



Exma. Senhora
Chefe do Gabinete do Senhor
Ministro dos Assuntos Parlamentares
Prof^a. Dra. Sofia Aureliano

requerimentos.map@map.gov.pt

SUA REFERÊNCIA	SUA COMUNICAÇÃO DE	NOSSA REFERÊNCIA:	DATA
364	10-02-2026	Nº: 1858/2026 ENT.: 2174/2026 PROC. Nº: 11.07.02	26-02-2026

ASSUNTO: Pergunta n.º 990/XVII/1.ª de 10 de fevereiro de 2026

Falhas nas telecomunicações em zonas sob estado de calamidade e insuficiência do enquadramento legal aplicável às operadoras

Na sequência da pergunta apresentada pelo Grupo Parlamentar do CH, ao abrigo do disposto na alínea d) do artigo 156.º da Constituição da República Portuguesa e da alínea d) do n.º 1 do artigo 4.º do Regimento da Assembleia da República, informa-se que:

1. Porque não existem mecanismos legais automáticos que obriguem as operadoras de telecomunicações a garantir a continuidade mínima do serviço em situações de calamidade, obrigando o regulador a intervir de forma excecional e reativa após a falha já estar instalada?

O enquadramento jurídico nacional e europeu aplicável ao setor das comunicações eletrónicas já prevê um conjunto de obrigações destinadas a garantir a resiliência, segurança e continuidade das redes e serviços, designadamente através do Código Europeu das Comunicações Eletrónicas1 (CECE) e da legislação nacional que o transpõe, a Lei das Comunicações Eletrónicas (LCE), aprovada em anexo à Lei n.º 16/2022, de 16 de agosto.

Estas normas impõem às operadoras deveres de gestão de risco, adoção de medidas técnicas e organizativas adequadas, bem como a implementação de planos de contingência e mecanismos de redundância proporcionais à natureza crítica das infraestruturas.

Importa, no entanto, salientar que o regime estabelecido no âmbito do CECE foi substituído pela Diretiva NIS 2, cujo diploma de transposição entra em vigor a 3 de abril. Este novo regime estabelece requisitos reforçados aplicáveis às entidades classificadas como essenciais, incluindo os operadores de comunicações eletrónicas. Tanto as normas previstas na LCE como no diploma de transposição da NIS2 (Decreto-Lei n.º 125/2025 de 4 de dezembro³) assentam num modelo baseado na gestão de risco e na responsabilidade direta dos operadores pela adoção de medidas técnicas e organizativas adequadas, incluindo planos de continuidade de negócio, mecanismos de recuperação operacional, redundância de infraestruturas críticas e capacidade de resposta a incidentes que possam afetar a disponibilidade dos serviços. As obrigações não assumem a forma



de mecanismos automáticos e uniformes para situações de calamidade, mas antes deveres permanentes de prevenção e preparação, cuja adequação é avaliada em função do risco e da criticidade dos serviços prestados. No âmbito das suas atribuições, a ANACOM supervisiona e fiscaliza o cumprimento destas obrigações, podendo desencadear medidas corretivas ou sancionatórias sempre que se verifiquem incumprimentos. Em cenários excecionais, a intervenção do regulador pode igualmente assumir natureza operacional e de coordenação institucional, visando assegurar a reposição célere dos serviços e a circulação de informação relevante entre operadores e autoridades públicas.

A análise preliminar efetuada pela ANACOM indica que a eventual inexistência de mecanismos legais automáticos não decorre de uma lacuna normativa, mas sim da opção regulatória europeia por um modelo flexível e baseado em risco.

2. Quantos clientes estiveram e permanecem sem acesso a serviços de telecomunicações nas zonas afetadas, por quanto tempo, e que medidas concretas foram impostas às operadoras para impedir a cobrança de serviços não prestados durante esse período?

O impacto da depressão *Kristin* verificou-se na madrugada de dia 28 de janeiro, afetando gravemente, num curto espaço de tempo, importantes infraestruturas da rede elétrica e comunicações eletrónicas na região centro. Às primeiras horas da manhã já se encontravam cerca de 1900 *cell sites* da rede móvel (i.e., considerando a soma do número de *cell sites* – antenas – da Vodafone e da NOS, incluindo os que se encontram numa situação de partilha de infraestruturas do tipo RAN-*sharing*) e dezenas de sites de agregação inoperacionais, afetando mais de 300 000 utilizadores da rede móvel e 200 000 acessos da rede fixa. Os distritos mais afetados foram Leiria, Coimbra, Santarém e Castelo Branco.

A 10 de março, de acordo com indicação da ANACOM, os utilizadores da rede móvel sem serviço eram cerca de 1850, enquanto na rede fixa existiam cerca de 37 mil acessos sem serviço. No terreno, prosseguem os trabalhos de recuperação das infraestruturas afetadas num cenário complexo e exigente.

Quanto às medidas adotadas «para impedir a cobrança de serviços não prestados» nas zonas afetadas, recorda-se que a legislação excecional e temporária, recentemente publicada com o objetivo de acelerar a reconstrução e reabilitação do património e das infraestruturas localizadas nos concelhos afetados pela tempestade «*Kristin*» – no caso, o Decreto-Lei n.º 40-A/2026,4 de 13 de fevereiro – determina que os prestadores de serviços de comunicações eletrónicas estão impedidos de «interromper, suspender ou limitar o serviço a utentes, residentes ou estabelecidos nos concelhos abrangidos pela declaração de calamidade, em razão do não pagamento de faturas».

A mesma disposição normativa estabelece ainda que:

– «as empresas que prestam serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público aceitam os pedidos de suspensão de contratos apresentados pelos utilizadores finais residentes ou estabelecidos nos concelhos abrangidos pela declaração de calamidade, sem penalizações ou cláusulas adicionais para esses utilizadores finais, mantendo-se a suspensão por um período de



três meses, salvo se o utilizador final indicar na sua solicitação período inferior», e – caso existam valores em dívida relativamente ao fornecimento dos serviços e ao período em referência, as empresas devem promover «a celebração de um acordo de pagamento adequado aos rendimentos do utilizador final, não podendo proceder à cobrança de juros de mora em razão do atraso no pagamento desses valores» (tudo cf. artigo 12.º do diploma identificado).

3. Que responsabilidades políticas assume o governo pelo facto de, em pleno estado de calamidade, ser necessário à ANACOM pedir publicamente “rapidez” a uma operadora, revelando a ausência de planos eficazes de contingência, redundância das redes e obrigações claras de serviço público?

O Governo, e cremos que também a ANACOM, solicitou a todos os intervenientes a celeridade máxima na resolução de todas as situações decorrentes da calamidade. Reforça-se que, durante o período que se seguiu à ocorrência da tempestade “Kristin”, e até ao momento, houve uma coordenação estreita entre todas as entidades envolvidas, nomeadamente, o Governo, a ANACOM e as empresas prestadoras de serviços de comunicações eletrónicas no sentido de encontrar as melhores soluções. Apesar da existência de planos de contingência e redundância das redes, a situação de calamidade poderá levar à necessidade de uma revisão dos mesmos.

Com os melhores cumprimentos,

O Chefe do Gabinete

Gustavo Madeira