – o qual inclui uma pesquisa prospetiva sobre o futuro da partilha de espectro.

Em dezembro de 2021 teve ainda lugar o *workshop* entre o RSPG e a indústria no qual se fez um balanço do trabalho realizado em 2020-2021 e se apresentou o programa de trabalho do RSPG para o próximo ciclo, i.e. 2022-2023. Esta reunião coincidiu também com o lançamento da consulta pública aos *stakeholders* sobre esse programa, o qual será aprovada na primeira plenária do RSPG em 2022.

No âmbito da Recomendação Conetividade, o RSPG não só contribui ativamente para a concretização das medidas incluídas na *toolbox* que visam o acesso ao espectro de radiofrequências 5G atempado e favorável ao investimento, como também desenvolveu um formulário mediante o qual, aquando da notificação de um processo de atribuição de espectro harmonizados para comunicações eletrónicas de banda larga, a título voluntário os Estados-Membros podem informar em que medida o procedimento de atribuição de espectro para 5G proposto vai ao encontro dos objetivos fixados na Recomendação Conetividade.

- **Comité da Diretiva Postal**

A ANACOM participou nas duas reuniões do Comité da Diretiva Postal realizadas em 2021, dedicadas à discussão do processo de revisão do quadro regulamentar dos serviços postais, que incluíram a apresentação dos relatórios da Comissão Europeia sobre a avaliação da diretiva postal e sobre a implementação do regulamento sobre encomendas *cross border*. No Comité foram igualmente discutidos os temas da normalização postal, das estatísticas postais, bem como apresentados os principais desenvolvimentos ao nível da UPU e as atividades desenvolvidas pelo ERGP.

- **Comité CEF Digital**

Em julho de 2021, foi adotado o Regulamento CEF2 Digital, que visa contribuir para o desenvolvimento de projetos de interesse comum relacionados com a implementação de infraestruturas seguras, protegidas e sustentáveis de alto desempenho, incluindo redes Gigabit e 5G em toda a UE. Com a consequente entrada na fase de implementação do CEF2, foi estabelecido o Comité de Coordenação CEF Digital, que coadjuva a Comissão Europeia nos termos do artigo 24.º do Regulamento CEF2. A ANACOM integra a delegação nacional

a este Comité, enquanto membro observador, tendo participado nessa qualidade na primeira reunião do Comité CEF, a 3 de dezembro de 2021. O Comité CEF2 Digital adotou, a 16 de dezembro de 2021, o primeiro programa de trabalho do CEF2 Digital 2021-2025, que define o âmbito e os objetivos das ações apoiadas pela UE, para os primeiros três anos. Estas ações irão receber um financiamento de mais de mil milhões de EUR (2021-2023).

- **Grupo de Peritos CEF**

Na qualidade de membro suplente do Grupo de Peritos CEF, a ANACOM participou nas reuniões de fevereiro, março, abril e maio, no âmbito da preparação do documento de orientações para o Programa de Trabalho multianual 2021-2023 do CEF, instrumento de financiamento da UE para os sectores da energia, transportes e sector digital. Foi dada especial atenção à informação relativa a: corredores 5G/ mobilidade autónoma e conectada e sua relação com possibilidades de financiamento em sede de Plano de Recuperação e Resiliência; comunidades inteligentes 5G; *backbone networks for Cloud federation* (por relação com o tema dos cabos submarinos, em concreto o anel CAM – Continente-Açores-Madeira). Na sequência da adoção do Regulamento CEF2 Digital e do conseqüente estabelecimento do Comité CEF Digital, foi extinto o Grupo de Peritos CEF, em novembro de 2021.

- **Grupo de Peritos do Programa Europa Digital (PED)**

A ANACOM participou, enquanto membro, nas reuniões de fevereiro e março do grupo de peritos do PED, criado em 2019, que visou dar início à preparação dos planos de trabalho 2021-2022 deste Programa. O PED, cujo objetivo consiste em melhorar a competitividade da Europa na economia digital global e alcançar a soberania tecnológica, preconiza o desenvolvimento de capacidades digitais estratégicas da UE e a promoção da ampla implantação de tecnologias digitais, identificando como estratégico o investimento em áreas-chave tais como a inteligência artificial, *cloud*, supercomputação, cibersegurança, competências digitais e a criação de centros de inovação digital. De igual modo, a ANACOM integrou a rede de contactos nacionais para o PED, sob coordenação da Fundação para a Ciência e Tecnologia - FCT, ao abrigo da Rede PERIN, responsável pela coordenação nacional da divulgação e promoção dos programas e instrumentos financeiros do quadro financeiro plurianual da UE 2021-2027. Neste contexto, participou nas reuniões de março, abril e novembro, cuja discussão incluiu quer os programas de trabalho do PED (principal e

os específicos para a cibersegurança e EDIH – *European Digital Innovation Hubs*), quer a organização de um *infoday* nacional sobre o PED, o plano de comunicação, o cofinanciamento das ações do PED e a preparação de uma reunião com o Presidente do Comité de Coordenação do Programa (que teve lugar a 2 de dezembro de 2021). A ANACOM participou ainda no workshop sobre as *Technical Experimentation Facilities – TEFs*, organizado de forma virtual a 17 de setembro de 2021.

- **Comité de Coordenação do Programa Europa Digital (PED)**

Com a adoção do Regulamento (UE) 2021/694 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 29 de abril de 2021, que cria o Programa Europa Digital (PED) e revoga a Decisão (UE) 2015/2240, foi estabelecido o Comité de Coordenação do PED. Enquanto membro deste Comité, a ANACOM participou na coordenação nacional dos comentários e processo de votação do Programa de Trabalho principal do PED 2021-2022, que teve lugar na sequência da primeira reunião do Comité a 15 de outubro de 2021.

- **Rede de Organismos Europeus de Competência em Banda Larga (Broadband Competence Offices (BCO) Network)**

O Despacho SEAC nº 7145/2019 de 6 de agosto determina que a ANACOM assegure a função de *National Broadband Competence Office* (BCO Portugal), no âmbito da Rede de Organismos Europeus de Competência em Banda Larga (*Broadband Competence Office - BCO Network*), determinando no seu nº 4 que o BCO nacional deve enviar anualmente ao membro do Governo responsável pela área das Comunicações um relatório das atividades desenvolvidas (cuja edição de 2021 foi tempestivamente veiculado ao GAC, aprovado pelo CA e remetida a SEXA, o SEAC – vide ficheiro Anexo).

A visão da ANACOM enquanto BCO Portugal é disseminar, junto tanto a entidades do sector privado como do sector público, informação sobre as melhores práticas na banda larga (BL) e sobre o acesso a fundos comunitários, que contribua para aumentar o investimento eficiente em redes de BL de muito alto débito e melhorar a gestão dessas redes em Portugal, potenciando a cobertura e o acesso à BL por parte de cidadãos e empresas, em especial em regiões rurais e periféricas, promovendo a igualdade de oportunidades nomeadamente em áreas como a saúde, educação e negócios.

As funções da ANACOM enquanto BCO nacional incluem, nos termos do n.º 2 do Despacho SEAC n.º 7145/2019, nomeadamente:

- a participação nas atividades da Rede de Organismos Europeus de Competência em BL;
- a partilha de informação e assistência aos cidadãos e empresas sobre a implantação da BL, designadamente o mapeamento de cobertura, a qualidade do serviço e penetração e os planos de investimentos futuros;
- o apoio na coordenação com entidades relevantes da UE, a divulgação e promoção da utilização de instrumentos financeiros, bem como o acompanhamento de projetos de BL;
- o apoio à definição de boas práticas de BL destinadas às empresas e consumidores.

A CE perspetiva também como funções do BCO o apoio à agregação da procura por redes de BL de alto débito e à capacidade administrativa e pericial de autoridades públicas envolvidas no planeamento, implementação e monitorização de projetos de BL, bem como a promoção do mercado único digital através da aceleração do investimento público em BL (em especial, recorrendo ao FEDER e ao FEADER).

As atividades a nível europeu são instrumentais, sobretudo no sentido de adquirir, aprofundar e consolidar informação sobre acessos a fundos comunitários e melhores práticas europeias, com vista à sua subsequente disseminação junto das entidades interessadas em Portugal, no sítio da ANACOM na Internet e em reuniões com entidades interessadas.

De notar que devido à continuação da pandemia da COVID-19, estas atividades prosseguiram através de meios remotos, designadamente *webinars* e reuniões por videoconferência.

Neste contexto, o relatório do BCO referente a 2021 focou-se nas atividades desenvolvidas pela ANACOM no âmbito da Rede de Organismos Europeus de Competência em Banda Larga, sem prejuízo de o desenvolvimento de outras atividades prosseguidas por esta Autoridade poder ser também relevante no contexto do BCO e das quais se dá conta no Relatório Anual de Regulação, Supervisão e Outras Atividades (e.g. divulgação de

informação estatística, substituição dos cabos submarinos Continente-Açores-Madeira (CAM), mapeamento de infraestruturas e leilão do 5G).

No decorrer de 2021, foi assegurada a participação ativa em diversos *workshops* e conferências.

A ANACOM, enquanto BCO Portugal, continuou, apesar do contexto da pandemia da COVID-19, a exercer uma atividade muito relevante com vista a fomentar o investimento eficaz de redes de banda larga em Portugal, a promover o acesso a essas redes (quer mapeando essas redes quer regulando, quando necessário, as condições de acesso) e a divulgar as condições de acesso a financiamentos comunitários (em especial no tocante à iniciativa WiFi4EU e ao CEF2).

Adicionalmente, a ANACOM participou muito ativamente na Rede de Organismos Europeus de Competência em Banda Larga, contribuindo quer para divulgar as melhores práticas de Portugal na UE quer para solidificar o conhecimento de melhores práticas de outros Estados-Membros a nível nacional.

- **ADCO RED - Grupo de cooperação administrativa da Diretiva RED**

Em 2021, a ANACOM participou em três *webmeetings*, destacando-se, entre outras atividades, a elaboração e aprovação do relatório da campanha europeia de fiscalização de mercado, para verificar a conformidade do PMR Professional/Private Mobile Radio (PMR), incluindo o tipo de equipamento PMR446.

No âmbito da participação no ADCO RED, merece igualmente referência a candidatura da ANACOM a um projeto europeu lançado pela Comissão Europeia/DG GROW denominado “EU support for joint market surveillance actions for non-food products”, cujos objetivos são:

- Impedir e retirar produtos não conforme do mercado único;
- Apoiar a aplicação do Regulamento (EU) 2019/1020, de 20 de junho;
- Aumentar as competências e o conhecimento das autoridades europeias de fiscalização de mercado.

Assim, de maio de 2021 a maio de 2023 a ANACOM realiza diversas atividades relativas com a fiscalização de equipamentos RED, nomeadamente os IoT (*Internet of Things*) em conjunto com outras autoridades congéneres europeias<sup>63</sup>. Estas ações permitirão, igualmente, obter conhecimentos comparativos de grande mais-valia para a nossa atividade, reforçando não só a experiência internacional da ANACOM, como uma maior harmonização de procedimentos de fiscalização de mercado a nível europeu.

### 17.1.2. União Internacional das Telecomunicações (UIT)

- **Conselho da UIT**

A sessão de 2021 do Conselho da UIT, órgão que, entre conferências de plenipotenciários, assegura a gestão da organização, decorreu em formato virtual em junho de 2021. Os principais resultados alcançados consistiram na continuação dos preparativos para a realização do Fórum Mundial de Políticas de Telecomunicações (WTPF-21), do *World Telecommunication and Information Society Day* (WTISD-21), da Assembleia Mundial de Normalização das Telecomunicações (WTSA-20) e da Conferência Mundial de Desenvolvimento das Telecomunicações (WTDC-21), ambas adiadas para 2022.

A preparação da Conferência de Plenipotenciários de 2022 (PP-22), a realizar em Bucareste, foi avaliada, tendo o país anfitrião informado que o planeamento decorre conforme previsto. A PP é o evento onde se procede à eleição dos cargos máximos da UIT, tendo sido apresentadas, neste Conselho, várias candidaturas.

Foram analisados e aprovados os relatórios de auditoria interna e externa às contas da União e ao relatório operacional.

O projeto da nova sede foi alvo de mais uma revisão em função das implicações da pandemia em curso nas futuras condições laborais. Elencaram-se ainda algumas questões relativas ao financiamento da construção que estão a ser solucionadas, não tendo tido impacto no planeamento do projeto que decorre conforme o calendário estabelecido.

---

<sup>63</sup> <https://www.prosafe.org/index.php/en/jaharp2020-2>

O processo de preparação da WRC-23 foi analisado e foram comunicados os progressos alcançados desde 2020.

O ponto de situação da implementação dos planos estratégico e operacional da União para o período 2021-2023 foi apresentado e notado pelos conselheiros. A proposta de orçamento para 2022-2023 foi analisada e está concebida de acordo com os planos estratégico e financeiro. A previsão orçamental aponta para um equilíbrio entre receitas e despesas no montante de 352,16 milhões de francos suíços e tem por base a manutenção do valor unitário da contribuição financeira.

- **Forum WSIS (*World Summit on the Information Society*)**

O WSIS Forum de 2021 teve lugar em formato virtual entre janeiro e maio de 2021. Durante este período decorreram workshops temáticos e sessões políticas de alto nível, entre outros eventos no âmbito do tema global da edição de 2021 - “As TIC para Sociedades e Economias Inclusivas, Resilientes e Sustentáveis”.

### **17.1.3. União Postal Universal (UPU)**

A ANACOM assegurou a sua participação, de forma remota, na atividade da UPU ao nível dos Conselhos (o Conselho de Administração e o Conselho de Operações Postais), grupos de trabalho e do seu 27º Congresso, realizado em Abidjan, Costa do Marfim, de 9 a 27 de agosto, num formato híbrido (presencial e remoto), pela primeira vez na história da organização.

No âmbito dos grupos de trabalho, designadamente em preparação do referido Congresso, a ANACOM contribuiu para a definição da posição nacional no que diz respeito à revisão do sistema de contribuição da UPU, à abertura da UPU ao sector postal alargado, à recuperação das dívidas acumuladas e à sustentabilidade do fundo de pensões, entre outros assuntos.

A ANACOM participou, igualmente, na sessão regular (abril) dos Conselhos de Administração (CA) e de Operações Postais (COP), bem como numa sessão extraordinária do CA especialmente convocada para dar resposta a dúvidas e preocupações dos membros relacionadas com a realização do 27º Congresso da UPU.

Dos resultados deste Congresso, destacam-se a adoção da Estratégia Postal de Abidjan, de um novo sistema de contribuições dos países membros baseado num modelo adaptado do sistema das Nações Unidas, de propostas visando a recuperação das dívidas, bem como de uma proposta de implementação na UPU da Resolução das Nações Unidas referente ao arquipélago de Chagos, reconhecendo o referido arquipélago como parte integrante do território das Ilhas Maurícias. No que diz respeito à abertura da UPU aos atores do sector postal alargado, tema recorrente nos últimos Congressos, ficou acordada a realização de um Congresso Extraordinário em 2023, como forma de tomar decisões adicionais referentes à estratégia de abertura da UPU. Por último, a ANACOM também participou, virtualmente, na conferência ministerial subordinada ao tema “*A COVID-19 e o sector postal: o que mudou, o que não mudou e o que é necessário alterar*”, realizada durante o Congresso, onde ministros e outros decisores do sector postal refletiram sobre as transformações resultantes da pandemia da COVID-19 e as necessárias alterações para assegurar um futuro sustentável.

Ainda em 2021, a ANACOM participou em novembro na sessão zero do ciclo 2022-2025, o ciclo de Abidjan, em que os conselhos da UPU aprovaram a sua estrutura e plano de funcionamento para o quadriénio, e inscreveu-se, em nome de Portugal, para continuar a acompanhar os trabalhos sobre os temas mais prementes da agenda postal mundial.

#### **17.1.4. União Postal das Américas, Espanha e Portugal (UPAEP)**

2021 foi o ano do 24º Congresso da UPAEP, evento de cúpula da organização intergovernamental – o que faz intensificar, necessariamente, os trabalhos dos grupos e do Conselho Consultivo e Executivo (CCE), multiplicando-se as reuniões de coordenação e preparação ao longo do ano, que, no atípico contexto de pandemia mundial, se fizeram maioritariamente à distância. Foram os casos dos diálogos promovidos pela UPAEP sobre uma das questões mais fraturantes da agenda da UPU, a sua abertura ao sector postal alargado (em 24 e 25 de fevereiro de 2021), das reuniões de coordenação regional prévias às sessões dos conselhos da UPU (16 de abril, 17 de junho, 12 de julho e 22 de novembro de 2021) ou do seminário regional conjunto UPU/UPAEP sobre regulação postal (15 e 16 de dezembro de 2021). Em todas estas a ANACOM participou em representação de Portugal.

A ANACOM participou também nas últimas reuniões do ciclo 2018-2021 do grupo de trabalho (GT) Assuntos Regulatórios, do GT Cooperação Técnica, do GT Planificação Estratégica, do GT Finanças, do GT Governança e do GT Remuneração, que reportaram a sua atividade do

ano e de todo o ciclo ao CCE. De destacar o Fórum de Regulação anual, onde se reiterou a importância de reforçar o pilar da regulação na UPAEP, dando origem a uma proposta para elevar o GT Assuntos Regulatórios a Comité.

Na sessão anual do CCE, que decorreu de forma virtual entre 17 e 20 de maio de 2021, aprovou-se finalmente essa proposta de criação de um Comité de Assuntos Regulatórios (CAR) em substituição do GT Assunto Regulatórios, com o objetivo de reforçar a ação regulatória na UPAEP, que é um elemento-chave do desenvolvimento postal. Além disso, o CCE, órgão anual que garante a gestão da UPAEP no período entre congressos, aprovou vários relatórios financeiros (entre eles o Orçamento para 2022 e o respetivo Plano de Ação); a revisão do estatuto dos funcionários da organização; medidas e projetos de cooperação técnica (que é o principal objetivo da atividade da UPAEP), incluindo a proposta de Plano Estratégico para o ciclo 2022-2025, que viria a ser adotado pelo 24º Congresso e os relatórios dos vários grupos de trabalho da UPAEP. Durante o CCE, o Presidente do Conselho de Administração da ANACOM anunciou a candidatura de Portugal a país anfitrião do 25º Congresso, o que viria a ser aprovado, em outubro, pelo 24º Congresso de Curaçau, por unanimidade e com assinalável satisfação por parte dos países membros e também por parte da Secretaria-Geral (SG), já que assim se consegue que Portugal venha a acolher pela primeira vez, desde a criação da UPAEP, em 1911, o órgão magno da UPAEP. Com esta candidatura, assegurou-se estrategicamente a vice-presidência do 24º Congresso em Curaçau e a presidência portuguesa do CCE e do seu Comité de Gestão, por inerência do título de anfitrião do Congresso, no ciclo 2026-2029.

A situação de retoma em Curaçau, depois da pandemia mundial de Covid-19, permitiu que o 24º Congresso da UPAEP se realizasse em formato presencial, de 18 a 22 de outubro de 2021. A delegação portuguesa foi assegurada pela ANACOM e chefiada pelo Presidente do Conselho de Administração, João Cadete de Matos, que assumiu a Vice-Presidência deste 24º Congresso juntamente com a chefe de delegação do México, Presidência cessante. O Congresso, que é o órgão máximo da UPAEP e que aprova as linhas orientadoras da atividade da União, aprovou a Estratégia da União, o orçamento e o plano de ação da secretaria geral para o próximo ciclo, assim como uma centena de propostas e documentos decorrentes das atividades dos grupos de trabalho da UPAEP ao longo dos últimos 4 anos. A ANACOM participou ainda como orador na Conferência de Alto Nível dedicada ao “Sector Postal na Era Digital”, cujo segundo painel, subordinado ao tema “Mercado Postal junto da

população” foi moderado pelo Presidente do Conselho da Administração, João Cadete de Matos.

O 24º Congresso elegeu o novo Secretário-Geral da UPAEP (o salvadorenho Franklin Castro) e os 6 países membros do Comité de Gestão - eleições de que a ANACOM fez parte enquanto membro da comissão de escrutínio.

#### **17.1.5. Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (OCDE)**

- **Comité para as Políticas da Economia Digital (CPED)**

A ANACOM participou na atividade do CPED, comité da OCDE integrado na Direção da Ciência, Tecnologia e Inovação, responsável pelo desenvolvimento de políticas e quadros regulamentares que estimulem o crescimento de uma economia digital acessível, inovadora, aberta, inclusiva e confiável, para uma prosperidade sustentada. Atendendo às limitações e restrições em termos de deslocações e realização de eventos, a OCDE optou pela manutenção do formato virtual no que diz respeito às suas reuniões. A Inteligência Artificial (IA) continuou no cerne da atividade do Comité, com o aperfeiçoamento do Observatório de Políticas de AI da OCDE - OECD.AI, o lançamento da iniciativa Globalpolicy.AI, a renovação do mandato da Rede de Peritos OECD.AI (ONE AI), bem como a aprovação da criação de um *Working Party* sobre Governança da Inteligência Artificial (WPGIA). O WPGIA terá como objetivo apoiar o Comité no que diz respeito ao desenvolvimento de políticas e governança da IA, supervisionando e orientando as atividades, identificando as necessidades dos países, avaliando as políticas e planos de ação nacionais de IA e realizando trabalhos prospetivos sobre IA e tecnologias emergentes relacionadas. Foram ainda desenvolvidos trabalhos sobre o acesso do Governo a dados pessoais detidos pelo sector privado, assim como apresentado o relatório sobre políticas e procedimentos relacionados com conteúdos terroristas e extremistas violentos nas principais plataformas digitais mundiais.

#### **17.1.6. Organização Europeia de Telecomunicações por Satélite (EUTELSAT IGO)**

A ANACOM, em representação de Portugal, participou na qualidade de observador na reunião do Comité Consultivo (CC), realizada em maio, por meio de videoconferência. O Comité renomeou a Hungria como presidente, tendo analisado os procedimentos para participação de observadores – que passaram de um máximo de duas Partes para 4 Estados.

Em outubro, o CC voltou a reunir e foi informado de que a companhia Eutelsat SA tinha adquirido uma participação de 22.9% no capital da *OneWeb*, operador que planeia lançar, até 2022, uma constelação de 648 satélites de baixa órbita, tendo por finalidade a oferta de banda larga global.

#### **17.1.7. Organização Internacional de Satélites Móveis (IMSO)**

A ANACOM, além do Ministério dos Negócios Estrangeiros - Embaixada de Portugal em Londres, participou por meios telemáticos na 27.<sup>a</sup> Assembleia extraordinária, realizada entre 27 de setembro e 1 de outubro. A Assembleia aprovou o plano de negócio e respetivos orçamentos para o biénio 2021-2022 e tomou nota dos orçamentos indicativos de 2023 a 2025.

Não se tendo chegado a um consenso relativamente à recondução do Diretor Geral (DG) da organização, a Assembleia apenas tomou nota do documento no qual o DG manifesta a sua disponibilidade para um terceiro mandato adicional.

A IMSO tem em curso a avaliação técnica e operacional do BeiDou *Message Service System* (BDMSS), tendo para tal assinado um acordo, em 2 de julho de 2020, com a *China Transport Telecommunication and Information Group Co.* (CTTIC). O BeiDou é o sistema chinês de posicionamento global por satélite, prevendo-se que venha a assumir-se como o terceiro operador do Sistema Mundial de Socorro e Segurança Marítimos GMDSS.

Já a Conferência Internacional SES (*International Conference of Contracting Parties to the International Agreement on the use of INMARSAT Ship Earth Stations within the Territorial Sea and Ports*) voltou a ser adiada.

#### **17.1.8. Organização Internacional de Telecomunicações por Satélite (ITSO)**

A organização manteve-se num impasse, e em funcionamento residual, devido ao diferendo com o operador de satélites Intelsat, que se recusa a financiar as operações de supervisão da ITSO. A situação agravou-se com a interposição pela Intelsat, em maio de 2020, de um pedido parcial de falência junto do Tribunal de Falências da Virgínia, ao abrigo do *Chapter 11 of the U.S. Bankruptcy Code*, o que aumentou o receio da organização de que esta operação inviabilizasse o cumprimento das obrigações de serviço público pelo operador. A companhia considera não ser sua obrigação financiar a atividade da ITSO além do estipulado no Acordo

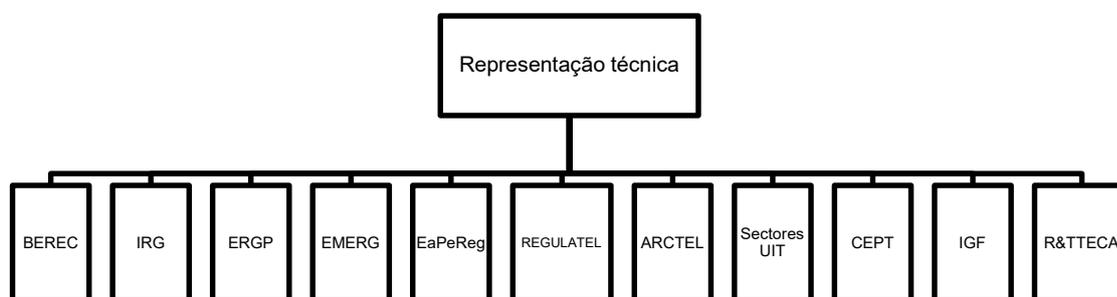
de serviço público (PSA), tendo ainda defendido abertamente o fim da organização. A ITSO, por seu turno, acusa o operador de satélites de atuar em incumprimento de obrigações que resultam dos acordos vigentes. Recorde-se que a organização avançara, no final de 2019, com um processo de arbitragem contra o operador, junto da Câmara Internacional de Comércio (ICC), devido ao diferendo quanto à extensão e ao montante das obrigações de financiamento.

Portugal integra a Região B da ITSO, presidida pela Noruega, que reuniu por diversas vezes, tentando encontrar uma solução para o possível término da organização, uma vez que a 35ª Assembleia de Partes, realizada em julho de 2012, aprovou a sua continuidade somente até 18 de julho de 2021.

## 17.2. Representação técnica

A representação internacional decorrente de competências próprias e/ou de natureza técnica ocorre em diversas entidades e organizações internacionais, apresentadas na figura 4.

Figure 4 - Representação técnica



Fonte: ANACOM.

A figura 4 apresenta as entidades junto das quais a ANACOM assegura a representação técnica.

### 17.2.1. Organizações de regulação

As organizações e associações de Reguladores representam um dos meios mais efetivos para assegurar a cooperação regulatória e instituir um quadro harmonizado com os países e regiões com as quais a ANACOM e Portugal têm relações privilegiadas. Neste quadro, destaca-se a participação no BEREC, no IRG e no ERGP no que respeita à região europeia, na EaPeReg, para os países do leste da Europa, no EMERG, para a bacia mediterrânica, na REGULATEL, para a região da América Latina, e na ARCTEL-CPLP, relativamente à Comunidade dos Países de Língua Portuguesa (CPLP).

#### 17.2.1.1. Organismo de Reguladores Europeus das Comunicações Eletrónicas (BEREC)

A ANACOM esteve presente em todas as reuniões do Conselho de Reguladores (BoR), em 2021, incluindo os workshops que antecederam essas reuniões, e do Conselho de Gestão (MB) do BEREC Office. A ANACOM participou ainda em todas as reuniões da Rede de Contactos (CN), que é o grupo operacional intermédio de representantes de cada ARN, para preparação das reuniões do BoR.

A ANACOM participou igualmente no 9.º *Stakeholders Forum* do BEREC, em abril, onde se discutiu o programa de trabalho do BEREC para 2022 e o tema da sustentabilidade.

A ANACOM passou a copresidir ao Grupo de Trabalho (GT) *End Users*.

A ANACOM colaborou na elaboração das seguintes Opiniões do BEREC, em 2021:

- Opinião sobre o Ato dos Mercados Digitais;
- Opinião sobre a revisão da diretiva de redução dos custos de banda larga;
- Opinião sobre a implementação nacional da autorização geral;
- Opinião sobre a revisão da recomendação do acesso;
- Opinião sobre a revisão do Regulamento de Roaming.

A ANACOM participou também nos diversos grupos de trabalho enquanto redator de vários documentos. É de relevar, neste sentido, relatórios sobre: cadeia de valor da Internet;

plataformas digitais; implementação do regulamento sobre Internet Aberta; indicadores comparáveis de cobertura de banda larga; implementação do regulamento TSM e impacto do COVID-19 nas redes de comunicações; assim como estudo sobre o comportamento dos consumidores face aos desenvolvimentos das plataformas digitais e as *guidelines* sobre a implementação consistente das obrigações estabelecidas no artigo 22 do código das comunicações.

Destaca-se a publicação de alguns documentos do BEREC: “*BEREC Report on the interplay between the EECC and the EC’s proposal for a Digital Markets Act concerning number-independent interpersonal communications services*”<sup>64</sup>, “*BEREC proposal on remedies-tailoring and structured participation processes for stakeholders in the context of the Digital Markets Act*”<sup>65</sup> e “*BEREC Report on the ex-ante regulation of digital gatekeepers*”<sup>66</sup>.

#### **17.2.1.2. Grupo de Reguladores Independentes (IRG)**

A ANACOM, em 2021, esteve presente em todas as assembleias gerais do IRG e nas reuniões da rede de contactos (reuniões preparatórias e que antecedem as assembleias gerais). A ANACOM participou também no *webinar* sobre conectividade internacional, em maio de 2021 e no workshop sobre implementação de redes e disposições do Código das Comunicações, de dia 13 a 15 de outubro, onde participou ativamente na moderação dos conteúdos. No âmbito da cooperação entre as ARNs do IRG, a ANACOM colaborou na resposta a 42 questionários lançados pelas suas congéneres e desenvolveu 15 questionários em nome próprio.

#### **17.2.1.3. Grupo de Reguladores Europeus para os Serviços Postais (ERGP)**

Na sequência da presidência assumida em 2019, em conformidade com as regras de funcionamento do ERGP e atendendo ao impacto da pandemia de Covid-19, que levou a que

---

<sup>64</sup> Disponível em [https://bereg.europa.eu/eng/document\\_register/subject\\_matter/bereg/reports/9966-bereg-report-on-the-interplay-between-the-eecc-and-the-ec8217s-proposal-for-a-digital-markets-act-concerning-number-independent-interpersonal-communication-services](https://bereg.europa.eu/eng/document_register/subject_matter/bereg/reports/9966-bereg-report-on-the-interplay-between-the-eecc-and-the-ec8217s-proposal-for-a-digital-markets-act-concerning-number-independent-interpersonal-communication-services).

<sup>65</sup> Disponível em [https://bereg.europa.eu/eng/document\\_register/subject\\_matter/bereg/others/9964-bereg-proposal-on-remedies-tailoring-and-structured-participation-processes-for-stakeholders-in-the-context-of-the-digital-markets-act](https://bereg.europa.eu/eng/document_register/subject_matter/bereg/others/9964-bereg-proposal-on-remedies-tailoring-and-structured-participation-processes-for-stakeholders-in-the-context-of-the-digital-markets-act).

<sup>66</sup> Disponível em [https://bereg.europa.eu/eng/document\\_register/subject\\_matter/bereg/reports/10043-bereg-report-on-the-ex-ante-regulation-of-digital-gatekeepers](https://bereg.europa.eu/eng/document_register/subject_matter/bereg/reports/10043-bereg-report-on-the-ex-ante-regulation-of-digital-gatekeepers).

os mandatos em curso em 2020 fossem prolongados por mais um ano, a ANACOM continuou a exercer, em 2021, as funções de vice-presidente do ERGP. A ANACOM assegurou assim a continuidade dos trabalhos do ERGP, em conjunto com o Presidente (EETT/Grécia) e com a CNMC/Espanha (Vice-Presidente).

Enquanto vice-presidente deste grupo, a ANACOM continuou a participar na gestão do secretariado do ERGP, tendo contribuído para implementar um conjunto de medidas com vista a incrementar a eficácia e eficiência do grupo, nomeadamente simplificando procedimentos, atualizando o *site* do ERGP e melhorando a comunicação do grupo.

O programa do Grupo foi cumprido integralmente, destacando-se os relatórios sobre: impacto das plataformas online no sector postal; impacto da pandemia por COVID-19 no sector postal; medidas harmonizadas para normalizar a entrega de encomendas transfronteiriças; impacto do *Green Deal* no sector; implementação do regulamento das encomendas transfronteiriças; situação contratual dos consumidores. Foram também aprovados relatórios referentes a temas como qualidade de serviço, proteção de consumidores e tratamento de reclamações e indicadores-chave do sector postal. O programa de trabalho previsto para 2022 foi igualmente aprovado.

A ANACOM esteve presente nas duas reuniões Plenárias, bem como nas reuniões preparatórias das plenárias do ERGP, designadamente nas duas reuniões da rede de contactos e nas duas reuniões dos presidentes dos grupos de trabalho, tendo assumido a vice-presidência em todas estas reuniões.

Contribuiu ainda ativamente, através da sua participação como Membro Ativo ou como *drafter*, para o desenvolvimento do trabalho técnico dos grupos do ERGP, cuja atividade se focou na revisão do quadro regulamentar, no impacto das plataformas online no sector postal, acesso ao mercado, monitorização do mercado de serviços postais, novas necessidades e direitos dos utilizadores e mercado de entrega de encomendas transfronteiriças.

Releva-se igualmente o papel assumido pela ANACOM na presidência, partilhada com o Regulador italiano, do grupo de trabalho *Regulatory Framework*, dedicado à revisão do quadro regulamentar dos serviços postais. Em 2021, este grupo teve uma atividade muito intensa, tendo redigido os relatórios sobre o impacto no sector postal das plataformas online e da pandemia por COVID-19. Adicionalmente, o grupo de trabalho desenvolveu posição

sobre o relatório da Comissão Europeia sobre a avaliação da diretiva postal, participando em representação do ERGP na discussão deste relatório com a Comissão Europeia, que decorreu no workshop sobre o futuro do quadro regulamentar, em novembro de 2021, em Atenas.

#### **17.2.1.4. Grupo de Reguladores Euro-Mediterrânicos (EMERG)**

Em 2021, a ANACOM assumiu a Presidência do EMERG, grupo que reúne Reguladores sectoriais dos países do Mediterrâneo, nomeadamente membros do IRG, do Norte de África e do Médio Oriente. Esta Presidência assumida pela ANACOM resultou de um conjunto de pressupostos específicos, em resultado de um impasse no seio do grupo, na Plenária de junho de 2020. A ANACOM avançou com a candidatura com o compromisso de fazer do EMERG um grupo mais forte e mais inclusivo, fazendo a ponte entre as várias perspetivas em torno dos principais objetivos, que se resumem principalmente à aproximação dos quadros regulamentares dos membros do grupo em benefício último dos cidadãos.

No âmbito da Presidência, a ANACOM coordenou, desde logo, os trabalhos ao nível do Secretariado Permanente, convocando reuniões em janeiro, fevereiro e setembro, que visaram preparar o programa de trabalho, as propostas para as reuniões da Rede de Contactos e Plenária, assim como assegurar o acompanhamento das atividades dos grupos de trabalho.

A reunião da Rede de Contactos, em março, foi organizada em formato virtual, e visou preparar a Plenária, que decorreu em abril, igualmente em formato virtual, na sequência das restrições devidas à pandemia da Covid-19. A Plenária contou com a participação de cerca de 40 representantes dos membros do EMERG, em conjunto com representantes da Comissão Europeia (CE); do Presidente do BEREC em 2021; do Regulador sectorial da Ucrânia (NKRZI) em representação da Presidência do Grupo de Reguladores da Parceria Europa Oriental (EaPeReg) em 2021; e de consultores da Comissão Europeia (DETECON). Como observador, a sessão contou com a participação da EKIP, Autoridade Nacional Reguladora de Montenegro. A EKIP viria a solicitar adesão ao EMERG, em abril, tendo-se tornado no 23.º membro do EMERG. Da Plenária resultou o balanço das atividades de 2020, a apresentação do relatório *Benchmark* relativo a 2020, a definição do programa de trabalho numa versão bienal (2021-2022) e a confirmação do Regulador sectorial de Israel (*Ministry of Communications – MoC*) como Presidente em 2022. Foram criados novos grupos de trabalho

(GT), para além dos dois já existentes (relativos ao roaming internacional e à Internet aberta), sobre Conectividade (CNECT); Regulação dos Mercados das Plataformas Digitais (DIGIT); Utilizadores finais/Proteção ao consumidor (EU); Estratégia e Planeamento Futuro (FSP); e Comunicação (Ad Hoc COM).

A ANACOM assegurou, conjuntamente com a DETECON, o trabalho preliminar ao relatório de *benchmark* do EMERG, na sua edição relativa a 2021, lançando os dois questionários de base a este relatório.

A Presidência da ANACOM teve ainda como iniciativa instituir a celebração do “Dia do EMERG”, a 1 de julho, data em que o grupo foi criado, em 2008. Esse dia visou assinalar o compromisso do grupo com os seus objetivos originais de promover a aproximação ao quadro regulamentar europeu e as melhores práticas entre os seus membros, no que respeita ao sector das comunicações eletrónicas e, em última instância, fazer a diferença na vida das pessoas, em toda a região euro-mediterrânica. À semelhança desta iniciativa, a Presidência da ANACOM promoveu a informação sobre a primeira celebração do Dia do Mediterrâneo, assinalado pela União para o Mediterrâneo, a 28 de novembro de 2021.

Por outro lado, a Presidência da ANACOM organizou um ciclo de *webinars* dirigido e assegurado por peritos dos membros do EMERG, sobre diversas matérias relevantes para as autoridades Reguladoras dos países membros. O primeiro *webinar* decorreu a 2 de dezembro, organizado pelo Regulador espanhol sobre o tema “*Demand side data: The CNMC Household Panel*”. Esta primeira edição foi seguida de outros dois *webinars*, assegurados pela ANACOM, a 15 de dezembro, sobre o tema “*NET.mede tool*”, e pelo Regulador turco (BTK), a 20 de dezembro, sobre a temática “*Turkish consumer protection regulations under development to tackle new challenges arising from rapid uptake of new telecommunications/ICT services*”.

Ao nível da cooperação com outros parceiros, a Presidência da ANACOM privilegiou os contactos com a Comissão Europeia, com vista a explorar oportunidades de cooperação no contexto da nova Estratégia Digital 2030 da UE, bem como da nova Agenda para o Mediterrâneo. Foi assegurada, de igual modo, a cooperação com o BEREC, nos termos do Memorando de Entendimento (MoU) renovado em 2020, no contexto do qual foi organizado um workshop conjunto sobre regulação de plataformas digitais, em novembro de 2021. Em setembro de 2021, a ANACOM participou, enquanto Presidente do EMERG, como orador no

painel sobre cooperação regulatória, no âmbito da Cimeira BEREC-EMERG-EaPeReg-REGULATEL, que foi organizada em formato presencial, em Dubrovnik, Croácia. Neste contexto, foram ainda promovidas reuniões bilaterais com o BEREC e com a EaPeReg.

Ainda ao nível de parcerias com grupos homólogos, o EMERG reforçou a cooperação com a EaPeReg, considerando estratégico o intercâmbio de boas práticas entre os dois grupos regionais e as promissoras iniciativas futuras, em especial ao nível do roaming internacional. Em dezembro de 2021, foi assim celebrado um MoU entre os dois grupos, no decorrer da Plenária da EaPeReg. Este MoU assegurou a um nível mais formal e programado a cooperação entre ambos os grupos, com o objetivo de explorar a troca de experiências e ideias e debater abertamente os desafios regulatórios atuais e futuros na região Euro-Mediterrânica e da Europa Oriental. Além disso, visa desenvolver as relações de trabalho entre os peritos de ambas as partes, nomeadamente ao nível dos grupos de trabalho, assumindo já uma relevância especial o grupo de trabalho sobre *roaming* internacional.

Por outro lado, foi garantida a participação na coordenação dos trabalhos iniciais do projeto PRIDA (iniciativa apoiada pela CE e pela União Africana), o qual visa a promoção das tecnologias da informação e da comunicação no continente africano e a superação do dividendo digital, particularmente relevante neste período pandémico.

A ANACOM, na qualidade de Presidente, em 2021, foi ainda um dos oradores convidados para a mesa redonda virtual sobre o diálogo regulatório na Europa e África, no âmbito do 21.º Simpósio Global para Reguladores (GSR), organizado pela União Internacional das Telecomunicações (UIT), a 14 de abril de 2021. Ainda no âmbito da UIT, a ANACOM promoveu a participação de um representante do EMERG no *Review Board do Benchmark of Fifth Generation Collaborative Regulation (G5 Benchmark) Methodology*.

Por último, a ANACOM lançou dois questionários na Rede de Contactos e colaborou na resposta aos 4 questionários lançados pela sua congénere israelita e nos questionários desenvolvidos no contexto dos grupos de trabalho deste Grupo.

#### **17.2.1.5. Grupo de Reguladores das Comunicações Eletrónicas da Parceria da Europa de Leste (EaPeReg)**

No âmbito da EaPeReg, presidida pelo Regulador ucraniano, a ANACOM participou nas sessões da Plenária de julho e de dezembro, tendo esta última como principal ponto da

agenda a apresentação dos resultados dos grupos de trabalho sobre independência dos Reguladores, espectro, banda larga e *roaming* internacional. Em novembro, teve lugar, em Lisboa, o workshop da EaPeReg sobre partilha de infraestruturas e demais disposições do Decreto-Lei n.º 123/2009, de 21 de maio. O objetivo foi partilhar a experiência nacional sobre esta temática, na forma de transmissão de conhecimentos nas suas vertentes teórica e prática. As matérias abordadas foram a partilha das infraestruturas do sector elétrico (E-Redes) e rodoviário (IP Telecom), o ITED e o ITUR, as ofertas reguladas, o SIIA, a partilha nas redes móveis, as medidas de proteção e resiliência de infraestruturas de comunicações eletrónicas, a caixa de ferramentas da CE para a conectividade e a questão dos cabos nas fachadas. A ANACOM participou como orador e promoveu o contacto dos Reguladores da Parceria da Europa de Leste com a Câmara Municipal de Lisboa e com operadores do sector.

#### **17.2.1.6. Fórum de Reguladores Latino-Americanos de Telecomunicações (REGULATEL)**

A ANACOM participou na reunião da Plenária, em dezembro, designadamente na mesa redonda sobre revolução digital, com vista a debater o contexto da indústria 4.0. Por outro lado, a ANACOM colaborou na resposta aos questionários lançados pelas suas congéneres e desenvolvidos no contexto dos grupos de trabalho deste Fórum, nomeadamente os grupos sobre Indicadores de Telecomunicações, Regulação Inovadora e Proteção do Utilizador e Qualidade de Serviço (QoS), tendo igualmente lançado dois questionários. Participou ainda na edição deste ano do prémio para as melhores práticas/utilizadores finais, que é promovido no âmbito do GT Proteção do Utilizador e QoS da Regulatel, numa iniciativa do Regulador peruano.

#### **17.2.1.7. Associação de Reguladores de Comunicações e Telecomunicações da CPLP (ARCTEL-CPLP)**

Em março, a ANACOM participou, por videoconferência, na XIII Assembleia Geral da ARCTEL, na qual foi realçada a importância das comunicações no atual contexto de pandemia, da literacia digital e da conectividade das crianças em idade escolar. Nesta Assembleia Geral fez-se o ponto de situação dos grupos de trabalho da ARCTEL: o GT Estatística, o GT *Roaming* e o GT sobre a revisão dos Estatutos, e foram apresentadas propostas que suscitaram a convocação de Assembleia Geral Extraordinária: a proposta de revisão de Estatutos apresentada pelo Regulador brasileiro (ANATEL) foi aprovada por

unanimidade, e a proposta de assinatura de um Memorando de Entendimento sobre *Roaming*, apresentada pelo Regulador de Cabo Verde (ARME), deverá ser objeto de alterações e prever um modelo de adesão gradual ao Memorando de Entendimento.

No âmbito do Grupo de Trabalho de Estatística (GTE) da ARCTEL, presidido pela ANACOM, foi assegurada reunião anual, em formato digital, tendo participado elementos de Angola, Brasil, Cabo Verde, Guiné-Bissau, Moçambique, Portugal e São Tomé e Príncipe, com destaque para a produção de infografias sobre vários temas.

### **17.2.2. Organizações internacionais**

Como já referido, a ANACOM leva a cabo a sua missão de representação internacional através do envolvimento nos trabalhos de diversas organizações, havendo situações em que o faz na dupla qualidade de representante do Estado Português e de Regulador sectorial.

#### **17.2.2.1. União Internacional das Telecomunicações (UIT)**

- **Sector do Desenvolvimento das Telecomunicações (UIT-D)**

A ANACOM contribuiu para dar resposta, à semelhança de anos anteriores, aos questionários sobre políticas tarifárias e sobre a atividade de regulação das telecomunicações em Portugal.

- *Accessible Europe 2021*

Em março, a ANACOM participou e contribuiu para a organização do evento '*Accessible Europe 2021*'. Realizado em formato virtual, este fórum regional foi organizado em conjunto pela UIT, pela Comissão Europeia e por Portugal, integrado nos eventos oficiais da Presidência Portuguesa do Conselho da União Europeia.

Este fórum debateu e reviu políticas, estratégias, medidas legislativas e mecanismos de desenvolvimento de competências no sentido de assegurar a acessibilidade, inclusão digital e o desenvolvimento sustentável para todos os cidadãos europeus.

O PCA da ANACOM fez uma comunicação na cerimónia de atribuição dos prémios da edição de 2021 do concurso regional de soluções digitais inovadoras para uma Europa acessível.

- *Global Symposium for Regulators*

Em junho, o PCA da ANACOM participou, uma vez mais, no Simpósio Global de Reguladores da UIT, como orador no painel *Regulation4Innovation*. A sua intervenção abordou o tema da conectividade internacional e a posição geográfica privilegiada de Portugal em termos de ligações por cabos de comunicações submarinos.

- **Sector das Radiocomunicações (UIT-R)**

A ANACOM manteve a sua participação na atividade do grupo de trabalho 6A (WP 6A) da Comissão de Estudos 6 (SG 6). O WP 6A é o grupo de trabalho da UIT-R cujas atividades abrangem as matérias relativas às características dos sistemas de radiodifusão (sonora e televisiva) terrestre e respetivas especificações técnicas, assim como todos os temas relacionados com a proteção, a partilha, o planeamento e o desempenho desses mesmos sistemas.

#### **17.2.2.2. Conferência Europeia das Administrações de Correios e Telecomunicações (CEPT)**

A CEPT é uma organização regional estabelecida em 1959 por representantes de 19 países, dela fazendo atualmente parte 48 membros, entre os quais a ANACOM em representação de Portugal. As atividades da CEPT incluem a cooperação em questões regulatórias e de normalização técnica. A CEPT é responsável por coordenar as posições europeias a submeter a organizações internacionais do sector, como a UIT e a UPU.

A ANACOM continuou a assegurar, em 2021, o acompanhamento dos trabalhos desenvolvidos nos três Comitês da CEPT – Comité de Comunicações Eletrónicas (ECC), Comité de Regulação Postal (CERP) e Comité para a Política da UIT (Com-ITU) – e em alguns dos seus grupos de trabalho, assim como no Conselho do Gabinete Europeu de Comunicações (ECO).

- **Comité de Comunicações Eletrónicas (ECC)**

A ANACOM tem privilegiado a participação nos grupos de trabalho e equipas de projeto de gestão de frequências, engenharia do espectro, assuntos móveis (*International Mobile Telecommunications* – IMT) e preparação de conferências.

Durante 2021, o ECC aprovou várias decisões relacionadas com serviços de comunicações pessoais via satélite (S-PCS) abaixo de 1 GHz, radares de curto alcance (SRR) nos 24 GHz, sistemas de acesso sem fios, incluindo redes locais via rádio (WAS/RLAN) nos 5 GHz, estações terrenas em movimento (ESIM) e sistemas não geostacionários do serviço fixo por satélite (NGSO FSS).

O ECC completou também, para enviar à Comissão Europeia em resposta a Mandatos da CE à CEPT, os Relatórios 77 (equipamentos de curto alcance, SRD), 78 (faixa 66-71 GHz), 79 (WAS/RLAN, nos 5 GHz), 80 (5G nos 900/1900 MHz) e 81 (potencial utilização de 5G e remoção da obrigatoriedade da unidade de controlo de rede (NCU) em comunicações a bordo de aeronaves (MCA)).

Houve vários outros tópicos debatidos nas reuniões do ECC, dos quais se destacam a potencial utilização da faixa 3800-4200 MHz para sistemas de banda larga sem fios de âmbito local, os radioaltímetros nos 4200-4400 MHz, a revisão do *roadmap* da CEPT para o 5G e sistemas futuros e a potencial utilização de WAS/RLAN nos 6425-7125 MHz, assuntos esses que terão desenvolvimentos em 2022.

#### ○ **Grupo de Trabalho de Gestão do Espectro (WGFM)**

Este grupo, que é responsável por desenvolver estratégias, planos e procedimentos para implementação de medidas harmonizadas no âmbito da gestão do espectro de radiofrequências na CEPT, reuniu por videoconferência três vezes em 2021.

Entre muitos outros assuntos, destaca-se a finalização das propostas de resposta da CEPT aos Mandatos da Comissão para:

- atualização anual do anexo técnico da Decisão da CE sobre a harmonização técnica do espectro de radiofrequências para uso por dispositivos de curto alcance (SRD);
- condições técnicas harmonizadas menos restritivas adequadas para sistemas terrestres sem fios de próxima geração (5G) nas faixas de frequência prioritárias acima de 24 GHz.

Ao longo de 2021 o WG FM procedeu, ainda, à revisão e elaboração de novas Decisões e Recomendações do ECC, entre elas, sobre HD-GBSAR, DECT, S-PCS, MFCN, revisão dos

anexos da ERC/REC 70-03, bem como trabalhou em diversos Relatórios ECC, designadamente sobre UWB, SRD, WAS/RLAN, FSS, PMSE, UAS, RLAN, Movel Marítimo em VHF, tendo ainda efetuado a revisão do Relatório 25 do ERC (ECA Table).

Em 2021 para além do Questionário anual sobre estatísticas de interferências, o WGFM desenvolveu um questionário sobre a disponibilidade da faixa dos 700 MHz para áudio PMSE, o qual tem como objetivo perceber como é que a faixa dos 700 MHz está a ser agora utilizada na Europa, nomeadamente se está a ser utilizada por PMSE ou outras utilizações (PPDR, ligações SDL, etc.).

- **Grupo de Trabalho de Engenharia do Espectro (WGSE)**

O WGSE, responsável pela realização de estudos técnicos de partilha e de compatibilidade entre vários serviços e/ou aplicações, com vista à introdução e operação harmonizada de comunicações móveis (microfones emissores e redes privadas, equipamentos Wi-Fi (WAS/RALN)), serviço fixo, serviço fixo/móvel por satélite, e equipamentos de curto alcance, reuniu virtualmente três vezes em 2021, aprovando onze relatórios (de realçar a introdução de aplicações móveis na faixa dos 2 483,5-2500 MHz, a operação de aeronaves não tripuladas na faixa dos 1880–1920 MHz bem como do impacto de carregadores sem fios genéricos, excluindo os carregadores para veículos automóveis).

Atualmente, este grupo encontra-se a analisar a possibilidade de autorização de novas tecnologias para o serviço fixo (Ponto-Multiponto) baseadas em antenas ativas para *backhauling* do 5G, a desenvolver um algoritmo sobre a aferição da resiliência nos recetores, a elaborar técnicas e metodologias para determinar a potência total radiada (*Total Radiated Power* - TRP) de sistemas de antenas ativas 5G, através de medições de campo, carregadores sem fios para veículos elétricos, microfones emissores, bem como a introdução de aplicações de curto alcance para identificação por radiofrequência e radiodeterminação.

- **Grupo de Trabalho ECC PT1**

O grupo de trabalho ECC PT1<sup>67</sup> é o responsável por todos os assuntos relacionados com o IMT<sup>68</sup>, tendo por missão, entre outros, desenvolver medidas de harmonização para as faixas

---

<sup>67</sup> Electronic Communications Committee Project Team 1

<sup>68</sup> International Mobile Telecommunications

identificadas para o sistema IMT, incluindo as respetivas canalizações e condições técnicas, efetuar estudos de partilha/compatibilidade e coordenar as posições europeias no seio da ITU-R<sup>69</sup>. Adicionalmente é o grupo responsável pela preparação da WRC-23 no que diz respeito aos AI<sup>70</sup> 1.2, 1.3, 1.4 e 9.1 da WRC-23<sup>71</sup>.

De destacar, em 2021, a participação ativa num vasto conjunto de assuntos, dos quais se salientam:

- na sequência dos resultados da WRC-19, que identificou a faixa 40,5 – 43,5 GHz (faixa dos 40 GHz) para IMT, será necessário desenvolver a respetiva canalização e condições técnicas para a faixa ao nível da CEPT<sup>72</sup> (que culminará no desenvolvimento de uma Decisão ECC), trabalho que estava previsto ser finalizado em julho de 2021, mas que não foi finalizado até ao final de 2021;
- desenvolvimento de uma solução regulamentar tecnologicamente neutra para as faixas dos 900 MHz e 1800 MHz que visa atualizar a Decisão ECC (06)13, assim como responder ao mandato da Comissão Europeia em conformidade;
- desenvolvimento de uma nova Recomendação ECC para *small cells* em espaços interiores nos 3400 – 3800 MHz e perceber como se podem proteger os radares militares abaixo dos 3400 MHz de *small cells* em espaços interiores nos 3400 – 3800 MHz – o objetivo foi relaxar os limites de potência para *small cells* em espaços interiores dado que a Decisão ECC(11)06 apenas define limites para cenários outdoor, e logo mais restritivos;
- resposta a um Mandato da Comissão Europeia à CEPT apelando ao trabalho de revisão da questão de saber se ainda existe a necessidade de instalar NCU<sup>73</sup> para permitir comunicações móveis a bordo de aeronaves (a NCU é mandatório

---

<sup>69</sup> International Telecommunications Union - Radiocommunications

<sup>70</sup> Agenda Item

<sup>71</sup> World Radiocommunication Conference

<sup>72</sup> European Conference of Postal and Telecommunications Administrations

<sup>73</sup> Network Control Unit

para UMTS<sup>74</sup> nos 900 MHz e 2,1 GHz) e também a possibilidade de estender os regulamentos para incluir 5G a bordo de aeronaves;

- Discussão da compatibilidade entre rádios altímetros na faixa dos 4,2 – 4,4 GHz, e o impacto que emissões não desejadas de IMT (MFCN), provenientes da faixa 3,4 – 3,8 GHz, possam ter nestes sistemas de radionavegação aeronáutica;
- Desenvolvimento de um relatório ECC sobre cobertura e desempenho de redes 5G;
- Desenvolvimento uma Decisão ECC para *aerial UEs* a operar em faixas MFCN, tendo por base o ECC Report 309;
- Desenvolvimento de um relatório ECC com o objetivo de rever as condições técnicas e regulamentares da Decisão ECC (14)02 sobre “*Harmonised technical and regulatory conditions for the use of the band 2300-2400 MHz for Mobile/Fixed Communications Networks (MFCN)*”. O objetivo é verificar se é possível acomodar 5G NR e AAS na faixa de frequências 2300 – 2400 MHz;
- Coordenação transfronteiriça nomeadamente na faixa dos 3,6 GHz.
- **Grupo de Trabalho NaN (*Numbering and Networks*)**

O WG NaN (*Numbering and Networks*) é um grupo de trabalho em que se debatem e estudam assuntos de interesse comum ao nível da política de numeração e das redes, nomeadamente os relacionados com o impacto dos desenvolvimentos tecnológicos na regulação do sector das comunicações eletrónicas, incluindo as comunicações de emergência, o desenvolvimento de critérios harmonizados na atribuição e utilização de recursos de numeração nacionais e internacionais, a elaboração de propostas de abordagens harmonizadas na resolução de desafios técnicos e regulamentares. É ainda disponibilizada uma plataforma comum para partilha de informação entre os países que fazem parte da CEPT. No âmbito do seu trabalho, o WG NaN desenvolve relatórios, recomendações e decisões, que visam promover o desenvolvimento regulatório destas matérias na Europa e

---

<sup>74</sup> Universal Mobile Telecommunications System

mantêm o diálogo com as organizações de desenvolvimento de normas e organismos Reguladores de outras regiões do mundo e os organismos representativos da indústria.

A ANACOM participa regularmente nos diferentes subgrupos de trabalho, assegurando inclusivamente a presidência do subgrupo NaN2 (*Number Portability, Switching and Trust in Numbering and Network Technology Regulatory Issues*) que tem vindo a estudar e a acompanhar, entre outros temas, os aspetos técnicos e regulamentares relacionados com a portabilidade, a utilização do CLI associada a práticas de fraude e utilização indevida de números nas comunicações eletrónicas, bem como evolução da normalização ao nível da rede de acesso, interligação e interoperabilidade.

Dos restantes subgrupos destaca-se o seguinte:

- NaN1 (*Future of Numbering Issues*) – estuda e acompanha os aspetos técnicos e regulamentares relacionados com: o desenvolvimento de políticas eficientes de administração dos planos de numeração, a investigação e a identificação de abordagens harmonizadas ao nível da numeração nacional, tal como a utilização extraterritorial de números E.164 e da numeração para M2M/IoT, o estudo de questões regulamentares relevantes nos serviços de comunicações promovendo a igualdade e não discriminação no acesso aos recursos de numeração.
- NaN3 (*Emergency Communications*) – estuda e acompanha os aspetos técnicos e regulamentares relacionados com comunicações de emergência, incluindo nomeadamente o acesso a serviços de emergência a partir de redes e serviços de comunicações eletrónicas, a disponibilização de informações de localização de chamadas de emergência, o eCall, os sistemas públicos de alerta e a promoção do número de emergência pan-europeu 112.

#### **(i) Grupo de Preparação da Conferência (CPG)**

A ANACOM participou em 2021 em duas reuniões, uma remota e outra presencial do grupo CPG, responsável por conduzir a preparação da CEPT para a Conferência Mundial das Radiocomunicações de 2023 (WRC-23). Esta preparação visa a elaboração de posições comuns europeias (ECPs) devidamente consolidadas, para poderem ser defendidas ao nível Mundial e, no máximo possível, decididas em favor da Europa. O grupo CPG avançou na

aprovação de documentos enquadreadores que possibilitarão fundamentar no futuro as posições comuns europeias cujo trabalho é desenvolvido por cinco equipas de projeto aos quais estão alocados os vários itens da agenda da WRC-23, com os seguintes grupos de temas: serviços científicos espaciais e regulamentares, satélites, serviços aeronáuticos e marítimos, serviço móvel e serviço de radiodifusão.

#### – **Comité Europeu de Regulação Postal (CERP)**

Em 2021, a ANACOM continuou a participar à distância nos trabalhos do CERP, tanto ao nível da reunião Plenária, como ao nível dos dois grupos de trabalho do CERP, que promovem a coordenação europeia, no caso do WG UPU, para os assuntos mais relevantes da agenda da UPU, e, no caso do *WG Policy*, para as políticas de regulação do mercado postal liberalizado.

A 56ª Plenária do CERP reuniu em ambiente virtual, a 1 e 2 de junho, presidida por Espanha. O principal tema da agenda foi o 27º Congresso da UPU, que decorreria em agosto, em Abidjan, concluindo que a coordenação europeia seria fundamental, não só aquela que o CERP desenvolve através do WG UPU, mas também a coordenação no local, durante o Congresso, e a coordenação entre os países europeus e a Comissão Europeia. O habitual fórum que se celebra durante a Plenária do CERP, este ano foi dedicado ao tema “Três questões sobre o futuro da UPU”, e reuniu quase todos os candidatos a Diretor Geral e Vice-Diretor Geral da Secretaria Internacional da UPU.

A ANACOM contribuiu ativamente para a atividade do WG UPU nas seis reuniões virtuais que organizou em 2021 até ao 27º Congresso da UPU, em que reviu as propostas mais relevantes a apresentar ao Congresso sobre os principais temas de governança da UPU e de regulação postal, debateu-as e preparou propostas de emendas, além de, sobretudo, debater o posicionamento europeu quanto às formalidades e organização desta reunião plenipotenciária. Foram os casos da proposta para que as votações decorressem presencialmente em Abidjan e na Suíça, para acautelar assim as reservas de vários países quanto à fiabilidade do sistema de votação remota; da proposta de emenda ao documento que previa o aumento do teto orçamental da UPU; da proposta de emenda à proposta sobre o Fundo de Pensões da UPU e, ainda, a proposta sobre o processo de priorização das atividades aprovadas, mas para as quais não existe enquadramento orçamental na UPU.

Após o Congresso da UPU, a ANACOM participou, ainda, na reunião virtual do WG UPU de novembro, para preparação e coordenação europeia da sessão 0 do ciclo 2022-2025 dos dois conselhos da UPU.

– **Com-ITU**

A ANACOM acompanhou remotamente os trabalhos deste comité, que envolveram a definição e preparação dos temas relevantes para a Europa a serem discutidos nas reuniões da UIT, nomeadamente no Conselho, que decorreu remotamente, e na Assembleia Mundial de Normalização das Telecomunicações (*World Telecommunication Standardization Assembly - WTSA*), que se realiza em Genebra, de 1 a 9 de março de 2022. Deu-se ainda início à preparação das posições europeias a serem defendidas na Conferência Mundial de Desenvolvimento das Telecomunicações (*World Telecommunication Development Conference - WTDC*) e na Conferência de Plenipotenciários (PP-22), que decorrerão em 2022.

No âmbito deste comité, a ANACOM submeteu uma proposta de nova resolução da WTSA para a promoção do conceito e incentivo à redação de normas (*standards*) sobre cabos submarinos SMART (*Scientific Monitoring And Reliable Telecommunication*). Submeteu, também, propostas de alteração a duas resoluções da WTDC para inclusão de menção específica aos cabos submarinos SMART no âmbito da prevenção e resposta a catástrofes naturais e no âmbito da monitorização das alterações climáticas.

– **Gabinete Europeu de Comunicações (ECO)**

A ANACOM presidiu, pela última vez, à reunião de maio do Conselho do ECO, realizada por videoconferência, terminando o segundo mandato como presidente. Em dezembro, a Irlanda sucedeu a Portugal na presidência do Conselho do ECO, tendo a Suécia sido eleita no cargo de vice-presidente.

A ANACOM acompanhou as habituais matérias de gestão financeira e de recursos humanos, bem como os principais projetos do Gabinete, sediado em Copenhaga, que dá apoio técnico e administrativo a todos os grupos de trabalho e equipas de projeto da CEPT.

O Conselho deu início ao processo de recrutamento do novo Diretor do Gabinete – que deverá iniciar funções a 1 de abril de 2023 –, tendo sido acordada a constituição de um painel, que será integrado ainda por um consultor externo.

Por inerência de funções, a ANACOM participou ainda em diversas reuniões via Internet, no âmbito da presidência tripartida da CEPT, que integra os presidentes dos 3 comités (ECC, CERP e Com-UIT), juntamente com o Diretor e o Diretor adjunto do Gabinete, com a finalidade de acompanhar e monitorizar o evoluir da situação pandémica e as suas repercussões no apoio do Gabinete à atividade das Administrações, em ligação estreita com as recomendações das autoridades de saúde da Dinamarca e da Organização Mundial de Saúde.

#### **17.2.2.3. Associação para a Conformidade com a Diretiva dos Equipamentos de Rádio (REDCA)**

#### **17.2.2.4. Agência Espacial Europeia (ESA)**

Em 2021, o delegado nacional aos comités de Telecomunicações (JCB) e Navegação por Satélite (PB-NAV) da ESA, que pertence aos quadros da ANACOM, participou em várias atividades relacionadas com a participação de Portugal no desenvolvimento do ecossistema espacial, nomeadamente:

- No âmbito das Telecomunicações por satélite, participou em 4 reuniões regulares do Comité JCB, cujos temas mais relevantes trataram de efetuar alterações programáticas ou orçamentais aos diversos programas *Advanced Research in Telecommunications Systems*, emendas às suas regras de implementação, pedidos para transferência de fundos entre programas ou alocação adicional de fundos para novas iniciativas dos diversos Estados-Membros, bem como relatórios sobre o ponto de situação de cada um dos programas.
- Participação em reuniões de comités específicos de alguns Programas de comunicações por satélite, nomeadamente o 4S (*Space Systems for Safety and Security*), 5JAC (*5G Joint Advisory Committee*) e SCOTT (*Scylight Optical Communications Advisory Committee*).

- Participação, enquanto membro do *Technical Evaluation Board* (TEB) das iniciativas *Spark4Business* e *ESA BIC PT (Business Incubation Center)* em Portugal, em vários concursos para a seleção de projetos e empresas do ecossistema espacial nacional.
- Desenvolvimento e gestão dos programas de navegação por satélite *GALILEO* e *European Geostationary Navigation Overlay System* (EGNOS). Esta responsabilidade incide na criação e exploração de iniciativas e projetos de investigação e desenvolvimento de programas que visam a evolução das futuras gerações do *GALILEO* e do *EGNOS*.
- Gestão da participação nacional no Programa *NAVISP* sobre sistemas inovadores no campo da navegação por satélite.
- Coordenação com a Agência Espacial Portuguesa (*PT Space*), enquanto membro da delegação nacional, na gestão da participação portuguesa na *ESA* nas áreas de telecomunicações e navegação por satélite, na avaliação de projetos candidatos a financiamento ou cofinanciamento de Portugal.

#### **17.2.2.5. Organização do Tratado do Atlântico Norte (NATO)**

Em 2021, a ANACOM participou em duas reuniões (remotas) do grupo *NATO Consultation, Command and Control Board (C3B)* e *Civil/Military Spectrum Capability Panel (CaP3)*, que tem por finalidade disponibilizar recursos espectrais suficientes para:

- assegurar que as forças militares da *NATO* têm acesso adequado ao espectro para cumprir a sua missão;
- harmonizar o uso militar de frequências rádio entre os aliados da *NATO*;
- e cooperar com os países do *EAPC/PfP* com vista a utilizar, de forma idêntica, o espectro radioelétrico.

O grupo iniciou a preparação da *NATO* para a Conferência Mundial das Radiocomunicações de 2023 (*WRC-23*), tendo definido as ações necessárias no decurso do ciclo de preparação desta próxima Conferência e a respetiva calendarização. Cada tópico da agenda foi analisado, com vista a estabelecer-se qual o impacto do mesmo para a *NATO* e,

consequentemente, a prioridade que deverá ter. Foram ainda identificados, no seio do grupo, voluntários que vão assumir a coordenação dos tópicos que a NATO irá acompanhar de perto.

Por outro lado, foram também debatidos vários outros temas de interesse civil/militar: a disponibilização da faixa 4,8-4,99 GHz para IMT; a partilha do espectro civil/militar; a revisão do acordo de partilha civil/militar de frequências da NATO (NJFA); interesse do IMT/5G para fins militares; a agenda da reunião civil/militar da CEPT (reunião na qual o CaP3 assume um papel ativo) e coordenação entre o link 16 e LDACS (*L band Digital Aeronautical Communications System*).



COOPERAÇÃO  
INSTITUCIONAL  
E TÉCNICA

## 18. COOPERAÇÃO INSTITUCIONAL E TÉCNICA

### 18.1. Cooperação bilateral a nível internacional

#### (i) Cooperação bilateral com Angola – INACOM

Na sequência da situação pandémica, as interações com o Regulador de Angola desenvolveram-se de forma remota, tendo-se providenciado o agendamento de reuniões virtuais sobre os temas da Portabilidade, da Itinerância Doméstica, elaboração de estudos de mercado/definição de PMS e Modelo de Custos pelo acesso/utilização de infraestruturas aptas. Por indisponibilidade de recursos, estas reuniões acabaram por não se concretizar em 2021.

#### (ii) Cooperação bilateral com o Brasil – ANATEL

Em maio, o PCA da ANACOM recebeu o Vice-Ministro das Comunicações do Brasil, Vítor Menezes. Integravam também a delegação brasileira elementos do Ministério das Comunicações e da embaixada do Brasil em Lisboa, tendo sido abordados alguns temas atuais do sector das comunicações, seja o lançamento do 5G, a cibersegurança e o enquadramento regulamentar do sector postal.

Em julho, por solicitação do Ministério das Comunicações do Brasil, organizou-se uma reunião virtual sobre regulação nas áreas da televisão paga, *Video on Demand* e Radiodifusão, em que esteve também representada a ANATEL.

Em agosto, a pedido da ANATEL, a ANACOM partilhou informação sobre melhores práticas internacionais em cibersegurança e definição de infraestruturas críticas, nomeadamente no que respeita à experiência portuguesa e à visão europeia acerca do tema.

Teve lugar a 10 de março de 2021, um workshop online sobre o modelo de partilha do espectro Licensed Shared Access (LSA), organizado pela ANACOM em parceria com o homólogo brasileiro ANATEL - Agência Nacional de Telecomunicações.

Este evento teve como principal objetivo apresentar o projeto-piloto português, que serviu de base ao estudo da viabilidade do conceito de Licensed Shared Access (LSA) aplicado ao contexto português, de utilização do espectro na faixa de frequências dos 2,3 aos 2,4 GHz.

Pretendeu-se com este projeto piloto demonstrar que é possível utilizar a faixa dos 2,3–2,4 GHz por auxiliares de radiodifusão e por redes móveis, numa base de partilha e assegurando comunicações viáveis.

- **Cooperação bilateral com Cabo Verde – ARME**

Em fevereiro, a ANACOM assegurou uma reunião virtual com o novo departamento de Comunicações Eletrónicas (incluído no atual organigrama da ARME), sobre a orientação para os custos das ofertas de referência. Em março, organizou-se uma nova reunião virtual, incidindo na experiência do Continente, Açores, Madeira (CAM) como mercado grossista de circuitos alugados, em que a ARME procurou referências insulares, para sustentar a sua decisão regulatória de desenvolver um estudo de mercado de Banda Larga. Em junho, a ANACOM e a ARME trocaram documentação sobre Parâmetros de Qualidade de Serviço.

De abril a setembro, sucederam-se reuniões virtuais com o Departamento de Fiscalização e Apoio ao Consumidor da ARME sobre o caderno de encargos para o Sistema de Informação Centralizado que esta Autoridade tem em preparação

Em novembro, a ANACOM enviou à ARME documentação eletrónica sobre introdução de serviço com base no eSIM (*electronic SIM*) e sobre módulos de formação ITED e ITUR, tanto para projetistas como para instaladores, revistos em 2020.

- **Cooperação bilateral com Guiné-Bissau – ARN-TIC**

Em junho, após a nomeação do novo Conselho de Administração da ARN-TIC, o Regulador guineense manifestou interesse em reunir com a ANACOM, em Lisboa, o que viria a acontecer em novembro, em reunião de alto nível entre o PCA da ANACOM, Dr. João Cadete de Matos, e o seu congénere da ARN-TIC, Eng.º João Frederico de Barros, à margem da 10ª edição da Reunião de Intercâmbio das Autoridades de Comunicações da Língua Portuguesa (RIA), que decorreu em Ponta Delgada, nos Açores.

- **Cooperação bilateral com Moçambique – INCM**

Desde 2020 que se sucederam várias solicitações do INCM para ações de cooperação, sempre inviabilizadas pelo contexto pandémico. Na única realização do 1.º semestre, que reportou de abril a junho, a ANACOM prestou apoio a medições na migração da televisão

analogica para a televisão digital, incluindo a otimização de equipamento, assegurada pela Delegação do Porto.

No âmbito da proteção aos consumidores, em setembro, a ANACOM prestou informação ao INCM sobre auditorias de sistemas de faturação (abordando a divulgação dos produtos e serviços, a gestão de clientes e a precisão da faturação) e produção de infografias do mercado das comunicações.

Integrado na 10ª edição da Reunião de Intercâmbio das Autoridades da Comunidade de Língua Portuguesa (RIA), que se realizou em novembro, nos Açores, a ANACOM promoveu uma reunião de alto nível entre o PCA da ANACOM, Dr. João Cadete de Matos, e o seu congénere do INCM, Eng.º Tuaha Mote, tendo sido assinado um Protocolo de Cooperação com o INCM e firmada a operacionalização de um plano de ações de cooperação anual para 2022.

- **Cooperação bilateral com São Tomé e Príncipe –AGER**

Em março, a ANACOM apoiou a participação do Regulador santomense na apresentação do estudo da ANACOM sobre LSA - *Study on scenarios and alternative models of spectrum management: Licensed Shared Access*, em oficina organizada em parceria com a ANATEL.

- **Cooperação bilateral com Macau – CTT Macau**

Em 2021, com o intuito de recuperar as relações institucionais e retomar a atividade de cooperação bilateral com o Regulador das telecomunicações e correios de Macau, a ANACOM organizou uma reunião virtual informal com os CTT Macau, em que ficou acordado o desenvolvimento de uma agenda de cooperação, com a identificação de áreas de interesse, a operacionalizar em 2022.

- **Cooperação bilateral com Geórgia**

Teve lugar, em novembro de 2021, uma reunião bilateral, a pedido do Regulador sectorial da Geórgia, sobre assuntos do espectro radioelétrico.

- **Cooperação bilateral com Ucrânia**

Também por iniciativa da congénere ucraniana da ANACOM, foram encetados contactos no sentido de se celebrar um MoU em matérias de interesse comum. A assinatura formal deste MoU ficou pendente, a ocorrer em oportunidade futura.

- **Cooperação bilateral diversa**

A ANACOM participou no evento comemorativo dos 20 anos do Regulador Esloveno, Agency for Communication Networks and Services of the Republic of Slovenia (AKOS), que decorreu a 23.09.2021, no painel "Promoting Connectivity", com uma apresentação intitulada "*VHCN Connectivity Targets – Relevance of SMP and symmetric regimes*".

A ANACOM assegurou a resposta a questionários que lhe foram remetidos, direta ou indiretamente, por ministérios ou representações permanentes de países europeus junto da UE (Geórgia, Israel, Irlanda, Noruega, França e Dinamarca), tendo lançado igualmente questionários às suas congéneres europeias (Noruega, Dinamarca, Espanha, Grécia, Finlândia e França).

## **18.2. Cooperação multilateral a nível internacional**

- **Reunião de Intercâmbio das Autoridades de Comunicações da Língua Portuguesa (RIA)**

Com intuito de recuperar proximidade nas relações institucionais, foram asseguradas, em setembro, reuniões virtuais informais com todas as ARN dos PALOP, com o intuito de preparar reuniões de alto nível e definir áreas e temas de interesse comum.

Em novembro, e como já acima referido, a ANACOM foi anfitriã da 10ª edição da RIA, depois de, em 2020, este evento ter sido cancelado por força dos constrangimentos inerentes à pandemia. A 10ª edição da RIA celebrou-se em Ponta Delgada, Açores, entre 9 e 12 de novembro de 2021, em momento de "retoma à normalidade", subordinada ao tema da conectividade e mantendo o objetivo de intercâmbio de experiências e conhecimentos técnicos entre as Autoridades Reguladoras.

Para além da ANACOM, o evento contou com a presença de delegações de Cabo Verde (ARME), de São Tomé e Príncipe (AGER), da Guiné-Bissau (ARN), de Moçambique (INCM)

e, pela primeira vez, de Angola (INACOM). A ANACOM referiu a Agenda Digital da CPLP e os seus elementos comuns com as recentes iniciativas da UE sobre *Global Gateways*. Salientou as questões de autonomia e soberania regulatórias versus segurança e referiu as quatro grandes plataformas geográficas do espaço europeu e a proximidade de Cabo Verde à Plataforma Atlântica, com o projeto de cabo submarino Amílcar Cabral que também envolverá a Guiné-Bissau. A declaração sobre *European Data Gateway* e o Anel CAM ainda serviriam para uma reflexão sobre cabos submarinos, o seu historial e atual importância para o tráfego intercontinental, riscos incluídos.

A interoperabilidade e as estações remotas foram o mote para o debate sobre monitorização e controlo do espectro, com exemplos da atividade operacional contínua e com reflexões de tendências de futuro. A agenda da RIA incluiu saídas para o terreno, com o apoio dos técnicos da Delegação dos Açores, em que os participantes puderam assistir à mostra de equipamentos e a exemplos práticos de medição da qualidade do serviço da TDT, a explicações sobre a importância da calibração e manutenção dos equipamentos e do desenvolvimento de aplicações de suporte à gestão.

A ANACOM, nomeadamente através das suas delegações, mostrou-se disponível para acolher e ajudar na formação de colaboradores dos Reguladores participantes na RIA, especialmente quanto ao tipo de estações de controlo do espectro que podem ser mais eficazes em territórios de grande dimensão e muita dispersão geográfica, como os daqueles Reguladores.

A próxima edição da RIA realizar-se-á em Moçambique, em maio de 2022.

Paralelamente à RIA, decorreram a “Conferência Internacional sobre a Estratégia dos Açores para o Espaço: um *hub* transatlântico para o sector aeroespacial” e a inauguração do Centro de Monitorização e Controlo do Espectro dos Açores.

A inauguração do Centro de Monitorização da Delegação da ANACOM nos Açores, foi presidida pelo Representante da República nos Açores e pelo Presidente da Assembleia Regional, contando ainda com a presença do Presidente do Governo Regional do Açores e pelas Secretárias Regionais das Comunicações e da Transição Digital. Foi ainda assinado, nesta ocasião, um Protocolo no âmbito da Cooperação Espacial, entre a ANACOM e a Secretaria Regional da Cultura, Ciência e Transição Digital.

Já na Conferência Internacional sobre a Estratégia dos Açores para o Espaço, ocasião para o Sr. PCA da ANACOM sublinhar o desenvolvimento de medidas na ANACOM para implementar e assegurar o cumprimento das atribuições e competências como Autoridade Espacial, atividade sobretudo desenvolvida na Ilha de Sta. Maria.

### 18.3. Cooperação a nível nacional

#### ○ Assembleia da República

A pedido da Comissão de Economia, Inovação, Obras Públicas e Habitação, a ANACOM analisou e pronunciou-se sobre as seguintes propostas legislativas:

- Em maio de 2021, em resposta ao pedido efetuado pela Comissão Parlamentar de Economia, Inovação, Obras Públicas e Habitação, a ANACOM apresentou o seu parecer relativamente à Proposta de Lei n.º 83/XIV/2.<sup>a</sup>, que aprova a Lei das Comunicações Eletrónicas e transpõe a Diretiva (UE) 2018/1972, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de dezembro de 2018, que estabelece o Código Europeu das Comunicações Eletrónicas.

- Parecer sobre a proposta de Lei n.º 71/VIV/2.<sup>a</sup> da Assembleia Legislativa da Região Autónoma da Madeira que visa prevenir o bloqueio geográfico e da discriminação nas vendas eletrónicas para os consumidores das Regiões Autónomas;

- Parecer sobre a proposta de Lei n.º 99/XIV/2.<sup>a</sup> que altera o Regime Jurídico da Concorrência;

#### ○ Autarquias

A ANACOM tem vindo a desenvolver um conjunto de ações de esclarecimento e sensibilização das autarquias locais para o desenvolvimento do sector das comunicações eletrónicas, em particular das redes 5G, nomeadamente no que se refere à instalação e gestão de infraestruturas aptas.

Estas iniciativas inserem-se no âmbito da 13.<sup>a</sup> ação estratégica do Plano Plurianual de Atividades para 2020-2022 e vão ao encontro do que foi solicitado pelo Governo à ANACOM na Resolução do Conselho de Ministros n.º 7-A/2020, de 7 de fevereiro, que aprova a estratégia e calendarização da distribuição da quinta geração de comunicações móveis, no

sentido de proceder ao «...desenvolvimento d[e](...) iniciativas [(...)] que contribuam para [(...)] [s]ensibilizar as autarquias e prestadores de serviços para os desenvolvimentos relativos às redes 5G e à harmonização de procedimentos [e para] (...) [i]ncentivar a redução das taxas de instalação de estações de base e a sua harmonização a nível nacional» (cf. n.º 12 da Resolução identificada).

Assim, na sequência das quatro sessões do webinar «Rumo ao 5G- o que a sua autarquia precisa de saber em 5 passos» e do filme explicativo divulgado na mesma ocasião (i) em janeiro de 2021 a ANACOM publicou no seu sítio da Internet um conjunto de perguntas e respostas elaboradas a partir de questões colocadas durante aquelas ações informativas, e (ii) em maio publicou o Guia digital “Rumo ao 5G”.

Na sequência destas iniciativas informativas, a ANACOM, no decurso do mês de junho realizou um conjunto de reuniões de cariz técnico (via zoom) com (i) a ANMP e a ANAFRE, (ii) os municípios que responderam positivamente ao convite a todos endereçado, e (iii) as entidades detentoras de infraestruturas aptas utilizadas pelas empresas de comunicações eletrónicas no exercício da sua atividade Omtel/Cellnex e Vantage Towers.

Estas reuniões tiveram como objetivo criar um espaço de diálogo que permitisse aos municípios e freguesias identificar dúvidas e problemas que persistam ou que não tenham sido abordados, ou devidamente clarificados, nas ações de esclarecimento desenvolvidas por esta Autoridade, e às entidades identificar problemas/constrangimentos de que tenham conhecimento ou que antecipem, no relacionamento com as autarquias locais no contexto da instalação/construção de infraestruturas aptas ao alojamento de redes, e em particular no contexto das redes 5G.

Dando continuidade a estas iniciativas e atento o papel dinamizador e agregador de consensos que as comunidades intermunicipais (CIM), desempenham junto dos seus membros, a que acresce o facto de algumas serem também detentoras/gestoras de infraestruturas aptas ao alojamento de redes de comunicações eletrónicas, em dezembro de 2021 a ANACOM realizou duas reuniões, de cariz técnico, com as CIM, que corresponderam ao convite a todas endereçado, e com alguns representantes de municípios, a quem aquelas transmitiram a comunicação que lhes foi endereçada por esta Autoridade.

Em linha com a 13.<sup>a</sup> ação estratégica definida no Plano Plurianual da ANACOM 2020-2022 – «[p]romover 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» – a ANACOM realizou, durante o mês de dezembro de 2020, um ciclo de quatro sessões do *webinar* «Rumo ao 5G, o que a sua autarquia precisa de saber em 5 passos».

○ **Autoridade da Concorrência (AdC)**

Na sequência de um pedido apresentado pela AdC à ANACOM, esta Autoridade enviou à AdC, na sequência de pedido desta Autoridade, um parecer relativo à operação de concentração de empresas, que consistia na alteração de controlo da Vasp – Distribuidora de Publicações S.A., o qual passaria a ser exercido conjuntamente pelo Grupo Bel, S.A., através das sociedades Páginas Civilizadas, Lda. e Global Notícias – Media Group, S.A. – e pelo Grupo Cofina SGPS, S.A., através da sociedade Cofina Media S.A.

De acordo com o parecer emitido ao abrigo do n.º 1 do artigo 55.º da Lei n.º 19/2012, de 8 de maio (Lei da Concorrência na sua atual redação), a ANACOM considerou não existirem indícios de que a projetada operação de concentração fosse suscetível de criar entraves significativos à concorrência efetiva no mercado nacional da prestação de serviços postais ou numa parte substancial deste.

A ANACOM preparou e enviou à AdC, na sequência de pedidos desta Autoridade, durante o ano de 2021, pareceres relativos às seguintes operações de concentração:

- aquisição pela Gigas Hosting, S.A. do controlo exclusivo sobre a Winreason, S.A. (operação n.º 45/2020);
- na aquisição pela Pluris Investments, S.A. do controlo exclusivo da sociedade Grupo Media Capital, SGPS, S.A. (operação n.º 50/2020);
- na aquisição pela Aire Networks del Mediterráneo, S.L. do controlo exclusivo sobre a AR Telecom – Acessos e Redes de Telecomunicações, S.A. (operação n.º 14/2021);

- na aquisição pela OMTEL, Estruturas de Comunicações, S.A. de um direito de exploração comercial de um conjunto de ativos detidos pela Onitelecom – Infocomunicações, S.A. (operação n.º 19/2021);
- na aquisição pela CLNX Portugal, S.A. à PT Portugal, SGPS, S.A. de um conjunto de ativos da atual infraestrutura passiva da MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A. (operação n.º 32/2021);
- na aquisição pela CLNX Portugal, S.A. à PT Portugal, SGPS, S.A. de um conjunto de ativos da atual infraestrutura passiva da MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A. (operação n.º 58/2021).

Os pareceres emitidos, nos termos previstos no n.º 1 do artigo 55.º da Lei n.º 19/2012, de 8 de maio (Lei da Concorrência, na sua atual redação), referem-se às operações de concentração em questão tal como foram notificadas à AdC e apreciam o seu impacto no mercado das comunicações eletrónicas.

Em abril de 2021, a ANACOM enviou à AdC, na sequência de pedido desta Autoridade, nos termos previstos no n.º 1 do artigo 35.º da Lei da Concorrência, a sua pronúncia sobre a factualidade objeto do processo de inquérito, registado sob a referência n.º PRC/2020/4, aberto por alegadas práticas restritivas da concorrência verificadas no sector das comunicações eletrónicas, no qual são visadas as seguintes empresas sujeitas a supervisão sectorial: a MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A., a NOS Comunicações, S.A. e a Vodafone Portugal – Comunicações S.A.

Tendo em conta a importância dos assuntos digitais na economia e na sociedade em geral, bem como a sua interligação com vários setores, nomeadamente o das comunicações eletrónicas, a ANACOM tem vindo a refletir sobre estes temas, tendo respondido à consulta ao mercado sobre “Ecosistemas Digitais, Big Data e Algoritmos”, lançada a 02.11.2021, pela Autoridade da Concorrência<sup>75</sup>. Na referida resposta, a ANACOM destaca a importância de uma visão holística dos assuntos digitais, atendendo ao papel determinante das redes de comunicações eletrónicas, como infraestruturas decisivas para o processo de transformação digital, o que justifica uma cooperação estreita entre diversas entidades e autoridades, não

---

<sup>75</sup> Contributo disponível em <https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1712786>.

só a nível nacional, como europeu, garantindo uma articulação entre o direito da concorrência e a regulação ex ante dos mercados digitais, com o objetivo último de promover a contestabilidade, a inovação e a proteção dos consumidores.

- **Centros de arbitragem de conflitos de consumo**

Em 2021 e ao abrigo do disposto quer nos artigos 4.º-A, 4.º-B e 6.º-B da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, na sua redação em vigor, quer nos protocolos de cooperação celebrados a 24 de julho de 2019, a ANACOM prestou apoio técnico e financeiro aos sete centros de arbitragem que integram a rede de arbitragem de consumo, designadamente:

- Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra (CACRC);
- Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (CACCL);
- Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo – Tribunal Arbitral de Consumo (CIAB);
- Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto (CICAP);
- Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve (CIMAAL);
- Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC); e
- Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Ave, Tâmega e Sousa (TRIAVE).

RELATÓRIO DE REGULAÇÃO 2021



COOPERAÇÃO  
INSTITUCIONAL  
E TÉCNICA

## 19. ASSESSORIA AO GOVERNO

### 19.1. Assessoria em assuntos internacionais

- **União Europeia - Comissão Europeia - Iniciativa WiFi4EU**

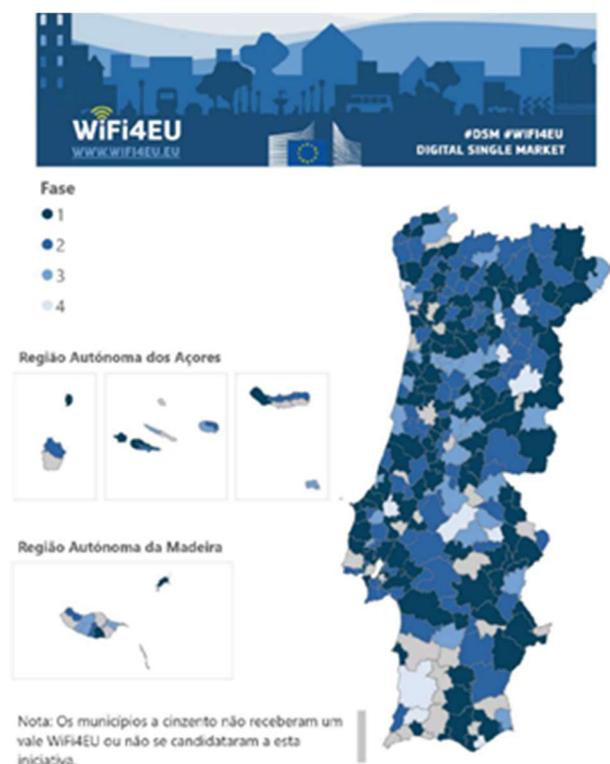
Com as convocatórias todas lançadas no âmbito desta Iniciativa da Comissão Europeia e tendo sido atribuídos os respetivos vales aos municípios, passou-se para a fase de mera implementação. Nesse contexto, a Comissão Europeia organizou, a 7 de janeiro de 2021, uma sessão *online* sobre a iniciativa WiFi4EU, especialmente destinada aos municípios portugueses que obtiveram um vale na sequência da primeira convocatória desta iniciativa. O objetivo desta sessão foi auxiliar os municípios a superar os possíveis obstáculos identificados na implementação do projeto WiFi4EU. Esta sessão teve o apoio da ANACOM e do Centro de Apoio da Rede de Gabinetes de Banda Larga (BCO-SF), por via de uma sessão aberta e interativa de perguntas e respostas.

Por outro lado, dado o contexto de restrições resultantes da pandemia por COVID-19 e estando ciente de que as rigorosas medidas de confinamento adotadas em vários países europeus comprometeram a implantação de redes WiFi4EU, a CE decidiu, em fevereiro de 2021, conceder a todos os beneficiários do WiFi4EU uma nova e última extensão do prazo de instalação das convocatórias 1, 2 e 3, a fim de permitir que cada município interessado concluísse os seus projetos. O período inicial de implementação de 18 meses concedido para finalizar e declarar a instalação e operação da rede WiFi4EU foi, assim, estendido por um período adicional de 6 meses, após a primeira prorrogação de prazo em 2020, por mais 8 meses.

A ANACOM manteve o apoio aos municípios e garantiu a divulgação, no seu sítio na Internet, de toda a informação sobre as sessões de esclarecimento, a prorrogação de prazo e bem assim sobre a lista de municípios que ainda não tinham validado o relatório de implementação da rede WiFi4EU e respetivos prazos de implementação, contando já com a última prorrogação de prazo. Esta publicação foi acompanhada de contactos diretos junto dos municípios, no sentido de apelar à agilização do processo de instalação, identificando e trabalhando com a empresa instaladora selecionada, sob pena de perderem o direito ao vale WiFi4EU. Em novembro de 2021, das câmaras municipais portuguesas que foram contempladas com verbas para a instalação de Wi-Fi em locais públicos, mais de metade,

cerca de 160, já haviam instalado os equipamentos e já tinham disponibilizado Wi-Fi; e perto de uma centena tinham os processos de instalação dos equipamentos em curso. Alguns municípios perderam o *voucher* e foi registada a desistência de um município. No conjunto das quatro convocatórias do WiFi4EU, os vales atribuídos aos municípios portugueses pela Comissão Europeia atingiram cerca de quatro milhões de euros, tendo sido contempladas cerca de 90% das autarquias.

Figure 5 - Municípios portugueses que receberam vales WiFi4EU



Por forma a dar mais visibilidade a casos de sucesso na implementação desta iniciativa em Portugal, a ANACOM contactou alguns municípios para participarem numa ação de divulgação sobre municípios portugueses que tivessem o projeto WiFi4EU operacional. Desta ação resultou a divulgação de vídeos e informação sobre os municípios de Albufeira, Calheta (Madeira), Elvas, Machico (Madeira), Montijo, Praia da Vitória (Açores) e Santa Cruz das Flores (Açores).

Para além disso, a ANACOM assegurou resposta a todos os pedidos de informação de municípios e empresas, através do endereço de email criado para esse efeito ([wifi4eu@anacom.pt](mailto:wifi4eu@anacom.pt)), bem como por via telefónica. Nos casos em que se mostrou necessário

o envolvimento mais direto da CE, a ANACOM assegurou esse contacto, procurando a célere resolução dos problemas verificados ao nível dos registos dos municípios.

#### · **Projetos legislativos da UE com relevância sectorial**

A ANACOM assegurou a análise e o contributo individual ou em sede de resposta nacional às consultas públicas da Comissão Europeia relativas a: proposta de metodologia sobre mapeamento da cobertura de banda larga na Europa; revisão da Comunicação relativa às regras em matéria de auxílios estatais sobre Projetos Importantes de Interesse Europeu Comum (IPCEI); revisão do Regulamento Geral de Isenção por Categoria (RGIC); consumidores e a Internet das coisas (IoT); proposta de Ato dos Dados; estratégia europeia *Digital Compass 2030*; conjunto de princípios para promover e defender os valores da UE no espaço digital. De igual modo e por referência à revisão da Estratégia de Desenvolvimento para as Regiões Ultraperiféricas, que a CE tenciona apresentar no segundo trimestre de 2022, teve início, em 2021, a elaboração de um contributo conjunto dos três Estados Membros envolvidos (PT, ES e FR). Neste contexto, a ANACOM assegurou a análise e o contributo para a resposta nacional sobre esta matéria.

Subsequentemente à publicação da Caixa de ferramentas de Conectividade e 5G (conforme referido no capítulo da atividade internacional), os 27 Estados-membros comprometeram-se a implementar as melhores práticas nela incluídas, com base num roteiro de implementação nacional a ser remetido por cada E-M à Comissão Europeia até 30 de abril. Neste contexto, a ANACOM colaborou com o Governo português na redação desse roteiro nacional.

Desde então, a ANACOM tem dado continuidade às várias medidas indicadas nesse roteiro, designadamente, entre outras ações, conclui-se o processo de atribuição das faixas pioneiras para 5G (700 MHz e 3,6 GHz), bem como foi lançada uma consulta pública sobre a faixa dos 26 GHz.

#### · **Política comercial e relações exteriores da UE**

A ANACOM acompanhou igualmente as questões de política comercial e de relações externas da UE, com análise e, quando oportuno, parecer, sobre propostas concretas. Em concreto, no âmbito da programação da cooperação europeia específica para o sector digital (*Digital for Development – D4D*), a ANACOM analisou as propostas de enquadramento da cooperação com a América Latina; os países do Sudeste Asiático, em especial sobre a

iniciativa europeia sobre conectividade sustentável; a organização do Fórum de Investimento Verde de Alto Nível UE-África. Também participou nas reuniões D4DHub sobre a Programação Regional, de fevereiro, março e setembro.

Relativamente à política comercial da UE, procedeu-se ainda à análise da Iniciativa de Declaração Conjunta da Organização Mundial do Comércio (OMC), sobre comércio eletrónico, bem como aos pedidos de acesso ao mercado previstos em sede do Acordo de Comércio Livre UE-Austrália.

Relativamente ao Brexit, o início de 2021 marcou a mudança de enquadramento jurídico da relação entre o Reino Unido e a UE. Com efeito, desde 1 de janeiro de 2021, as normas da UE deixaram de ser aplicáveis ao Reino Unido, o que teve consequências jurídicas, nomeadamente, no domínio do direito do consumidor e do quadro regulamentar das comunicações eletrónicas, em matérias como autorizações gerais, tarifas de terminação, *roaming* internacional, comunicações internacionais intra-UE, comércio eletrónico, neutralidade da rede, segurança de redes e sistemas de informação, assinatura eletrónica, transações eletrónicas e bloqueio geográfico.

No entanto, atendendo a que o Reino Unido, na qualidade de antigo Estado-Membro, tem laços alargados com a União numa vasta gama de domínios e para evitar uma significativa perturbação nas relações após 31 de dezembro de 2020, a UE chegou a um acordo com o Reino Unido, a 24 de dezembro de 2020, sobre os termos da sua futura cooperação. A 29 de Dezembro de 2020, o Conselho adotou a decisão sobre a assinatura do Acordo de Comércio e Cooperação UE-Reino Unido e a sua aplicação provisória a partir de 1 de janeiro de 2021. Este Acordo de Comércio e Cooperação UE-Reino Unido estabeleceu regimes preferenciais em diversas áreas (comércio de bens e serviços, comércio digital, propriedade intelectual, contratos públicos, aviação e transporte rodoviário, energia, pescas, segurança social, coordenação, aplicação da lei e cooperação judiciária em matéria penal, etc.). Em termos sectoriais, destaca-se do Título II, Capítulo V (Quadro regulamentar), entre outras, a Secção II – artigo SERVIN 5.13 sobre as qualificações profissionais; a Secção III – serviços de entrega (artigos SERVIN 5.14 a 5.19) e a Secção IV – serviços de telecomunicações (artigos SERVIN 5.20 a 5.29). Embora o novo acordo sirva para limitar as interrupções em comparação com uma situação sem acordo, as administrações públicas, as empresas, os cidadãos e as agentes interessados de ambas as partes serão inevitavelmente afetados.

Nesse sentido, a CE emitiu orientações sobre a melhor forma de lidar com estas mudanças, assim como avisos sectoriais.

Neste contexto, ANACOM disponibilizou informação sobre as negociações e o Acordo, destacando a informação relativa aos vários avisos de preparação sobre diversos sectores, com destaque para as comunicações eletrónicas, compras *online* e serviços de encomendas postais, comércio eletrónico e neutralidade da rede, segurança das redes e dos sistemas de informação e bloqueio geográfico. Foi ainda assegurada, no sítio da ANACOM na Internet, informação detalhada e na medida da divulgação dos resultados das negociações, sobre as consequências, nomeadamente ao nível de taxas de terminação, *roaming* internacional, chamadas intra-UE, comércio eletrónico e reconhecimento de qualificações profissionais. Por outro lado, tendo em vista esclarecimentos sobre as consequências para o sector ao nível de taxas de terminação, *roaming* internacional e chamadas intra-UE, foram disponibilizadas informações sobre estes assuntos em particular no contexto específico do BREXIT, confirmadas junto da Comissão Europeia e do Ministério dos Negócios Estrangeiros.

Foi ainda assegurada a análise da oportunidade de participação no workshop TAIEX, financiado e organizado pela Comissão Europeia e pelo MoC, Regulador sectorial de Israel, com o objetivo de desenvolver um método para medições de KPIs (*Key Performance Indicators*) no campo das TIC e para melhorar a capacidade do Ministério na medição da qualidade dos serviços e experiência.

- **Cooperação bilateral**

No quadro da assessoria ao governo e no âmbito da cooperação bilateral técnica, a ANACOM assegurou a recolha de informação, análise e, quando justificado, participação em reuniões, para apoio a visitas/acolhimento de Estado, incluindo respostas pontuais a solicitações de entidades congéneres várias.

Realce para o período da Presidência Portuguesa da União Europeia, durante o 1º semestre de 2021, em que a interação com diversos ministérios, a REPER e outras entidades europeias se intensificou.

A ANACOM deu o seu contributo para:

- reunião da Comissão Mista Intergovernamental Portugal – Angola;

- preparação da V Cimeira Moçambique-Portugal;
  - projeto de Conclusões da XIII Comissão Luso-Espanhola para a Cooperação Transfronteiriça;
  - projeto de acordo de cooperação entre Portugal e Israel nas áreas de telecomunicações correios e tecnologias de informação;
  - XXVII Cimeira Ibero-americana.
- **Cooperação multilateral**

Respondendo a solicitação do Instituto Camões, foi recolhida e enviada informação acerca das atividades de financiamento ao desenvolvimento realizadas pela ANACOM.

Os trabalhos previstos pela última Reunião Técnica Preparatória Extraordinária de Pontos Focais para a Reunião de Ministros das Comunicações da Comunidade de Países de Língua Portuguesa (CPLP), realizada em novembro de 2019, ficaram condicionados pelos constrangimentos decorrentes da pandemia de Covid-19 e a Reunião de Ministros, prevista pela presidência *pro tempore* angolana da CPLP para o mês de dezembro de 2021, acabou por não se concretizar.

## **19.2. Assessoria ao Governo de âmbito nacional**

### **19.2.1. Serviço universal de comunicações eletrónicas – tarifa social de acesso à Internet em banda larga**

A ANACOM colaborou ativamente em todas as vertentes associadas à implementação da tarifa social de acesso à Internet em banda larga, conforme desenvolvido no capítulo sobre o Serviço Universal. Assim, na sequência de solicitação de 30 de abril de 2021 do Gabinete do Secretário de Estado da Presidência do Conselho de Ministro, a ANACOM, em 20 de maio de 2021, transmitiu o seu parecer ao projeto de Decreto-Lei que cria a tarifa social de fornecimento de serviços de acesso à Internet em banda larga, tendo igualmente enviado contributos a aspetos específicos que nesta matéria foram solicitados.

### 19.2.2. Prestação do serviço postal universal após o fim da atual concessão

Em 3 de novembro de 2021, foi publicada a resolução do Conselho de Ministros n.º 144/2021, na qual se estabelecia que o novo contrato de concessão fosse celebrado ao abrigo de ajuste direto e convidando os CTT a apresentar proposta. Nesta resolução estabelecia-se ainda a nomeação de uma comissão de avaliação responsável pela elaboração do respetivo caderno de encargos, assim como pela análise da proposta a apresentar pelos CTT.

A referida Comissão veio a ser designada pelo Despacho SEAC 11204/2021, publicado a 15 de novembro, tendo a ANACOM assegurado a participação na mesma com vista a prestar assessoria técnica aos trabalhos desenvolvidos, coadjuvando o Governo na análise aos documentos preliminares associados à elaboração do caderno de encargos no âmbito da futura concessão do SPU e participando nas reuniões organizadas pela comissão de avaliação.

A ANACOM acompanhou ainda o processo de alteração à Lei Postal decorrente da resolução do Conselho de Ministros n.º 144/2021, tendo emitido, em 15 de dezembro de 2021 e em resposta a solicitação do Governo, um parecer sobre o projeto de Decreto-Lei que alterava a Lei Postal<sup>76</sup>, com vista a sistematizar os principais elementos que se considerou deverem ser tidos em consideração na redefinição do enquadramento aplicável às matérias em causa, tendo por base a experiência desta Autoridade no âmbito do acompanhamento e regulação do sector postal.

Neste contexto, atendendo a que o referido projeto retirava algumas competências da esfera de atuação da ANACOM, no parecer emitido a ANACOM relevou, nomeadamente, que embora reconhecendo ser relevante para o Estado Português que ficassem claramente definidas as exatas características do SPU, nomeadamente no que respeita à qualidade do serviço e outras condições da sua prestação e os critérios de formação de preços, sendo, por isso, natural que o Governo pretendesse transferir essas competências para a sua esfera de decisão, tal poderia reduzir o grau de eficácia da intervenção da ANACOM sobre o funcionamento do mercado e comprometer o efeito das funções de regulação, supervisão e fiscalização no sector dos serviços postais.

---

<sup>76</sup> Que se veio a concretizar no Decreto-Lei n.º 22-A/2022, de 7 de fevereiro.

Assim, e atendendo a que a solução adotada no referido projeto de Decreto-Lei continuava a identificar a relevância da ANACOM para a análise das matérias em causa tendo em consideração a sua tecnicidade e especificidade, esta Autoridade salientou ainda importância de consagrar na lei um alargamento dos instrumentos de regulação de forma a contribuir para que esta Autoridade pudesse desenvolver uma regulação mais eficaz em favor da promoção da concorrência e em benefício dos utilizadores, permitindo obviar algumas das limitações que decorriam da alteração à Lei Postal e do quadro legal anteriormente vigente.

### 19.3. Outras atividades desenvolvidas em assessoria

#### • **Análise de projetos legislativos**

Em resposta a pedidos do Governo, a ANACOM analisou e pronunciou-se sobre os seguintes projetos legislativos:

- A pedido do Secretário de Estado do Comércio, Serviços e Defesa do Consumidor, dois projetos de diploma sobre rescisões contratuais e sobre a disponibilização e divulgação de linhas telefónicas para contacto do consumidor, respetivamente;
- A pedido da Presidência do Conselho de Ministros, um projeto de diploma que assegura a execução do Regulamento (UE) 2017/2394, relativo à cooperação entre as autoridades nacionais responsáveis pela aplicação da legislação de proteção dos consumidores;
- A pedido da Presidência do Conselho de Ministros, um projeto de diploma que procede à transposição parcial da Diretiva (UE) 2019/2161 relativa à defesa dos consumidores e institui um sistema administrativo de controlo e prevenção de cláusulas abusivas;
- A pedido da Presidência do Conselho de Ministros, um projeto de diploma que estabelece um regime especial aplicável aos contratos de prestação de serviços de execução continuada com período de fidelização;
- A solicitação da Comissão de Economia, Inovação, Obras Públicas e Habitação da Assembleia da República, a ANACOM emitiu parecer escrito acerca da Proposta de Lei n.º 83/XIV/2.<sup>a</sup> (GOV) que “Aprova a Lei das Comunicações Eletrónicas e transpõe

a Diretiva (UE) 2018/1972, que estabelece o Código Europeu das Comunicações Eletrónica;

- A pedido da Presidência do Conselho de Ministros, um projeto de alteração da Lei n.º 17/2012, de 26 de abril (Lei Postal);
  - Em 22 de março de 2021 a ANACOM apresentou ao Governo (SEAC) a Proposta de Decreto-Lei que procede à primeira alteração do Decreto-Lei n.º 57/2017, de 9 de junho, que estabelece o regime da disponibilização no mercado, da colocação em serviço e da utilização de equipamentos rádio;
  - Em 30 de dezembro de 2021 a ANACOM apresentou ao Governo (SEAC) Anteprojeto de Decreto-Lei que procede à primeira alteração do Decreto-Lei n.º 53/2009, de 2 de março (Define as regras aplicáveis aos serviços de radiocomunicações de amador e de amador por satélite, bem como o regime de atribuição de certificados e autorizações especiais aos amadores e de licenciamento de estações de uso comum).
- **Estratégia nacional de amarração de cabos submarinos em Portugal**

No âmbito da EU Atlantic Data-Gateway Platform, que se insere na EU Global Gateway, a ANACOM contribuiu para a constituição de uma estratégia nacional para a implementação do novo Anel CAM e para a promoção de Portugal para a amarração de novos cabos submarinos internacionais em território nacional, assim como para a instalação de Data Centres e interligação terrestre, tendo como objetivo a constituição de um Data Hub em Portugal. Nesse sentido desenvolveu contactos bilaterais e multilaterais com operadores, fabricantes, fornecedores, detentores de sistemas, etc. e organizou várias conferências, webinars e workshops (ver 1.1) e interveio em variados fora internacionais nos quais se destacam a plenária do ICPC realizada em maio, as Conferências EMEA SN e WORLD SN realizadas setembro e variados encontros, *webinars*, *workshops*, etc. ao longo de 2021.

A ANACOM participou ativamente no GT interministerial para a facilitação do licenciamento de cabos submarinos.

A ANACOM participou ativamente na *Joint Task Force SMART Cables* tendo em vista dotar-se o novo Anel CAM com a capacidade de deteção sísmica e ambiental.

- **Despacho n.º 10987/2021 (“Despacho Conectividade”) e plataforma de informação relativa à cobertura das redes fixas e móveis**

Em resposta a pedidos do Governo, a ANACOM analisou e pronunciou-se sobre os seguintes projetos:

- Despacho conjunto dos Secretários de Estado para a Transição Digital, Adjunto e das Comunicações e da Valorização do Interior que determina à ANACOM que procedesse à recolha de informação atualizada sobre a cobertura das redes públicas de comunicações eletrónicas capazes de fornecer banda larga existentes no território nacional, bem como elaborasse as propostas dos cadernos de encargos referentes aos procedimentos concursais a realizar pelo Governo;
- Decreto-Lei que estabelece as regras gerais aplicáveis à implementação de uma plataforma de informação relativa à cobertura das redes fixas e móveis das empresas que oferecem redes públicas de comunicações eletrónicas no território nacional. Esta proposta foi objeto de análise pela ANACOM, que enviou os seus contributos ao Governo, tendo este posteriormente remetido a esta Autoridade uma nova versão do diploma, a qual foi, em setembro de 2021, igualmente objeto de análise e de contributos.

Em outubro de 2021, o Governo enviou à ANACOM o Despacho Conjunto acima referido, o qual veio a ser publicado na 2.ª série do Diário da República de 10 de novembro de 2021, (o Despacho n.º 10987/2021<sup>77</sup>).

Em execução do referido Despacho, a ANACOM solicitou aos operadores detentores de redes de capacidade muita elevada informação sobre a cobertura das suas redes. Suportada na informação obtida, a ANACOM procedeu a uma identificação preliminar das áreas onde não existe cobertura de redes fixas de capacidade muito elevada (“áreas brancas”), tendo por base a percentagem de cobertura das redes por subsecção estatística.

---

<sup>77</sup> Acessível em <https://dre.pt/dre/detalhe/doc/10987-2021-174028241>

Em dezembro de 2021, apresentou ao Governo um memorando que incluía uma proposta de Caderno de Encargos e respetivo Programa do Concurso público para instalação e exploração de redes de capacidade muito elevada. No que se refere às peças concursais, a ANACOM propôs a inclusão, entre outras, de cláusulas relativas ao modelo de exploração das redes, à identificação dos lotes, à oferta grossista e aos critérios de adjudicação das propostas.

No final desse mesmo mês, o Governo solicitou à ANACOM que, ao abrigo do auxílio administrativo previsto no artigo 66.º do Código Procedimento Administrativo, procedesse, no prazo máximo de 10 dias úteis, ao lançamento de uma consulta pública, por um período de 30 dias, com vista a recolher informação suficiente para permitir uma ponderação sobre o conteúdo do caderno de encargos e programa do concurso a disponibilizar à consulta dos interessados. Tendo o Governo definido os parâmetros para o procedimento concursal no que se refere ao objetivo de cobertura, ao modelo do concurso e ao prazo máximo de instalação da rede, a auscultação pública visou obter o contributo por parte de todos os interessados sobre matérias associadas à identificação e designação das “áreas brancas”, assim como sobre as opções a adotar quanto ao desenvolvimento de redes fixas de capacidade muito elevada nessas áreas, com recurso a financiamento público. A consulta pública em apreço foi lançada em 06 janeiro de 2022 e decorreu até 14 de fevereiro de 2022.

Adicional e paralelamente, em janeiro de 2022, o Governo solicitou à ANACOM que procedesse à consulta aos operadores de redes de comunicações eletrónicas de banda larga sobre as especificações técnicas da informação a constar de uma Plataforma relativa à cobertura das redes fixas e móveis, prevista no Decreto-Lei, aprovado em 09.12.2021, que estabelece as regras gerais aplicáveis à implementação da referida Plataforma.

Assim, a ANACOM elaborou um projeto de especificações técnicas, envolvendo informação relativa à cobertura (i) das redes fixas (para o serviço de voz e para o serviço de acesso à Internet), (ii) das redes móveis (para os serviços de voz, SMS/MMS e para os serviços de acesso à Internet) e (iii) de serviços via satélite, bem como aos traçados da rede de transporte e da rede de acesso, incluindo cabos submarinos, o qual foi submetido a consulta dos operadores.

- **Diretiva Acessibilidade**

Por Despacho n.º 3898/2021, de 19 de abril foi criado o grupo de trabalho interministerial, coordenado pela área governativa do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social, através do Gabinete da Secretária de Estado da Inclusão das Pessoas com Deficiência no qual participa a ANACOM e que tem, nomeadamente, como objetivo garantir a transposição da Diretiva (UE) 2019/882 relativa aos requisitos de acessibilidade dos produtos e serviços.

Em 2021, a ANACOM participou nas reuniões ocorridas com o objetivo de contribuir especificamente para a elaboração do anteprojeto legislativo na parte que respeita ao sector das comunicações eletrónicas.

Na sequência da solicitação do Gabinete da Secretária de Estado da Inclusão das Pessoas com Deficiência, a ANACOM remeteu, em 30 de julho de 2021, a informação requerida para estudo de impacto legislativo.

- **Resolução do Conselho de Ministros n.º 7-A/2020, de 7 de fevereiro**

Por referência ao solicitado pelo Governo à ANACOM no n.º 12 da Resolução identificada em epígrafe, remete-se para o explicitado no n.º 19.3, supra.

RELATÓRIO DE REGULAÇÃO 2021



ASSESSORIA AO  
GOVERNO

## 20. CONTENCIOSO

Em 2021 a ANACOM teve, uma vez mais, uma atividade relevante ao nível do Contencioso, já que, tal como é comum que suceda relativamente à atividade desenvolvida por qualquer outra entidade pública ou privada, também no caso desta Autoridade continuou a verificar se uma reação judicial contra diversas decisões por si adotadas, para além de ser necessário o acompanhamento permanente dos processos pendentes e a intervenção no âmbito destes, em cumprimento de determinações judiciais ou por ser entendido pertinente fazê-lo, para uma cabal defesa das posições sustentadas em juízo.

Assim sendo, e ainda que de uma forma breve, apresentam-se de seguida os elementos referentes à atividade judicial que se consideram mais relevantes, para além de ser feita uma referência aos meios gratuitos que foram também recebidos nesta Autoridade.

- **Processos Judiciais**
  - **Contencioso Administrativo**

Em 2021, a ANACOM interveio em sete novos processos judiciais do foro administrativo para que foi citada (dois de natureza cautelar e cinco ações principais) e acompanhou 64 processos que já se encontravam em curso, intervindo sempre que se afigurou necessário ou conveniente.

Elencam-se os cinco novos processos principais acima referidos:

- Uma ação administrativa intentada pela Vodafone Portugal – Comunicações Pessoais, S.A. (Vodafone) para impugnação da decisão que aprovou o 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 (Regulamento do Leilão) e, subsidiariamente, do próprio Regulamento ou de algumas das suas normas;
- Uma ação administrativa intentada pela NOS Comunicações, S.A. (NOS), em que são impugnados, designadamente, o Regulamento do leilão, algumas das suas normas e o ato administrativo que o aprovou;

- Uma ação administrativa, proposta pela NOS, em que é pedida a condenação da ANACOM a abster-se de prosseguir o procedimento de alteração do Regulamento do Leilão;
- Uma ação administrativa intentada pela MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A. (MEO), para impugnação de normas constantes do Regulamento do Leilão; e
- Uma ação administrativa proposta pela NOS, para que fosse declarada, com força obrigatória geral, a ilegalidade do Regulamento n.º 867-A/2021, de 20 de setembro – (Regulamento de alteração do Regulamento do Leilão, entretanto alterado pelo Regulamento n.º 596-A/2021, de 30 de junho).

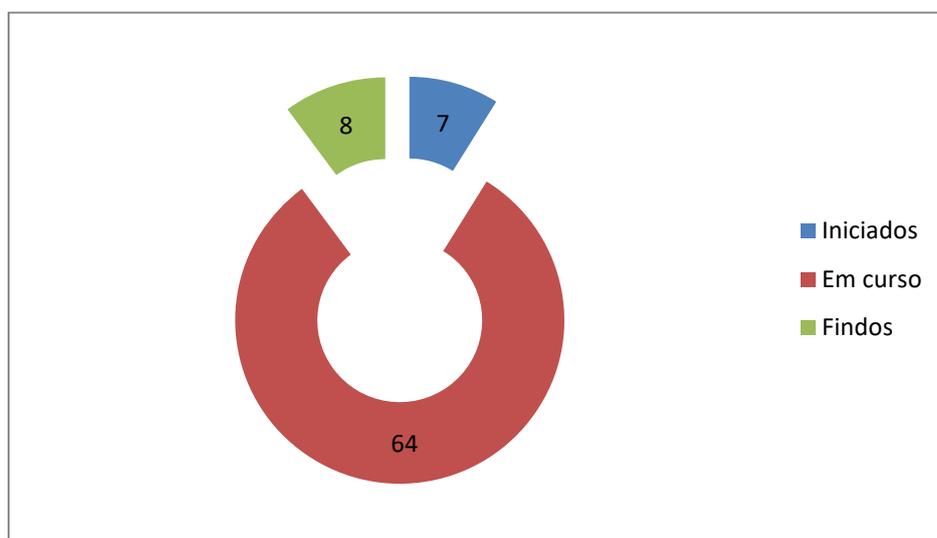
Durante o ano em referência, findaram cinco ações administrativas especiais e três providências cautelares que se encontravam pendentes, a saber:

- a ação administrativa especial intentada pela então Optimus – Telecomunicações, S.A. (atual NOS), para impugnação da Deliberação de 18.12.2003, correspondente ao Serviço Universal (Listas Telefónicas);
- a ação administrativa proposta pelas então PT Comunicações, S.A. (PTC) e pela TMN – Telecomunicações Móveis Nacionais, S.A. (TMN) para impugnação da Deliberação de 30.07.2010, através da qual foi decidido o "*Pedido de intervenção apresentado pela Radiomóvel para obtenção de acesso ou interligação da sua rede afecta à prestação do SMRP com as redes da PTC, Sonaecom, TMN e Vodafone*";
- a ação administrativa comum intentada pela ONITELECOM – Infocomunicações, S.A. (ONITELECOM) através da qual veio requerer, designadamente, a condenação da ANACOM a reconhecer o direito de crédito da Autora, correspondente a prejuízos alegadamente causados, no montante de € 354.515,56;
- a ação administrativa proposta pela Vodafone em que foi requerida a anulação da decisão de 21.03.2014, sobre a metodologia para fixação e revisão das velocidades de referência associadas às obrigações de cobertura na faixa dos 800MHz;

- a ação administrativa intentada pela NOS de condenação desta Autoridade a abster-se de prosseguir o procedimento de alteração do Regulamento do Leilão.
- o processo cautelar proposto pela NOS para efeitos de suspensão da eficácia de normas do Regulamento do Leilão;
- o processo cautelar em que a Vodafone requereu a suspensão da eficácia de ato administrativo e, subsidiariamente, de normas do Regulamento do Leilão.
- o processo cautelar proposto pela NOS em que foi requerida a intimação da ANACOM a abster-se de prosseguir o procedimento de alteração do Regulamento do Leilão, cujo início foi decidido através da Deliberação de 08.04.2021 e de introduzir quaisquer alterações às regras de licitação da fase de licitação principal constantes do mesmo Regulamento.

O gráfico que se segue espelha a atividade referida:

**Gráfico 44 - Contencioso Administrativo**



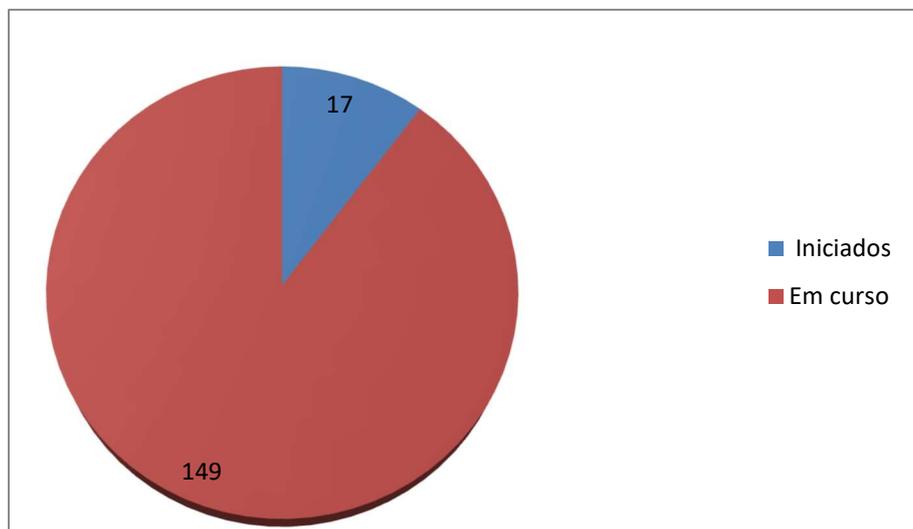
Fonte: ANACOM

○ **Contencioso Tributário**

Ao nível do contencioso tributário, a ANACOM interveio em 17 novos processos para que foi citada e acompanhou 149 que já se encontravam pendentes.

O gráfico que se apresenta espelha os dados indicados:

**Gráfico 45 - Contencioso Tributário**



Fonte: ANACOM

Os 17 novos processos repartem-se entre impugnações de atos de liquidação de taxas devidas pelo exercício de atividade de fornecedor de redes e serviços de comunicações eletrónicas e de taxas devidas pelo exercício da atividade de prestador de serviços postais, tendo sido propostos pelas seguintes empresas:

- (1) MEO (2 processos)
- (2) NOS Madeira – Comunicações, S.A. (1 processo)
- (3) NOS Açores – Comunicações, S.A. (1 processo)
- (4) NOS Wholesale, S.A. (1 processo)
- (5) Vodafone (1 processo)
- (6) NOS (1 processo)
- (7) DACHSER Portugal, Sociedade Unipessoal, Lda. (2 processos)
- (8) DHL Express Portugal, Lda. (2 processos)

- (9) DPD Portugal – Transporte Expresso, S.A. (1 processo)
- (10) General Logistics Systems Portugal, Lda. (1 processo)
- (11) TNT Express Worldwide (Portugal), Transitários, Transportes e Serviços Complementares, Unipessoal, Lda. (1 processo)
- (12) IBASIS Portugal, S.A. (IBASIS Portugal) (1 processo)
- (13) UPS of Portugal – Transportes Internacionais de Mercadorias, Lda. (1 processo); e
- (14) ALFAPRATA – Gestão de Soluções Integradas de Transporte, Lda (1 processo).

Dos 149 processos que já se encontravam em curso, destacam-se 115 impugnações de atos de liquidação de taxas e as 21 impugnações da contribuição extraordinária para o Fundo de Compensação do Serviço Universal (FCSU).

- **Contencioso Cível**

No âmbito do contencioso cível, no ano em referência, a ANACOM interveio em três novos processos (dois processos de insolvência e um processo especial de revitalização da empresa) e acompanhou e interveio, quando necessário, em 67 processos pendentes. Nesse ano concluíram-se 20 processos desta natureza.

**Gráfico 46 – Contencioso Cível**



Fonte: ANACOM

O tipo de processos aqui em causa, pela natureza que revestem obrigam também a um acompanhamento permanente e a uma intervenção célere por parte desta Autoridade.

- **Meios gratuitos**

Em 2021 foram apresentados um pedido de revisão oficiosa e três reclamações gratuitas, todos do foro tributário.

Recorreram a estes meios de reação gratuita contra os atos de natureza tributária a B-Connected, Lda., a IBASIS Portugal, a IBASIS NICS, S.A. (sociedade que, entretanto, se extinguiu, por incorporação na IBASIS Portugal) e a DACHSER PORTUGAL, Unipessoal, Lda.



ANEXOS

## ANEXOS

### ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Número de respostas a pedidos de instalação de cabos nas condutas da MEO41	
Gráfico 2 - Número de respostas a pedidos de instalação de cabos nos postes da MEO ...	42
Gráfico 3 - Evolução do número de circuitos alugados ao abrigo da ORCA e da ORCE.....	43
Gráfico 4 - Evolução do número de lacetes desagregados .....	44
Gráfico 5 - Evolução do número de acessos dos outros prestadores (OPS) suportados na oferta Rede ADSL PT .....	45
Gráfico 6 - Preços de terminação móvel nos países da UE que aplicam BU-LRIC «puro» ou <i>benchmark</i> com base em preços BU-LRIC «puro» a 30 de junho de 2021 .....	47
Gráfico 7 - Preços de terminação fixa nos países da UE que aplicam BU-LRIC «puro» ou benchmarks com base em preços BU-LRIC «puro» a 30 de junho de 2021 .....	48
Gráfico 8 - Evolução do volume de números portados efetivos em base de dados.....	72
Gráfico 9 - Evolução da taxa de crescimento do volume acumulado de números objeto de portabilidade .....	73
Gráfico 10 - Evolução dos números portados durante a pandemia (2020 e 2021) .....	76
Gráfico 11 - Valor anual de incidentes de segurança notificados, 2015-2021 .....	80
Gráfico 12 - Percentagem de incidentes de segurança recebidos em 2021, por trimestre ..	81
Gráfico 13 - Incidentes de segurança recebidos para diferentes categorias de causas raiz, 2021.....	81
Gráfico 14 - Percentagem de incidentes de segurança notificados para cada tipo de serviço, 2015-2021.....	82
Gráfico 15 - Consultas ONS em 2021 .....	87

Gráfico 16 - Ligações Ponto-Ponto em faixas de frequências superiores a 1GHz.....	101
Gráfico 17 - Distribuição dos amadores (ativos e suspensos) por categoria .....	104
Gráfico 18 - Distribuição dos amadores (ativos e suspensos) por área geográfica .....	104
Gráfico 19 - Distribuição dos exames de amador.....	104
Gráfico 20 - Evolução das reclamações no sector das comunicações eletrónicas, 2018-2021 .....	115
Gráfico 21 - Evolução das reclamações no sector dos serviços, 2018-2021 .....	116
Gráfico 22 - Evolução das reclamações por meio, 2018-2021 .....	116
Gráfico 23 - Evolução das reclamações por prestador de serviços de comunicações eletrónicas, 2018-2021.....	117
Gráfico 24 - Assuntos mais reclamados nas comunicações eletrónicas, 2021 .....	118
Gráfico 25 - Evolução das reclamações por prestador de serviços postais, 2018-2021 ....	119
Gráfico 26 - Assuntos mais reclamados nos serviços postais, 2021 .....	120
Gráfico 27 - Número de equipamentos fiscalizados .....	126
Gráfico 28 - Medidas aplicadas em loja .....	127
Gráfico 29 - Evolução do tráfego de <i>roaming</i> intra-EEE – chamadas efetuadas .....	138
Gráfico 30 - Evolução do tráfego de <i>roaming</i> intra-EEE – chamadas recebidas.....	138
Gráfico 31 - Evolução do tráfego de <i>roaming</i> intra-EEE – SMS .....	139
Gráfico 32 - Evolução do tráfego de <i>roaming</i> intra-EEE – dados .....	139
Gráfico 33 - Preço grossista de voz <i>inbound</i> em roaming por minuto.....	140
Gráfico 34 - Preço grossista dos serviços SMS em roaming .....	141

Gráfico 35 - Preço grossista dos serviços de dados por MB em roaming.....	141
Gráfico 36 - Preço médio em euros por minuto das comunicações para países do EEE (origem na rede fixa).....	143
Gráfico 37 - Preço médio em euros por minuto das comunicações para países do EEE (origem na rede móvel).....	144
Gráfico 38 - Preço médio em euros por SMS das comunicações para países do EEE (origem na rede móvel).....	145
Gráfico 39 - Temática dos novos processos .....	154
Gráfico 40 - Temas dos processos instaurados .....	155
Gráfico 41 - Decisões finais condenatórias em processos instaurados .....	157
Gráfico 42 - Decisões impugnadas .....	161
Gráfico 43 - Sentenças da 1ª Instância em recursos de decisão da ANACOM .....	162
Gráfico 44 - Contencioso Administrativo .....	236
Gráfico 45 - Contencioso Tributário.....	237
Gráfico 46 – Contencioso Cível.....	238

## ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1 - Valor das contribuições das empresas e entidades obrigadas a contribuir para o FCSU relativamente aos CLSU de 2019 incorridos pelos PSU ao abrigo dos contratos .....	61
Tabela 2 - Envios postais constantes do Regulamento <i>Cross-Border</i> .....	67
Tabela 3 - Percentagem de números móveis que se encontram portados (excluindo números associados a PC, tablet, Pen, router e acessos M2M) .....	74
Tabela 4 - Percentagem de números móveis que se encontram portados (incluindo números associados a PC, tablet, Pen, router e acessos M2M) .....	75
Tabela 5 - Percentagem de números geográficos que se encontram portados .....	75
Tabela 6 - Distribuição de solicitações tratadas por serviço .....	98
Tabela 7 - Atividades de licenciamento radioelétrico por serviço de radiocomunicações em 2021 .....	99
Tabela 8 - Renovação e revogação de licenças por serviço .....	101
Tabela 9 - Distribuição das solicitações tratadas .....	106
Tabela 10 - Números geográficos – Evolução da Situação Nacional (2019 a 2021) .....	109
Tabela 11 - Números móveis – Evolução da Situação Nacional (2019 a 2021) .....	110
Tabela 12 - Números não geográficos – Evolução da Situação Nacional (2019 a 2021) .....	110
Tabela 13 - Atividade da MCE em 2021 .....	132
Tabela 14 - Montante despendido pela MEO com o programa de participação (estimativa) – Total acumulado anual .....	147
Tabela 15 - Número de beneficiários do programa de participação – Total acumulado anual .....	148
Tabela 16- Ofertas de Serviço Telefónico Fixo destinadas ao segmento residencial .....	151

Tabela 17- Ofertas normalizadas de Serviço Telefónico Fixo destinadas ao segmento não residencial..... 151

Tabela 18 Decisões em processos de contraordenação ..... 157

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 - Visualizações da aplicação tem.REDE? em 2021 ..... 26

Figura 2 - Evolução do tráfego de dados desde fevereiro de 2020..... 134

Figura 3 - Representação do Estado Português..... 167

Figura 4 - Representação técnica ..... 189

Figura 5 - Municípios portugueses que receberam vales WiFi4EU ..... 222

ANACOM

AUTORIDADE  
NACIONAL  
DE COMUNICAÇÕES

2021



**Lisboa (Sede)**

Av. José Malhoa, 12  
1099 - 017 Lisboa  
Portugal  
Tel: (+351) 217211000  
Fax: (+351) 217211001

**Açores**

Rua dos Valados, 18 - Relva  
9500 - 652 Ponta Delgada  
Portugal  
Tel: (+351) 296302040

**Madeira**

Rua Vale das Neves, 19  
9060 - 325 S. Gonçalo - Funchal  
Portugal  
Tel: (+351) 291790200



**Atendimento ao Público**

800206665  
info@anacom.pt

**Porto**

Rua Direita do Viso, 59  
4250 - 198 Porto  
Portugal  
Tel: (+351) 226198000

**www.anacom.pt**

Junho de 2022