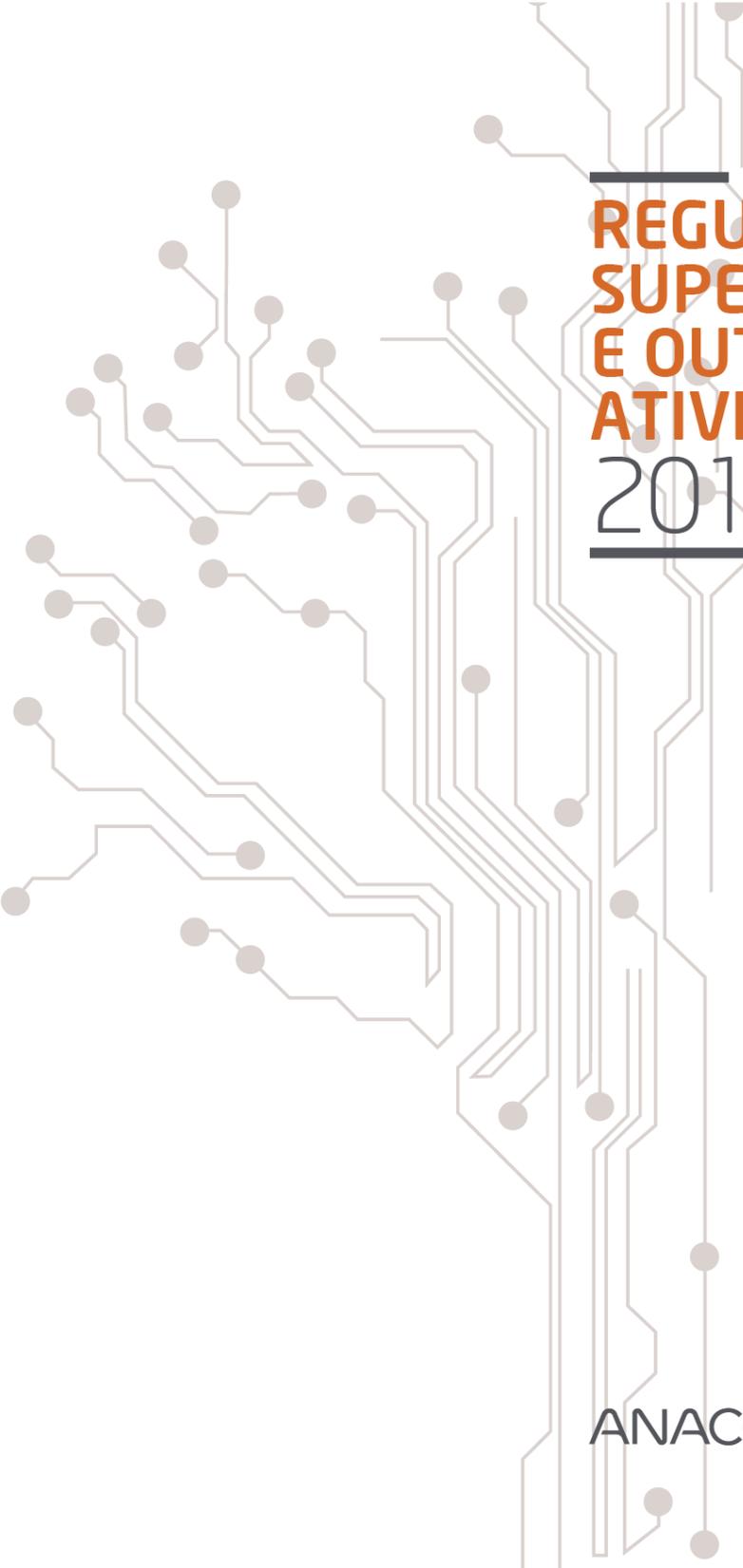


A hand is shown with the index and middle fingers pointing upwards, their tips glowing with a bright orange light. The hand is set against a dark background with a complex pattern of white and yellow circuit lines and nodes. The overall lighting is warm and focused on the hand.

**REGULAÇÃO,
SUPERVISÃO
E OUTRAS
ATIVIDADES
2018**



**REGULAÇÃO,
SUPERVISÃO
E OUTRAS
ATIVIDADES
2018**

ANACOM

AUTORIDADE
NACIONAL
DE COMUNICAÇÕES

O presente relatório inclui informação sobre a atividade prosseguida pela Autoridade Nacional de Comunicações (ANACOM) em 2018, sendo enviado à Assembleia da República e ao Governo, em cumprimento de obrigação estatutariamente consagrada.

Este relatório complementa a informação disponibilizada pela ANACOM noutras publicações, desde já se agradecendo eventuais comentários e sugestões sobre o âmbito, o conteúdo e o formato do relatório, os quais devem ser enviados para relatorio.regulacao@anacom.pt.

Mais informação

Para obter informação adicional sobre a ANACOM e ter acesso ao presente relatório em formato eletrónico consulte o nosso sítio na Internet, em www.anacom.pt.

ÍNDICE

1. MISSÃO E ATIVIDADE DA ANACOM.....	11
1.1. A missão da ANACOM	11
1.2. Principais atividades em 2018	12
1.3. Eficiência interna e sustentabilidade	15
2. COMUNICAÇÃO E PROTEÇÃO DOS CONSUMIDORES	19
2.1. Informação e comunicação com os <i>stakeholders</i>	19
2.1.1. Sítio institucional na Internet	19
2.1.1.1. Consultas públicas	20
2.1.2. Portal do consumidor da ANACOM	20
2.1.3. Newsletter Spectru	21
2.1.4. Redes sociais	22
2.1.5. Campanhas e ações de divulgação	22
2.1.6. Promover o conhecimento sobre a regulação e o sector	23
2.2. Decisões que visam a salvaguarda dos interesses e direitos dos consumidores	25
3. ANÁLISE DE MERCADOS	29
3.1. Mercado 1 – Terminação grossista de chamadas em redes telefónicas públicas individuais num local fixo	30
3.2. Mercado 2 – Terminação grossista de chamadas de voz em redes móveis individuais	31
3.3. Mercado grossista de originação de chamadas na rede telefónica pública num local fixo	32
4. OFERTAS REGULADAS	34
4.1. Preços de terminação de chamadas de voz em redes móveis	34

4.2. Preços de terminação de chamadas nas redes fixas	35
4.3. Oferta de referência de interligação (ORI)	36
4.4. Oferta de referência para acesso ao lacete local (ORALL)	37
4.5. Oferta rede ADSL PT	38
4.6. Oferta de referência de circuitos alugados (ORCA) e oferta de referência de circuitos Ethernet (ORCE)	39
4.7. Oferta de referência de acesso a condutas (ORAC) e oferta de referência de acesso a postes (ORAP)	41
4.7.1. ORAC	42
4.7.2. ORAP	43
4.8. Ofertas grossistas de redes de alta velocidade (RAV) rurais e redução de preços das ofertas da Fibroglobal	44
4.9. Oferta de referência de realuguer da linha de assinante (ORLA)	45
4.10. Serviço de televisão digital terrestre (TDT)	45
5. SISTEMAS DE CUSTEIO.....	48
5.1. Sistema de contabilidade analítica (SCA) da MEO	48
5.2. SCA dos CTT	48
5.3. Modelo de custeio de terminação móvel	48
5.4. Modelo de custeio de terminação fixa	49
6. SERVIÇO UNIVERSAL.....	51
6.1. SU das comunicações eletrónicas	51
6.1.1. Acesso e serviço telefónico em local fixo (STF)	51
6.1.2. Serviço de postos públicos	52
6.1.3. Lista telefónica completa e serviço completo de informações de listas	54
6.1.3.1. Lista telefónica completa	54

6.1.3.2.	Serviço completo de informações de listas	55
6.1.4.	Determinação dos custos líquidos decorrentes da prestação do serviço universal (CLSU)	57
6.1.5.	Financiamento do SU	57
6.2.	Serviço postal universal	62
6.2.1.	Preços do serviço postal universal	63
6.2.2.	Critérios de formação dos preços do serviço postal universal a vigorarem no triénio 2018 a 2020	64
6.2.3.	Qualidade do serviço postal universal para o triénio 2018-2020	65
6.2.4.	Auditoria à qualidade do serviço postal universal	67
6.2.5.	Redução dos preços dos CTT por incumprimento de dois IQS em 2017	69
6.2.6.	Pedidos dos CTT de dedução, para cálculo dos IQS, dos registos afetados por perturbações atmosféricas na Madeira em fevereiro de 2018 e nos Açores em novembro de 2018	70
6.2.7.	Densidade da rede postal e ofertas mínimas de serviços	70
7.	PORTABILIDADE DO NÚMERO E PRÉ-SELEÇÃO	73
7.1.	Alteração do Regulamento da Portabilidade	73
7.2.	Evolução dos números portados	74
7.3.	Evolução dos preços da portabilidade	76
7.4.	Pré-seleção	77
8.	SEGURANÇA DAS COMUNICAÇÕES	79
8.1.	Segurança e integridade das redes e serviços	79
8.1.1.	Regulamento de Segurança	79
8.1.2.	Reporte de notificações de violações de segurança ou perdas de integridade	80
8.1.2.1.	Incêndios florestais	84

8.2. Grupo de Trabalho Incêndios Florestais – Medidas de Proteção e Resiliência de Infraestruturas de Comunicações Eletrónicas	88
8.2.1. Resultados do Grupo de Trabalho	90
8.2.2. Conclusões e passos subsequentes	92
8.2.3. Concretização e ações desenvolvidas	92
8.3. Número único de emergência europeu - 112	93
8.4. Sistema de avisos à população	93
8.5. Políticas de emergência no sector das comunicações	95
8.6. Normalização	96
9. INFRAESTRUTURAS APTAS AO ALOJAMENTO DE REDES E SERVIÇOS	98
9.1. Sistema de Informação de Infraestruturas Aptas (SIIA)	98
9.1.1. Credenciação de entidades	98
9.1.2. Indicadores gerais	100
10. GESTÃO DO ESPECTRO RADIOELÉTRICO	102
10.1. Grupo nacional de preparação para a WRC-19	102
10.2. Radiodifusão televisiva – TDT	102
10.2.1. Migração da rede TDT – libertação da faixa dos 700 MHz	102
10.3. Quadro Nacional de Atribuição de Frequências (QNAF)	103
10.4. Radiodifusão sonora	104
10.4.1. Pedidos de cessão de serviços de programas e respetivas licenças	104
10.5. Serviços de comunicações eletrónicas terrestres	104
10.6. Licenciamentos radioelétricos	104
10.7. Proteção de estações e redes de radiocomunicações	108
11. NUMERAÇÃO	111

11.1.	Atribuição de direitos de utilização de números para serviços de comunicações eletrónicas	111
11.2.	Atribuição de números para serviços de audiotexto e serviços de valor acrescentado (SVA) baseados no envio de mensagem	112
12.	RECLAMAÇÕES.....	114
12.1.	Reclamações do sector das comunicações em 2018	114
12.1.1.	Serviços de comunicações eletrónicas	115
12.1.2.	Serviços postais	117
13.	SUPERVISÃO E FISCALIZAÇÃO DO MERCADO E DO ESPECTRO	120
13.1.	Comunicações eletrónicas	120
13.2.	Serviços postais	121
13.3.	ITED e ITUR	121
13.4.	Mercado de equipamentos (RED e CEM)	122
13.5.	Monitorização e controlo do espectro (MCE)	126
13.6.	Monitorização do cumprimento das obrigações	130
13.6.1.	Monitorização do cumprimento das regras sobre Internet aberta	130
13.6.2.	Monitorização das regras do <i>roaming</i>	133
13.6.3.	Monitorização do cumprimento de obrigações fixadas no DUF para a TDT	137
13.6.4.	Monitorização de obrigações fixadas nos DUF para serviços de comunicações eletrónicas terrestres na sequência do leilão multifaixa de 2011	138
13.6.5.	Obrigações associadas aos direitos de utilização de frequências (DUF) atribuídos em momento anterior ao leilão multifaixa	139
13.6.6.	Monitorização do cumprimento de obrigações no âmbito da portabilidade	140

13.6.7.	Monitorização da informação sobre qualidade de serviço fixada no Regulamento sobre qualidade de serviço	141
13.6.8.	Monitorização da informação disponibilizada aos utilizadores finais	141
13.6.8.1.	Monitorização do cumprimento das novas regras de fidelização decorrentes da alteração da LCE	141
13.6.8.2.	Monitorização do cumprimento de disponibilização do acesso à plataforma digital do livro de reclamações	142
14.	CONTRAORDENAÇÕES.....	144
14.1.	Processos de contraordenação instaurados	144
14.2.	Decisões em processos de contraordenação	145
14.3.	Impugnação judicial de decisões da ANACOM	148
15.	RESOLUÇÃO DE LÍTIGIOS ENTRE OPERADORES	150
15.1.	Pedido de intervenção da Vodafone contra a MEO: aplicação de penalidades por alegado incumprimento do prazo para envio do cadastro no âmbito da ORAP	150
15.2.	Pedido de intervenção apresentado pela Vodafone contra a MEO: penalidades por respostas erradas a pedidos de inviabilidade no âmbito a ORAC	150
15.3.	Pedido de intervenção apresentado pela MEO contra a Vodafone: incumprimento de procedimentos de instalação de <i>drops</i> de cliente no âmbito da ORAP	151
16.	ATIVIDADE INTERNACIONAL	154
16.1.	Representação do Estado Português	154
16.1.1.	União Europeia	154
16.1.2.	União Internacional das Telecomunicações (UIT)	163
16.1.3.	União Postal Universal (UPU)	164

16.1.4.	União Postal das Américas, Espanha e Portugal (UPAEP)	165
16.1.5.	Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (OCDE)	165
16.1.6.	Organização Europeia de Telecomunicações por Satélite (EUTELSAT IGO)	166
16.1.7.	Organização Internacional de Satélites Móveis (IMSO)	166
16.1.8.	Organização Internacional de Telecomunicações por Satélite (ITSO)	166
16.2.	Representação técnica	166
16.2.1.	Organizações de regulação	167
16.2.1.1.	Organismo de Reguladores Europeus das Comunicações Eletrónicas (BEREC)	167
16.2.1.2.	Grupo de Reguladores Independentes (IRG)	168
16.2.1.3.	Grupo de Reguladores Europeus para os Serviços Postais (ERGP)	169
16.2.1.4.	Grupo de Reguladores Euro-Mediterrânicos (EMERG)	170
16.2.1.5.	Grupo de Reguladores das Comunicações Eletrónicas da Parceria da Europa de Leste (EaPeReg)	171
16.2.1.6.	Fórum de Reguladores Latino-Americanos de Telecomunicações (REGULATEL)	171
16.2.1.7.	Associação de Reguladores de Comunicações e Telecomunicações da CPLP (ARCTEL-CPLP)	171
16.2.2.	Organizações Internacionais	172
16.2.2.1.	União Internacional das Telecomunicações (UIT)	172
16.2.2.2.	Conferência Europeia das Administrações de Correios e Telecomunicações (CEPT)	173
16.2.2.3.	Instituto Europeu de Normas de Telecomunicações (ETSI)	177
16.2.2.4.	Associação para a Conformidade com a Diretiva dos Equipamentos de Rádio (REDCA)	178

16.2.2.5.	Agência Espacial Europeia (ESA)	178
16.2.2.6.	Organização do Tratado do Atlântico Norte (NATO)	179
17.	COOPERAÇÃO INSTITUCIONAL E TÉCNICA	181
17.1.	Cooperação bilateral	181
17.2.	Cooperação multilateral	185
17.3.	Cooperação a nível nacional	185
18.	ASSESSORIA AO GOVERNO.....	192
18.1.	Assessoria em assuntos internacionais	192
18.2.	Assessoria ao Governo de âmbito nacional	196
18.2.1.	Serviço universal de comunicações eletrónicas – designação de PSU	196
18.2.2.	Redes de alta velocidade (RAV)	200
18.3.	Outras atividades desenvolvidas em assessoria	201
19.	CONTENCIOSO	204
19.1.	Contencioso administrativo	204
19.2.	Contencioso tributário	206
19.3.	Contencioso cível	207
19.4.	Meios gratuitos	208
19.5.	Processos administrativos	208

MISSÃO E ATIVIDADE DA ANACOM



1. MISSÃO E ATIVIDADE DA ANACOM

1.1. A missão da ANACOM

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

Em vigor desde 1 de abril de 2015, os estatutos da ANACOM, aprovados pelo Decreto Lei n.º 39/2015, de 16 de março, consagram esta Autoridade como entidade administrativa independente, para além de ser a Autoridade Reguladora Nacional (ARN) no âmbito das comunicações para efeitos do disposto no direito da União Europeia (UE) e na legislação nacional.

Na qualidade de ARN, a missão da ANACOM consiste na regulação do sector das comunicações eletrónicas e postais, bem como na coadjuvação ao Governo no domínio das comunicações, nomeadamente através da apresentação de propostas legislativas em áreas da sua jurisdição.

Para prosseguir essa missão, a ANACOM dispõe de um vasto conjunto de atribuições, 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.

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, constituem também atribuições da ANACOM.

Cabe igualmente ao regulador, de acordo com o estabelecido nos seus estatutos, 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.

As atribuições da ANACOM compreendem ainda 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 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).

Para cumprir a sua missão, 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.

Implementar leis e regulamentos, bem como atos da UE aplicáveis ao sector das comunicações, e verificar o cumprimento das leis, regulamentos e das suas próprias determinações e orientações são outros dos poderes da ANACOM.

Além de promover processos de consulta pública, a ANACOM pode emitir ordens, instruções, determinações e recomendações, publicar estudos e relatórios e divulgar informação estatística, designadamente sobre as reclamações recebidas.

1.2. Principais atividades em 2018

Em 2018, a ANACOM desenvolveu a sua missão de regulação do sector das comunicações com o objetivo de assegurar na sua plenitude o desenvolvimento sustentado do sector, a promoção e defesa da concorrência e a proteção dos direitos e interesses dos consumidores e dos outros utilizadores.

A ANACOM baseou a sua ação regulatória numa análise rigorosa dos problemas e desafios das comunicações postais e eletrónicas no nosso país, tendo as suas decisões sido precedidas de uma auscultação de todas as partes interessadas. Assim, foram cuidadosamente ponderados todos os contributos recebidos dos prestadores de serviços de comunicações e das organizações representativas dos consumidores, bem como de todos os utilizadores que participaram nas consultas públicas promovidas pela ANACOM,

correspondendo ao apelo feito no sentido de tornar as mesmas cada vez mais participadas, diversificadas e inclusivas.

A ANACOM desenvolveu, igualmente, uma interação frequente com o Parlamento e com o Governo e conferiu uma atenção particular às questões relacionadas com a coesão territorial, tendo para o efeito estabelecido uma articulação próxima com os governos regionais e com as autarquias locais.

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

A prossecução destes objetivos, essencial à modernização do país e a um desenvolvimento equilibrado e inclusivo, requer, como foi sublinhado em diversas iniciativas e decisões tomadas, uma maior partilha de infraestruturas e a promoção do coinvestimento, opções que contribuem para tornar os investimentos sustentáveis e resilientes, melhorar a qualidade dos serviços prestados e proporcionar preços competitivos.

Aquelas opções contribuem para que as comunicações possam chegar a todos os locais, incluindo aos de muito reduzida densidade populacional, e constituem um importante fator de sustentabilidade à implementação do sistema de comunicações móveis de 5.^a geração (5G).

Pela sua importância para o desenvolvimento das comunicações em Portugal, destacam-se as seguintes cinco atividades prosseguidas pela ANACOM em 2018:

- o abrangente trabalho desenvolvido no âmbito do sector postal, com vista a assegurar um reforço da qualidade do serviço postal universal e uma resposta mais adequada às necessidades das populações. Esteve em causa, nomeadamente, a definição de novos indicadores de qualidade do serviço universal que os CTT – Correios de Portugal (CTT) terão que cumprir em 2019 e 2020, processo que foi acompanhado da introdução de alterações ao sistema de medição dos indicadores de qualidade de serviço, para os tornar mais robustos e fiáveis. A ANACOM aprovou

ainda a variação máxima dos preços dos serviços de correspondência, de encomendas e de jornais para o período 2019-2020 e avançou com a análise que lhe permitiu adotar no início de 2019 um sentido provável de decisão sobre a revisão dos objetivos de densidade da rede postal e de ofertas mínimas de serviços a cumprir pelos CTT;

- a coordenação do grupo de trabalho dos “Incêndios Florestais - Medidas de Proteção e Resiliência de Infraestruturas de Comunicações Eletrónicas”, que produziu um relatório exaustivo com a identificação de 27 medidas destinadas a aumentar a proteção e resiliência das infraestruturas de comunicações eletrónicas, sobretudo em caso de incêndio florestal, sendo que a sua implementação requer o empenhamento de diversas entidades;
- um conjunto de ações tendo em vista contribuir para a resolução de problemas de insatisfação dos consumidores de comunicações eletrónicas expresso num número elevado de reclamações. Assim, a ANACOM recomendou aos operadores a não cobrança de qualquer valor aos seus assinantes pela disponibilização de faturas não detalhadas ou com um mínimo de detalhe, seja em papel ou em qualquer outro suporte, e definiu o nível mínimo de detalhe e informação a incluir nas faturas que os operadores de comunicações eletrónicas devem disponibilizar gratuitamente aos assinantes que solicitem faturação detalhada, incluindo informação sobre a data em que termina o período de fidelização e os encargos a suportar pelo cliente se quiser terminar o contrato na data da emissão da fatura. A ANACOM definiu, ainda, os requisitos que os operadores devem cumprir nas reclamações que os seus clientes lhes dirijam através do livro de reclamações, físico ou eletrónico, e aprovou alterações ao Regulamento de Portabilidade, com o objetivo de resolver o problema das elevadas taxas de rejeição de pedidos de portabilidade;
- para assegurar a livre escolha dos utilizadores relativamente a conteúdos, aplicações e serviços disponíveis através do acesso à Internet, a ANACOM determinou aos operadores a alteração de um conjunto de ofertas, as chamadas ofertas *zero rating* e outras similares, que violavam as regras da neutralidade da rede e do *roaming*;
- de relevar também, pelo impacto que terá no desenvolvimento do sector nos próximos anos, os trabalhos relacionados com a preparação, aprovação e

implementação do roteiro para a libertação e atribuição da faixa dos 700 MHz, necessária ao desenvolvimento do 5G no quadro dos acordos internacionais e das determinações do Parlamento Europeu e do Conselho.

Paralelamente, a ANACOM dedicou uma especial atenção às atividades regulares relacionadas com a monitorização e gestão do espectro, a fiscalização e supervisão da atividade postal e de comunicações eletrónicas, o atendimento e a informação aos consumidores, a publicação de estatísticas, a atividade de contencioso e contraordenacional e a cooperação institucional, nacional e internacional, nomeadamente com vários reguladores e grupos de reguladores, com particular destaque para a colaboração e o diálogo com os congéneres europeus e de países de língua oficial portuguesa.

Releva-se que, em 2018, o Presidente da ANACOM exerceu as funções de Vice-presidente do ERGP, cabendo-lhe assegurar a presidência deste organismo em 2019.

Por decisão do Governo foi atribuída transitoriamente à ANACOM a responsabilidade de Autoridade Espacial no contexto da aprovação do regime de acesso e exercício de atividades espaciais a partir de Portugal.

A atividade da ANACOM em 2018 só foi possível graças à elevada dedicação e profissionalismo dos seus colaboradores, os quais o Conselho de Administração procurou valorizar e incentivar adequadamente. Destaque, em 2018, para a aprovação de um novo modelo organizativo, que visa tornar o funcionamento da ANACOM mais eficiente e contribuir para uma maior motivação dos seus colaboradores, tendo por base uma política de gestão de recursos humanos baseada em critérios de justiça, de oportunidades de carreira e de recompensa do mérito e do desempenho.

1.3. Eficiência interna e sustentabilidade

A transformação digital assume uma vez mais e de forma continuada um papel preponderante no compromisso de estabelecer uma organização eficiente, eficaz e sustentável. Nesse sentido, em 2018, a ANACOM iniciou a execução de um novo Plano Estratégico de Sistemas de Informação (PESI), estabelecendo a orientação de investimento e implementação para o triénio 2018-2020.

Dá-se destaque à readequação dos centros de dados da organização e ao estabelecimento de novos vetores estratégicos a implementar no contexto do PESI 2018-2020, sendo eles i) mobilidade e ii) ciência de dados e inovação (com destaque para a inteligência artificial).

Em 2018, foi concretizado um forte investimento na componente de mobilidade, visando a introdução de tecnologia potenciadora de maiores níveis de trabalho colaborativo, quer ao nível dos equipamentos servidores e terminais, quer ao nível dos sistemas operativos e software de produtividade, suportando de forma mais eficiente a troca de informação e a produtividade, investimento que verá o seu retorno já a partir de 2019.

Para explorar de forma mais eficiente o potencial de informação inerente aos dados recolhidos e existentes na organização foram levadas a cabo ações de cadastro pormenorizado dos redutos de informação. Foram concomitantemente desenvolvidos projetos-piloto no domínio da disponibilização de plataformas transversais de exploração de dados, mudando de um paradigma de exploração vertical de dados para um de exploração transversal. Neste domínio foi efetuado um investimento relevante em software de análise de dados a ser disponibilizado a toda a organização.

Maiores níveis de desmaterialização e transformação digital envolvem a necessidade de ter melhores níveis de governança, estratégia e segurança, o que obrigou a investimentos significativos nas plataformas de governança de sistemas de informação com especial destaque para os pilares de arquitetura empresarial, de *Project and Portfolio Management* (PPM) e de *Information Technologies Service Management* (ITSM).

Promovendo cada vez mais a utilização de meios eletrónicos no relacionamento com o sector em geral e com os consumidores em particular foram, entre outras iniciativas, efetuados investimentos na melhoria do site ANACOM. Esta Autoridade acompanhou ainda a segunda fase de implementação do livro de reclamações eletrónico, que alargou esta plataforma a outros sectores de atividade, em colaboração com a Direção Geral do Consumidor (DGC).

Para simplificar e modernizar os procedimentos e promover os serviços eletrónicos com as entidades destinatárias da sua atuação, a ANACOM concretizou a publicação dos regulamentos relativos ao registo das empresas que oferecem redes e serviços de comunicações eletrónicas (Regulamento n.º 6/2018, publicado a 5 de janeiro) e ao registo

dos prestadores de serviços postais (Regulamento n.º 851/2018, publicado a 21 de dezembro).

Continuando a apostar na desmaterialização para se afirmar como uma organização *paperless* foi implementado um novo parque de impressão e cópia e totalmente atingidos os indicadores de redução de impressão estabelecidos – 40% de redução face ao ano anterior.

Em 2018, a redução da pegada ecológica da ANACOM passou ainda pela diminuição de 2,2% do consumo de energia, correspondendo a menos 43 424 KW gastos, bem como do consumo de água que foi reduzido em 38%, o que representou menos 3 482 metros cúbicos gastos. Também se reduziu o consumo de plástico através da introdução de copos de papel.

Por fim, releva-se que, em 2018, a ANACOM prosseguiu a boa prática de fazer a recolha seletiva de resíduos que encaminha para os ecopontos apropriados ou, sempre que possível, para a associação Entrajuda.



COMUNICAÇÃO E PROTEÇÃO
DOS CONSUMIDORES

2. COMUNICAÇÃO E PROTEÇÃO DOS CONSUMIDORES

2.1. Informação e comunicação com os *stakeholders*

Informar de forma transparente todos os interessados (*stakeholders*), nomeadamente empresas reguladas, utilizadores de serviços de comunicações, consumidores, autarquias, Governo, entre outros, é uma das preocupações da ANACOM em todos os momentos da sua atividade. Sendo a informação uma forma eficaz de contribuir para a existência de mercados concorrenciais, e em particular de habilitar todos os utilizadores a fazer escolhas mais adequadas, esta Autoridade recorre a múltiplas plataformas e formas para comunicar atempadamente todas as iniciativas relevantes.

2.1.1. Sítio institucional na Internet

Esta Autoridade possui um sítio na Internet (www.anacom.pt) no qual disponibiliza o diploma de criação, os estatutos e regulamentos, a composição dos seus órgãos, os planos, os 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, os contributos recebidos e respetivos relatórios, informação estatística, estudos e legislação nacional e comunitária relevante para o sector.

Sobre o sítio da ANACOM, importa referir todo o trabalho desenvolvido na renovação da imagem do site, que veio a ser visível em janeiro de 2019, com o objetivo de dar destaque às decisões e principais atividades prosseguidas pela ANACOM, e reforçar a divulgação de informação para os principais agentes do sector regulado e público em geral.

Em 2018, registaram-se 852 820 visitas ao sítio desta Autoridade, originadas por 565 004 utilizadores, e 2 082 195 visualizações de conteúdos informativos. Relativamente aos serviços disponibilizados na área correspondente, houve um total de 85 661 visitas.

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 (por exemplo, computador, *tablet* ou *smartphone*) –, respeitando as melhores práticas em termos de usabilidade e acessibilidade.

2.1.1.1. Consultas públicas

As consultas públicas constituem o instrumento por excelência de comunicação com o mercado. Através delas, o regulador dá a conhecer ao mercado as suas posições e recolhe contributos sobre as mesmas, antes de tomar decisões definitivas sobre qualquer matéria, contribuindo para a previsibilidade regulatória. Em 2018, foram lançadas 18 consultas públicas.

No ano em análise, o Conselho de Administração decidiu reforçar a divulgação das consultas públicas lançadas pela ANACOM, através de convite endereçado 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. Nas 14 consultas públicas em que foram implementadas ações no sentido de incrementar as respostas, a ANACOM efetuou uma média de 23 contactos, além das notificações oficiais aos interessados. Em 2018, a ANACOM recebeu, em média, 9 contributos por consulta pública, face a 5,1 nos últimos três anos.

2.1.2. Portal do consumidor da ANACOM

O portal do consumidor (www.anacom-consumidor.pt) é o sítio na Internet através do qual a ANACOM comunica diretamente com os consumidores e demais utilizadores de serviços de comunicações. Este é o espaço onde os consumidores podem esclarecer dúvidas relacionadas com a utilização dos serviços, conhecer os seus direitos e obrigações e saber como resolver problemas com os operadores. No portal do consumidor são ainda disponibilizadas ferramentas interativas, como um simulador de tarifários, um medidor de velocidade de Internet e ainda um serviço de inteligência artificial de perguntas e respostas. Estão igualmente disponíveis neste Portal os contactos dos operadores e de entidades relevantes de apoio ao consumidor, bem como links úteis para as condições de oferta dos serviços de cada operador e os formulários que estes disponibilizam para o cancelamento de contratos.

Em 2018, foi introduzida no portal do consumidor uma nova área informativa, “A ANACOM explica”, onde se abordam temas complexos de uma forma clara e simples (por exemplo a “Neutralidade da rede”). Também em 2018 passou a privilegiar-se a *homepage* como área de destaque para as intervenções da ANACOM nos meios de comunicação social.

Em 2018, registaram-se 516 342 visitas aos conteúdos informativos do portal do consumidor. Estas visitas tiveram origem em 397 836 utilizadores e foram feitas 1 021 228 visualizações dos conteúdos informativos.

Através deste portal, a ANACOM disponibiliza ainda várias ferramentas úteis para a experiência de utilização de serviços de comunicações. É o caso do comparador e simulador de tarifários COM.escolha e do medidor da velocidade de acesso à Internet NET.mede. Em 2018 o simulador COM.escolha recebeu um total de 77 540 visitas, de 66 332 utilizadores. A funcionalidade mais utilizada foi a consulta de tarifários de serviços no telemóvel. Quanto ao NET.mede, ao longo de 2018, realizaram-se cerca de 696 mil testes simples à velocidade e 12 mil testes de *traffic shaping*, registando-se uma adesão crescente à utilização do NET.mede. A ANACOM passou também a disponibilizar, no site do medidor, o acesso à app NET.mede e respetiva área reservada my NET.mede (<https://netmede.pt/app>), que possibilitam ao utilizador, mediante o uso da aplicação instalável nos seus equipamentos, a realização de testes mais completos ao seu serviço de acesso à Internet.

É de destacar ainda a ferramenta interativa que o portal disponibiliza aos consumidores – “Pergunte à ANACOM” (Assistente Virtual) – que permite, através de um mecanismo de inteligência artificial, encontrar uma resposta adequada às dúvidas colocadas nesta plataforma em linguagem natural. O mecanismo funciona tendo por base um acervo de perguntas e respostas gerido pela ANACOM, tendo-se verificado, em 2018, a submissão de 10 609 perguntas.

Por último releva-se a existência de uma ferramenta que permite verificar de forma fácil e rápida eventuais problemas que possam estar a afetar o sinal de TDT (TDT - Sondas de Monitorização). Estas sondas, espalhadas por todo o território continental, monitorizam o sinal de TDT em permanência.

2.1.3. Newsletter Spectru

Outra das plataformas de comunicação da ANACOM é o boletim informativo eletrónico [Spectru](#), através do qual é divulgada mensalmente informação sobre a atividade do regulador, bem como sobre o que de mais relevante se regista no sector das comunicações eletrónicas e dos serviços postais, a nível nacional e internacional.

O boletim pode ser subscrito de forma gratuita. A 31 de dezembro de 2018, estavam registados 862 subscritores nacionais e estrangeiros.

2.1.4. Redes sociais

A ANACOM dispõe igualmente de uma conta na rede social Twitter (<https://twitter.com/ANACOM>), que constitui um reforço da divulgação da informação publicada no sítio. Em 2018, esta conta registou 1 093 visitas.

2.1.5. Campanhas e ações de divulgação

Em 2018 foram várias as iniciativas promovidas pela ANACOM para informar os consumidores de forma adequada, que se descrevem de seguida.

- **Participações regulares em programas de televisão**

Esta Autoridade manteve uma presença regular nalguns canais de televisão para divulgar informação relevante para o consumidor, o que se reveste de especial importância uma vez que consumidores mais bem informados estão habilitados a fazer melhores escolhas. Os temas tratados refletem as principais questões suscitadas nas reclamações e pedidos de informação recebidos na ANACOM. Releva-se nesta matéria a presença da ANACOM no programa Diário da Manhã, da TVI; entre abril e setembro; e Madeira Viva, da RTP Madeira, entre maio e novembro.

- **Divulgação de vídeos pedagógicos**

A ANACOM lançou em 2018 uma nova iniciativa que consiste em divulgar no seu site vídeos de curta duração sobre temas que visam o esclarecimento dos consumidores. O objetivo é tratar os assuntos que são objeto de maior número de reclamações ou pedidos de informação dirigidos à ANACOM. Esta iniciativa arrancou com um vídeo sobre os cuidados que os consumidores devem ter quando celebram contratos à distância, e terá continuidade em 2019.

- **Outras ações de divulgação**

O tema dos contratos à distância foi também abordado por esta Autoridade em sessões informativas que tiveram lugar, em março, na Póvoa de Varzim, no Porto, e em Coimbra,

organizadas pela DGC e integradas num conjunto de ações que decorreram em várias cidades do país.

A ANACOM lançou ainda o folheto "Vai comprar um destes equipamentos?", na sequência da campanha informativa lançada em 2017, sobre os requisitos que os consumidores devem verificar antes de comprarem um equipamento de rádio ou de comunicações eletrónicas. O folheto foi distribuído nas referidas ações informativas organizadas pela DGC e foi ainda disponibilizado em todos os Centros de Informação Autárquicos ao Consumidor (CIAC) do país.

2.1.6. 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 *workshops* e sessões de esclarecimento nos quais são debatidos diversos temas com os vários *stakeholders*, permitindo melhorar o conhecimento do sector e reforçar a qualidade do processo decisório.

Em 2018, a ANACOM realizou três *workshops*:

- “O futuro da interligação Continente-Açores-Madeira por cabo submarino”, no qual foi feito o balanço da situação existente e da experiência neste domínio e debatido o futuro da interligação CAM;
- “O futuro da TDT em Portugal”, onde foi abordada a experiência da televisão digital terrestre em Portugal e analisados cenários futuros e, ainda, o desenvolvimento da TDT no Brasil;
- “Os incêndios florestais e as infraestruturas de comunicações”, com o objetivo de recolher propostas para minimizar os impactos dos incêndios nas infraestruturas de comunicações, de modo a assegurar a disponibilização dos serviços.

Esta Autoridade promoveu também uma sessão de apresentação do relatório do Grupo de Trabalho sobre "Incêndios Florestais - Medidas de Proteção e Resiliência de Infraestruturas

de Comunicações Eletrónicas", tendo divulgado de forma alargada o referido relatório (versão portuguesa e inglesa).

Levou ainda a cabo uma sessão de esclarecimento sobre a iniciativa Wi-Fi4EU e, em ligação com a Associação Nacional de Municípios Portugueses (ANMP), coorganizou mais três sessões de esclarecimento pelo país (Guimarães, Coimbra e Évora) com o objetivo de divulgar junto das câmaras municipais a atribuição do apoio financeiro da UE no quadro do Mecanismo Interligar a Europa (*Connecting Europe Facility* - CEF).

Promoveu duas mesas redondas para assinalar o Dia Mundial das Telecomunicações e da Sociedade da Informação (17 de maio) e o Dia Mundial dos Correios (9 de outubro). A primeira mesa redonda teve como tema "A utilização da Inteligência Artificial para o bem comum" e a segunda "A inovação no sector postal". E realizou ainda o congresso do Comité Português da URSI sobre inteligência artificial e ciências rádio, no qual foram entregues os prémios *Best Student Paper Award* (edição de 2018) ao melhor artigo apresentado por estudantes.

A participação em feiras e exposições é outra forma de divulgar a atividade da ANACOM. Em 2018, esta Autoridade participou como expositor no "Fórum da INCoDe.2030" e no "XXII Encontro Nacional de PME do Sector das Telecomunicações da ACIST". No primeiro levou ao conhecimento dos visitantes as diversas plataformas e serviços acessíveis na Internet - [Portal do Consumidor](#), [COM.escolha](#), [NET.mede](#) -, através das quais a ANACOM disponibiliza informação aos consumidores. No segundo, divulgou o 12.º Congresso do Comité Português da URSI, a que preside, e matérias relacionadas com infraestruturas de telecomunicações em edifícios (ITED).

Com o objetivo de alargar o público ao qual é mostrado o património histórico do sector das comunicações existente da Fundação Portuguesa das Comunicações, da qual é instituidor, a ANACOM organizou a exposição "Selos Portugueses de Além-Mar", na delegação da ANACOM no Funchal. Os 88 selos expostos integram o acervo filatélico constituído por selos emitidos em territórios das ex-colónias de Portugal e são testemunhos que documentam um período da respetiva história e revelam marcas culturais e identitárias dos seus povos.

No quadro da divulgação da sua atividade, a ANACOM publicou o Relatório anual de Regulação, Supervisão e Outras Atividades relativo a 2017 e o Plano Plurianual de Atividades para 2018-2020, integrando orientações e objetivos estratégicos e as principais ações previstas para o triénio.

Outro instrumento de acesso ao conhecimento sobre o sector das comunicações e temáticas relacionadas é a Biblioteca ANACOM, acessível através do sítio desta Autoridade. No seu catálogo bibliográfico está disponível um acervo documental de mais de 24 500 exemplares, entre livros, revistas e jornais, estudos, relatórios, documentação de organismos nacionais e internacionais, com especial enfoque nas matérias de comunicações eletrónicas, serviços postais, tecnologias da informação, cibersegurança e ciberespaço. Em 2018, a Biblioteca ANACOM online registou 1 580 821 pesquisas de utilizadores externos. Refira-se ainda que recorreram ao Centro de Documentação e Informação da ANACOM 5 906 utilizadores (internos e externos) em 2018, um acréscimo de 29,3% face ao ano anterior.

2.2. Decisões que visam a salvaguarda dos interesses e direitos dos consumidores

Além da comunicação, fundamental para fazer chegar informação às entidades destinatárias da atividade da ANACOM, designadamente aos utilizadores, sempre que tal se revela necessário ou adequado, esta Autoridade adota determinações ou recomendações que visam a salvaguarda dos interesses e direitos dos consumidores. Em seguida são apresentadas algumas das mais importantes decisões nesta matéria.

- **Correção de ofertas *zero rating* e similares**

A ANACOM levou a cabo uma análise a ofertas disponibilizadas por prestadores do serviço de acesso à internet e detetou a incompatibilidade de algumas dessas ofertas comerciais, ofertas *zero rating* e similares, face ao Regulamento da Internet Aberta e ao Regulamento do *Roaming*. Em causa estavam ofertas que pelas suas características cerceavam a livre escolha dos utilizadores relativamente a conteúdos, aplicações e serviços disponíveis através do acesso à Internet. Estas ofertas dispõem de *plafonds* gerais de tráfego reduzidos e têm tráfego ilimitado ou *plafonds* específicos elevados para certas aplicações ou conteúdos que podem continuar a ser utilizados mesmo depois de esgotados os *plafonds* gerais. Isto condiciona as possibilidades de escolha dos consumidores quanto

aos conteúdos a que podem aceder. Por esta razão, a ANACOM determinou aos prestadores a correção das ofertas, o que foi feito.

- **Recomendação relativa à cobrança de valores pelo envio de faturas**

Por ter tomado conhecimento de que a MEO - Serviços de Comunicações e Multimédia (MEO) se propunha cobrar o envio de faturas em papel a alguns dos seus clientes e que em contratos de prestação de serviços de comunicações eletrónicas de outras empresas estava previsto, em determinadas situações, que o envio de faturas em papel, pelo correio, pode implicar um encargo adicional para os clientes, a ANACOM, em 27 de março de 2018, emitiu uma recomendação, dirigida à generalidade dos prestadores de serviços de comunicações eletrónicas para que estes não procedam à cobrança de qualquer valor pela disponibilização de faturas não detalhadas ou com um mínimo de detalhe, independentemente do suporte que utilizem para esse efeito.

- **Definição do nível mínimo de detalhe e informação das faturas a assegurar aos assinantes sem quaisquer encargos**

A ANACOM aprovou, em 5 de setembro de 2018, a decisão sobre o nível mínimo de detalhe e a informação a incluir nas faturas que, independentemente do suporte ou meio utilizado, os prestadores de serviços de comunicações eletrónicas devem disponibilizar gratuitamente aos assinantes que o solicitem.

De acordo com esta decisão devem ser incluídas nas faturas, entre outras informações, a indicação da data em que termina o período de fidelização, os encargos a suportar pelo assinante se quiser terminar o contrato na data da emissão da fatura, bem como a referência à possibilidade de os assinantes contestarem os valores faturados, com indicação do prazo e dos meios que poderão usar para o fazer, esclarecendo que o serviço não será suspenso nos casos em que os valores sejam objeto de reclamação por escrito, fundamentada na inexistência ou na inexigibilidade da dívida.

A fatura deve ainda referir a possibilidade de o assinante apresentar queixa através do livro de reclamações, devendo os prestadores de serviços indicar na fatura o sítio na internet onde está disponível o livro de reclamações eletrónico.

A decisão da ANACOM entrou em vigor a 25 de maio de 2019, data a partir da qual os operadores ficaram obrigados a incluir a referida informação na fatura.

A decisão tomada não impede que:

- os prestadores de serviços, por sua iniciativa ou a pedido expresso dos assinantes, emitam ou enviem faturas com um detalhe e informação superiores ao definido pela ANACOM;
 - os assinantes que o desejem exerçam o seu direito a receber faturas sem detalhe, conforme consagrado na legislação relativa ao tratamento de dados pessoais e proteção da privacidade;
 - os prestadores de serviços promovam a adesão a faturas em suporte eletrónico, que poderá, naturalmente, ser incentivada pelas empresas.
- **Decisão sobre o tratamento das reclamações apresentadas através do livro de reclamações**

Para melhorar a qualidade das respostas que os operadores dão às reclamações dos clientes, a ANACOM definiu os requisitos que os mesmos devem cumprir nas respostas que dão às reclamações que os clientes lhes dirigem, através do livro de reclamações (físico ou eletrónico). Pretende-se que as respostas dos operadores às reclamações utilizem uma linguagem clara e acessível e que a informação disponibilizada seja completa, concreta e fundamentada. Estes requisitos introduzem confiança no mercado das comunicações, ao trazerem maior transparência e segurança jurídica na resposta às reclamações, quer para os utilizadores quer para os operadores.

- **Determinação de alteração de disposições contratuais**

No exercício da sua atividade de supervisão, a ANACOM prosseguiu com a verificação da conformidade de algumas das disposições constantes dos contratos de prestação de serviços de comunicações eletrónicas, tendo determinado o ajustamento de disposições que não considerou adequadas ao que é exigido pela legislação sectorial cujo cumprimento lhe cabe assegurar.

ANÁLISE DE MERCADOS



3. ANÁLISE DE MERCADOS

Na Recomendação da Comissão Europeia (CE) 2014/710/UE da CE, de 9 de outubro de 2014, relativa aos mercados relevantes de produtos e serviços no sector das comunicações eletrónicas suscetíveis de regulamentação *ex-ante*¹ estão identificados os seguintes mercados:

- Mercado 1: Terminação grossista de chamadas em redes telefónicas públicas individuais num local fixo
- Mercado 2: Terminação grossista de chamadas de voz em redes móveis individuais
- Mercado 3: a) Acesso local grossista num local fixo
b) Acesso central grossista num local fixo para produtos de grande consumo
- Mercado 4: Acesso grossista de elevada qualidade num local fixo

Em 2018, a ANACOM aprovou a análise dos mercados 1 e 2, completando assim um ciclo de análises iniciado em outubro de 2016 com a aprovação da análise do mercado 4 e prosseguido em março de 2017 com a conclusão da análise dos mercados 3a e 3b.

Ainda em 2018, foi analisado outro mercado, além dos listados na referida Recomendação, como foi o caso do mercado grossista de originação de chamadas na rede telefónica pública num local fixo para viabilização de serviços telefónicos retalhistas.

O mercado grossista de originação de chamadas na rede telefónica pública num local fixo para serviços especiais suportados em numeração não geográfica foi analisado ainda em 2017.

A ANACOM deu ainda início à revisão da análise dos mercados 3a e 3b. Releve-se que a calendarização prevista para esta revisão foi definida tendo em conta o compromisso que a ANACOM assumiu – no âmbito da decisão final aprovada em 23 de março de 2017, sobre a ponderação da Recomendação da CE de 29 de novembro de 2016 relativa aos processos PT/2016/1888 e PT/2016/1889, respeitantes à análise dos mercados 3a e 3b – de antecipar

¹ Disponível em <https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1336420>.

e iniciar, se necessário, a análise de mercados no prazo de 2 anos a partir da data de aprovação da referida decisão.

3.1. Mercado 1 – Terminação grossista de chamadas em redes telefónicas públicas individuais num local fixo

A ANACOM aprovou, por decisão 28 de setembro de 2018, as decisões relativas aos mercados grossistas de terminação de chamadas em redes telefónicas públicas num local fixo, correspondentes:

- a) à definição do mercado relevante, avaliação de poder de mercado significativo (PMS) e imposição, manutenção, alteração ou supressão de obrigações regulamentares, e
- b) à especificação de obrigação de controlo de preços.

Foram identificados como tendo PMS nestes mercados as entidades que prestam o serviço telefónico fixo (STF) e o serviço VoIP nómada com recursos de numeração atribuídos.

A terminação de chamadas em trânsito duplo deixou de estar incluída no mercado de produto revelante.

As obrigações a que ficaram sujeitos os operadores com PMS foram a obrigação de dar resposta aos pedidos razoáveis de acesso, de não discriminação na oferta de acesso de interligação e na respetiva prestação da informação, de transparência na publicação de informação e de controlo de preços.

A decisão relativa ao controlo de preços, referida em (b), determinou os preços máximos a vigorar com base numa atualização do modelo de custeio *Long Run Incremental Cost* (LRIC) “puro” desenvolvido para a ANACOM por uma empresa de consultoria em 2016, e que, entretanto, foi atualizado. Foi assim fixado em 0,047 cêntimos de euro por minuto, com faturação ao segundo a partir do primeiro segundo, o preço máximo de terminação das chamadas em redes telefónicas públicas num local fixo, a aplicar pelos operadores fixos notificados com PMS. Esta decisão teve efeitos dez dias úteis após a sua publicação, no que se prende com os preços de 2018. Em 2019 e 2020 a atualização do preço será efetivada a 1 de outubro do respetivo ano, de acordo com os critérios aprovados.

3.2. Mercado 2 – Terminação grossista de chamadas de voz em redes móveis individuais

Por decisão de 21 de junho de 2018, a ANACOM aprovou as decisões relativas aos mercados grossistas de terminação de chamadas de voz em redes móveis individuais correspondentes:

- a) à definição dos mercados do produto e mercados geográficos, avaliação de PMS e imposição, manutenção, alteração ou supressão de obrigações regulamentares, e
- b) à especificação da obrigação de controlo de preços destes mercados grossistas.

Na decisão referida em (a), relativa à análise dos mercados em apreço, foi determinado que todos os que prestam o serviço de terminação de chamadas de voz têm PMS neste mercado, podendo esses prestadores ser operadores móveis com rede própria ou operadores móveis virtuais (MVNO). Assim, identificaram-se como detendo PMS neste mercado, os seguintes prestadores: CTT; Lycamobile Portugal; MEO; Vectone Mobile (Portugal) Limited (Vectone); NOS Comunicações (NOS); NOWO Communications (NOWO); ONITELECOM – Infocomunicações (ONITELECOM); e Vodafone Portugal – Comunicações Pessoais (Vodafone).

Estes prestadores ficaram sujeitos às obrigações aplicáveis neste mercado, a saber, a obrigação de dar resposta aos pedidos razoáveis de acesso, de não discriminação na oferta de acesso de interligação e na respetiva prestação da informação, de transparência na publicação de informação e de controlo de preços.

Relativamente à obrigação de controlo de preços, a decisão referida em b) determinou os preços máximos a vigorar com base numa atualização do modelo de custeio LRIC “puro” desenvolvido para a ANACOM por uma empresa de consultoria em 2012, e que, entretanto, foi atualizado. Com base nos resultados deste modelo, a ANACOM aprovou os novos preços máximos de terminação de chamadas, no valor de 0,42 cêntimos de euro por minuto, menos 44% face ao preço que se encontrava em vigor. O preço em causa entrou em vigor a 12 de julho de 2018. Como forma de promover a certeza regulatória, a ANACOM determinou também que o valor do preço máximo grossista para este serviço para os exercícios de 2019 e 2020, corresponde aos valores que resultam do referido modelo de custeio atualizados pelos dados da inflação existentes e previstos.

3.3. Mercado grossista de originação de chamadas na rede telefónica pública num local fixo

Em 2017, a ANACOM analisou o mercado grossista de originação de chamadas na rede telefónica pública num local fixo, tendo concluído que existem dois mercados relevantes distintos:

- a) o mercado para viabilização de serviços telefónicos retalhistas e
- b) o mercado para serviços especiais suportados em numeração não geográfica.

Em dezembro de 2017, a ANACOM aprovou uma decisão final sobre este último mercado, tendo concluído pela sua natureza concorrencial e subsequente inexistência de operadores com PMS.

Quanto ao primeiro mercado, a ANACOM aprovou, por deliberação de 4 de outubro de 2018, a decisão final. A ANACOM concluiu que o mercado grossista de originação de chamadas em redes telefónicas públicas num local fixo para viabilização de serviços telefónicos retalhistas não satisfaz cumulativamente os três critérios previstos na Recomendação 2014/710/UE da CE, de 9 de outubro de 2014, relativa aos mercados relevantes, para que seja suscetível de regulação *ex-ante*. Consequentemente, também não existem operadores designados com PMS neste mercado grossista e as obrigações impostas à MEO neste mercado deixaram de ser aplicáveis a partir dessa data, excetuando a obrigação de controlo de preços, que só pode ser eliminada no prazo de 18 meses após esta decisão.

De notar que a ANACOM definiu igualmente que a ORLA deve ser mantida por um prazo de 18 meses após a decisão final, salvaguardando todas as condições em vigor para os acessos existentes, incluindo o preço. No entanto, a obrigação de ativar novos acessos ORLA cessou a partir do momento de aprovação da decisão final, ou seja, a oferta é mantida unicamente para os acessos ativos à data da decisão.



OFERTAS REGULADAS

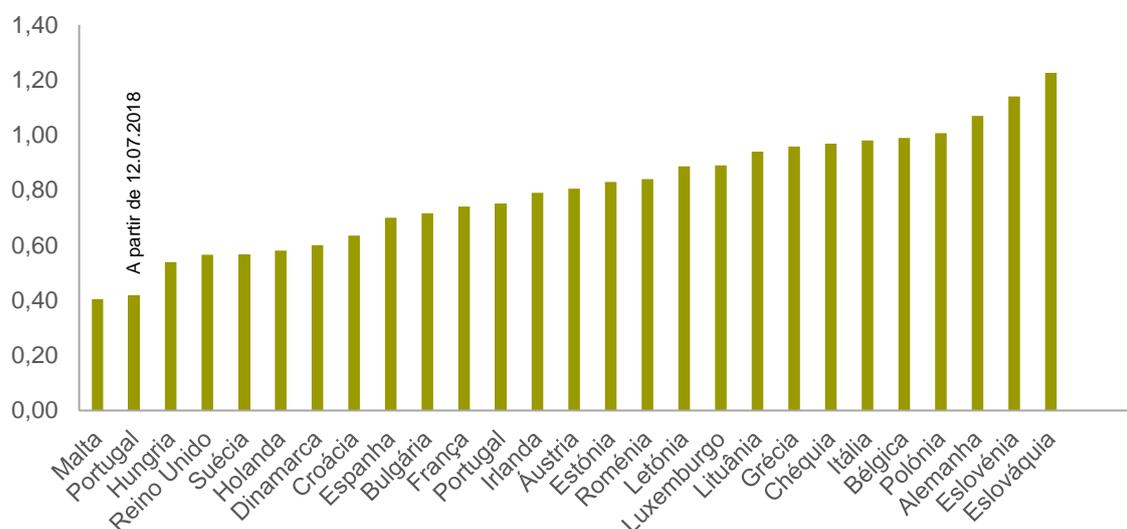
4. OFERTAS REGULADAS

4.1. Preços de terminação de chamadas de voz em redes móveis

Como referido, a ANACOM determinou, na sequência da análise destes mercados, que – a partir de 12 de julho de 2018 – o preço máximo de terminação das chamadas vocais em redes móveis a aplicar pelos operadores móveis notificados com PMS é de 0,42 cêntimos por minuto, com faturação ao segundo a partir do primeiro segundo.

Considerando os preços de terminação móvel dos países da União Europeia que, à data de 1 de julho de 2017, tinham definido preços máximos com base nos resultados de modelos de custeio BU-LRIC “puro”, os preços praticados em Portugal correspondiam ao 12.º preço mais baixo. Com a alteração ocorrida a 12 de julho de 2018, Portugal passou a ter o segundo preço mais baixo deste conjunto de países, ficando apenas atrás de Malta.

Gráfico 1. Preços de terminação móvel dos países da UE que aplicam BU-LRIC «puro» ou benchmarks com base em preços LRIC «puro» (01.07.2018)



Fonte: Benchmark BEREC intitulado Termination Rates at European level, July 2018.

A intervenção regulatória nestes mercados, em virtude da imposição por parte da ANACOM de preços grossistas de terminação fixados com base no modelo LRIC “puro”, tem contribuído para que a diferença de preços das chamadas intra-rede e inter-redes tenha vindo a perder a sua relevância, pelo que as distorções resultantes dessa diferenciação têm vindo progressivamente a atenuar-se. De facto, os preços de terminação em níveis que se baseiam nos resultados do modelo de custeio LRIC “puro” contribuíram para o

lançamento de novas ofertas retalhistas que, pelas suas características, conduziram a uma redução dos diferenciais de preços das referidas chamadas, com benefícios para os utilizadores finais. Em todo o caso, mantém-se a necessidade de fixação de preços orientados para os custos e em níveis compatíveis com os de LRIC “puro”, de forma a evitar distorções em termos de eficiência dinâmica, com impacto nos prestadores de menor dimensão, bem como para evitar distorções entre os mercados fixos e móveis, eliminando assim os incentivos para que o preço do serviço grossista de terminação móvel aumente com vista a impor um incremento injustificado nos custos dos prestadores dos serviços fixos.

4.2. Preços de terminação de chamadas nas redes fixas

Na sequência da análise de mercado foi determinado que o preço máximo de terminação deve ser aplicado indiferenciadamente aos níveis de interligação local e de trânsito simples, no caso em que os prestadores apresentam uma arquitetura de interligação hierárquica, tendo sido fixado o valor máximo de 0,047 cêntimos por minuto.

A tabela seguinte indica os preços que vigoravam em julho de 2018 nos países que aplicam o estabelecido na Recomendação da CE sobre terminações, de 2009 e, como tal, fixam os referidos preços com base em modelos de custeio LRIC puro. A informação constante da tabela permite assim comparar os preços em causa com o preço que vigorava em Portugal na mesma data, e o novo preço em vigor desde 23 de outubro de 2018.

Em julho de 2018, Portugal ocupava a 6.^a posição. A partir de outubro, passou a ter o 4.^o preço mais baixo deste conjunto de países, ultrapassando a Dinamarca e a Grécia. Os países não incluídos na tabela abaixo fixam os preços de acordo com outras metodologias, que, em regra, resultam em preços mais elevados.

Tabela 1. Benchmark LRIC «puro» à data de julho de 2018

Benchmark LRIC "puro"	
Estado-Membro	Preço por minuto em cêntimos de euro
Reino Unido	0,0369
Itália	0,043
Malta	0,0443
Portugal (novo preço a 23.10.2018)	0,047
Dinamarca	0,0524
Grécia	0,0545
Portugal (preço em 01.07.2017)	0,0635
Suécia	0,0639
Chipre	0,07
Irlanda	0,072
Bulgária	0,0767
França	0,077
Espanha	0,0817
Hungria	0,082
Média dos preços LRIC puro sem PT	0,0875
Eslovénia	0,0876
Croácia	0,0892
Áustria	0,111
Eslováquia	0,1234
República Checa	0,1289
Lituânia	0,13
Luxemburgo	0,135
Holanda	0,139
Roménia	0,14

Fonte: *Termination Rate at European level*, July 2018.

4.3. Oferta de referência de interligação (ORI)

Na sequência da decisão de 14 de dezembro de 2017, o mercado grossista de originação de chamadas para serviços suportados em numeração não geográfica foi desregulado,

tendo a MEO deixado de estar sujeita às obrigações que a vinculavam, incluindo a obrigação de controlo de preços. Não obstante, a ANACOM determinou que a obrigação de controlo de preços só poderia ser eliminada no prazo de 6 meses. Entretanto, decorrente dessa decisão, os preços das chamadas para serviços suportados em numeração não geográfica deixaram de constar da ORI.

Já no que se refere aos preços grossistas de originação de chamadas para viabilização de serviços telefónicos retalhistas, no âmbito da decisão da ANACOM de 14 de outubro de 2018, o mercado respetivo foi também desregulado, pelo que estes preços deixaram de constar da ORI. Não obstante, a MEO encontra-se obrigada a manter os mesmos preços que vigoravam antes da referida decisão durante um prazo de 18 meses.

Para além das alterações referidas, a ORI foi atualizada em 2018 para incorporar as especificações relativas à interligação IP, decorrentes da decisão da ANACOM aprovada em 5 de janeiro de 2018.

Esta decisão determinou, entre outras matérias, que o calendário de migração da interligação TDM para a interligação IP é de 6 meses para a implementação e configuração da solução para interligação IP, devendo, nos 12 meses seguintes, ser migrados para IP 50% do tráfego, e os restantes 50% nos 6 meses seguintes. Foi também determinado à MEO que definisse um plano de interligação e testes com os operadores que solicitassem a interligação IP, calendarizando os testes pela ordem de receção das solicitações de interligação por parte dos operadores e devendo dar resposta às solicitações dos operadores a partir do momento em que a proposta de interligação IP fosse incluída na ORI. As negociações entre a MEO e os restantes prestadores foram iniciadas em 2018.

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

Na análise de mercado de acesso local grossista num local fixo (mercado 3a), a ANACOM reconheceu que existiam aspectos da oferta de referência de acesso ao lacete local (ORALL) que mereciam uma revisão ou atualização, no sentido de os adaptar aos interesses do mercado, com especial atenção para os procedimentos relacionados com o fornecimento e a reparação de lacetes.

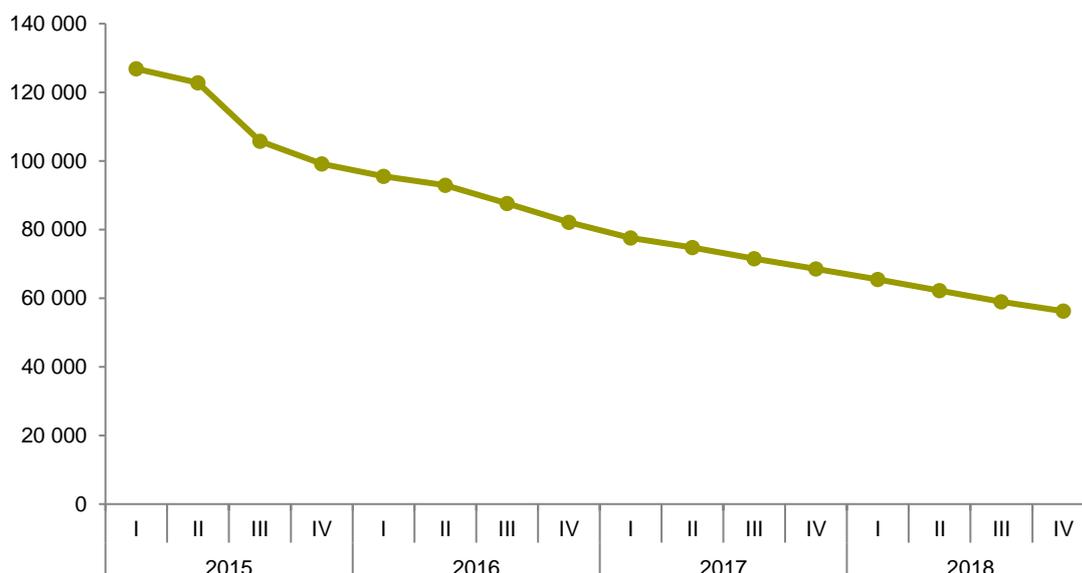
Neste sentido, após a publicação da referida análise de mercados em março de 2017, e após os devidos procedimentos de consulta pública, audiência prévia e notificação à CE e

às ARN dos restantes Estados-Membros sobre o projeto de decisão, a ANACOM aprovou, por deliberação de 18 de janeiro de 2018, a decisão final sobre as alterações à ORALL.

Em 2018, manteve-se a redução da procura de acessos suportados na oferta grossista da MEO de acesso ao lacete local (OLL), nomeadamente porque os beneficiários desta oferta continuaram a investir em rede própria, quer em fibra, quer em soluções móveis, e já possuem cobertura em grande parte das áreas onde estão coinstalados.

O parque de lacetes desagregados reduziu-se em cerca de 18% face a 2017, tendência que se regista desde 2008.

Gráfico 2. Evolução do número de lacetes desagregados



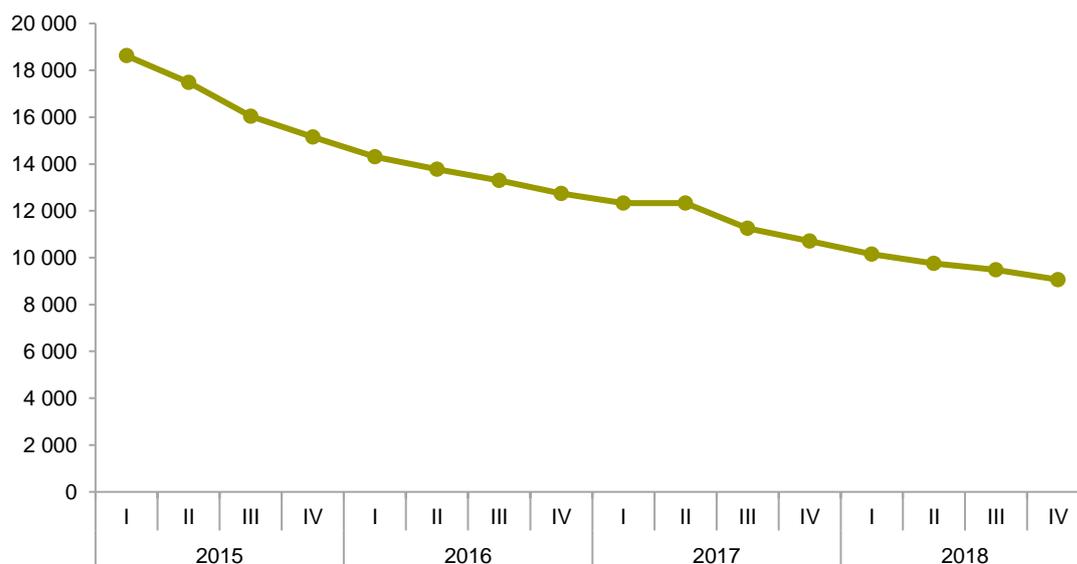
Fonte: ANACOM com base em dados da MEO. Unidade: número de lacetes desagregados.

4.5. Oferta rede ADSL PT

A oferta grossista Rede ADSL PT mantém a sua natureza essencialmente complementar (e mesmo residual) face a outras ofertas grossistas reguladas ou à construção de rede própria, como é patente na contínua redução do número de acessos dos operadores alternativos suportados nesta oferta grossista, tendência que se verifica desde o final de 2007. Esta oferta continua a ser essencialmente utilizada por alguns operadores ao nível do mercado empresarial, já que a mesma lhes permite disponibilizar ofertas integradas a clientes que têm instalações dispersas no território nacional.

No final de 2018, existiam cerca de 9 mil acessos dos operadores alternativos suportados na oferta Rede ADSL PT, o que representa uma redução de aproximadamente 15% face ao final de 2017.

Gráfico 3. Evolução do número de acessos dos OPS suportados na oferta Rede ADSL PT



Fonte: ANACOM com base em dados da MEO. Unidade: acessos.

As condições praticadas nesta oferta grossista, que em parte do território nacional já não é regulada desde 2010², continuam a ser monitorizadas pela ANACOM, nomeadamente a qualidade de serviço, não tendo a ANACOM imposto alterações a esta oferta em 2018.

4.6. Oferta de referência de circuitos alugados (ORCA) e oferta de referência de circuitos Ethernet (ORCE)

As ofertas de referência de circuitos alugados (ORCA e ORCE) mantêm o seu carácter complementar, mas ainda de interesse relevante em alguns segmentos do mercado, nomeadamente os suportados em *Ethernet*. Os operadores alternativos recorrem a estas ofertas grossistas com o intuito de complementar as suas redes ou interligar a sua rede com a rede de outros operadores, nomeadamente com a rede da MEO. De notar que, decorrente das análises de mercado, em determinadas áreas geográficas e rotas as ofertas da MEO não são reguladas.

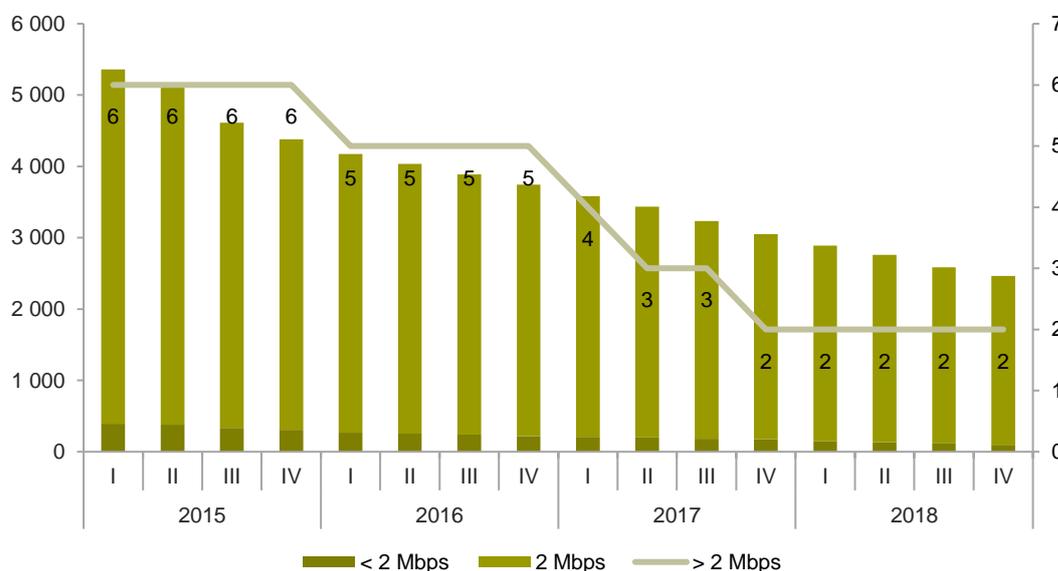
² A oferta Rede ADSL PT é disponibilizada comercialmente pela MEO nas designadas áreas competitivas do mercado de acesso central grossista num local fixo para produtos de grande consumo, sendo regulada *ex-ante* nas restantes áreas do território nacional.

A ANACOM tinha efetuado alterações a estas ofertas em outubro de 2017, pelo que em 2018 houve apenas necessidade de proceder à análise anual dos preços dos circuitos suportados em cabos submarinos da MEO que ligam o Continente e as Regiões Autónomas (CAM) e que ligam várias ilhas do arquipélago dos Açores (Inter-ilhas). Neste sentido, a ANACOM procedeu à análise dos preços dos circuitos CAM e dos circuitos Inter-ilhas praticados pela MEO, tendo aprovado o sentido provável de decisão (SPD) sobre a revisão daqueles preços, por deliberação de 7 de novembro de 2018³, que veio a ser confirmado por decisão final de 1 de março de 2019.

No referido SPD, a ANACOM determinou a redução dos preços (máximos) dos circuitos CAM em 10% e dos circuitos Inter-ilhas em 6%, na ORCE, mantendo os preços destes circuitos no âmbito da ORCA.

Registe-se que o aumento do investimento dos operadores em rede própria tem ditado a redução na procura por circuitos alugados (digitais) ao abrigo da ORCA, tendência que se manteve em 2018. A procura por circuitos *Ethernet* estabilizou em 2016, existindo uma ligeira redução em 2017 e 2018.

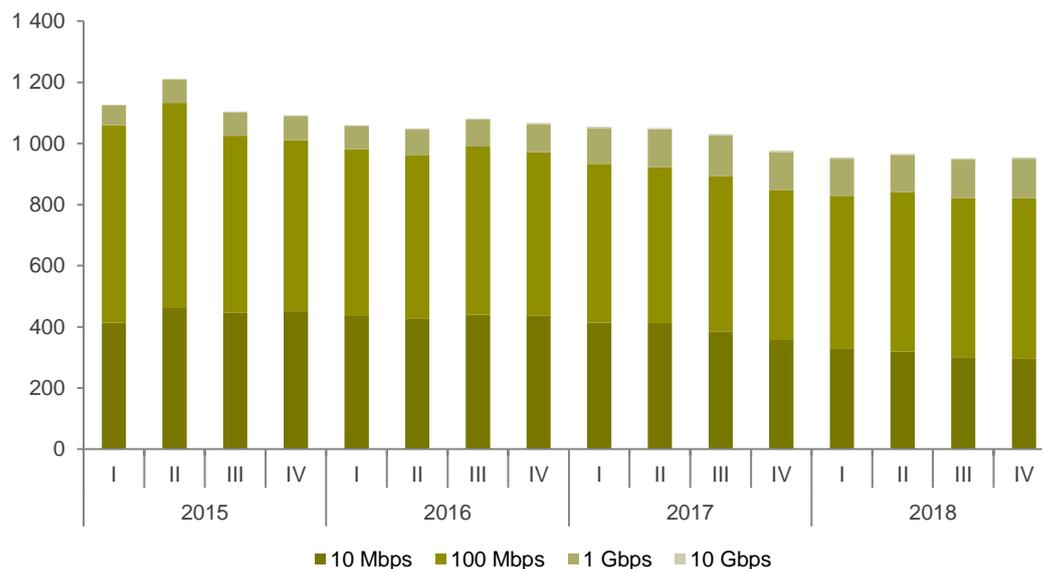
Gráfico 4. Evolução do número de circuitos alugados ao abrigo da ORCA



Fonte: ANACOM com base em dados da MEO. Unidade: circuitos.

³ Disponível em <https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1462411>.

Gráfico 5. Evolução do número de circuitos *Ethernet* ORCE (por classes de capacidade)



Fonte: ANACOM com base em dados da MEO. Unidade: circuitos.

4.7. Oferta de referência de acesso a condutas (ORAC) e oferta de referência de acesso a postes (ORAP)

A ANACOM aprovou, por deliberação de 25 de maio de 2018, um SPD que contempla um conjunto de medidas que facilitam o acesso às condutas e aos postes da MEO pelos outros operadores, quer pela via da simplificação dos procedimentos, quer pela redução de alguns preços. Estas medidas traduzir-se-ão numa melhoria da concorrência no mercado, designadamente por permitirem uma maior celeridade e flexibilidade no processo de expansão de rede e instalação do serviço, facilitando, conseqüentemente, a oferta de serviços aos utilizadores.

Em concreto trata-se de alterações à oferta de referência de acesso a condutas (ORAC) e à oferta de referência de acesso a postes (ORAP) da MEO.

Entre as alterações de processos e procedimentos propostos, e que facilitam a utilização das infraestruturas da MEO pelos operadores alternativos (numa ótica de equivalência de acesso), visando a instalação das suas redes, é de destacar, no caso dos postes, a simplificação do processo de instalação do troço final da rede até à casa do cliente (até aqui, tinha de ser feito um agendamento prévio junto da MEO). Foi ainda determinada a redução do prazo de instalação previsto na ORAC (para 3 dias úteis de antecedência, face

à situação atual onde se prevê um agendamento da instalação pela MEO até ao 15.º dia útil após a receção do pedido do beneficiário). Pretende-se com a implementação destas medidas, na ORAC e na ORAP, que a instalação de redes por parte dos operadores beneficiários passe a ser mais expedita e, conseqüentemente, possa ser facilitada a oferta de serviços aos utilizadores finais.

Este projeto de decisão da ANACOM trata ainda de outras matérias relevantes, tais como a disponibilização de informação sobre postes através da *Extranet* e a redução do número e do valor das penalidades que a MEO se propôs aplicar aos outros operadores em caso de incumprimento das condições previstas na ORAC e na ORAP.

Para a revisão da ORAC e da ORAP, a ANACOM tem ainda sopesado relevantes desenvolvimentos, nomeadamente as decisões relacionadas com o pedido de intervenção para resolução administrativa de litígios apresentado pela MEO, relativo ao incumprimento de procedimentos de instalação de *drops* de cliente no âmbito da ORAP (ver informação adicional no ponto 15.3 do presente relatório), e as diversas diligências complementares que a ANACOM desenvolveu oficiosamente, ao abrigo do disposto no artigo 125.º do Código do Procedimento Administrativo. Estas diligências complementares envolveram, nomeadamente, a recolha de informação mais detalhada sobre os *drops* de clientes junto de diversos operadores, a realização de reuniões com as empresas subcontratadas para efeitos da instalação de *drop* de cliente identificadas pelos beneficiários da ORAP como sendo os seus principais instaladores e a realização de reuniões com operadores, a pedido dos mesmos.

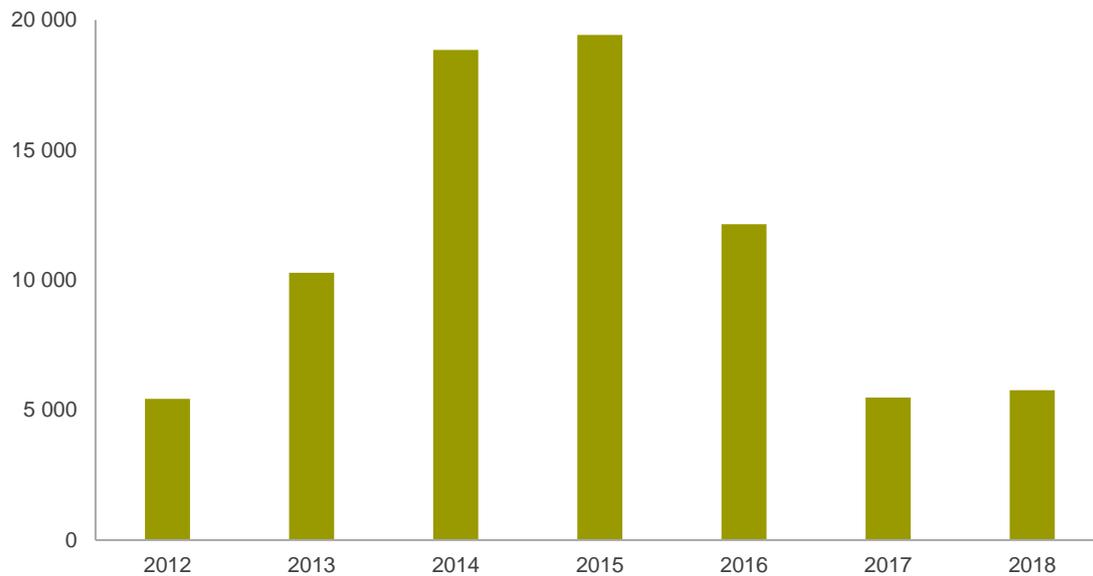
4.7.1. ORAC

Em 2018, verificou-se uma inversão na tendência de redução do número de pedidos de acesso às condutas da MEO, que se havia verificado nos anos de 2016 e 2017. Tal será explicável pelo facto de os operadores estarem já a investir em áreas menos densamente povoadas do território nacional, com menor cobertura das redes de condutas da MEO e onde os traçados de postes são predominantes.

Não obstante existir já uma cobertura significativa do território nacional com infraestruturas alternativas às do operador histórico, nomeadamente redes de distribuição por cabo e redes suportadas em fibra ótica, o facto de os operadores continuarem a recorrer à ORAC

indicia que os operadores alternativos continuam a expandir as suas redes, embora a um ritmo inferior ao do passado.

Gráfico 6. Número de respostas a pedidos de instalação de cabos nas condutas da MEO



Fonte: ANACOM com base em dados da MEO.
Unidade: respostas a pedidos de informação.

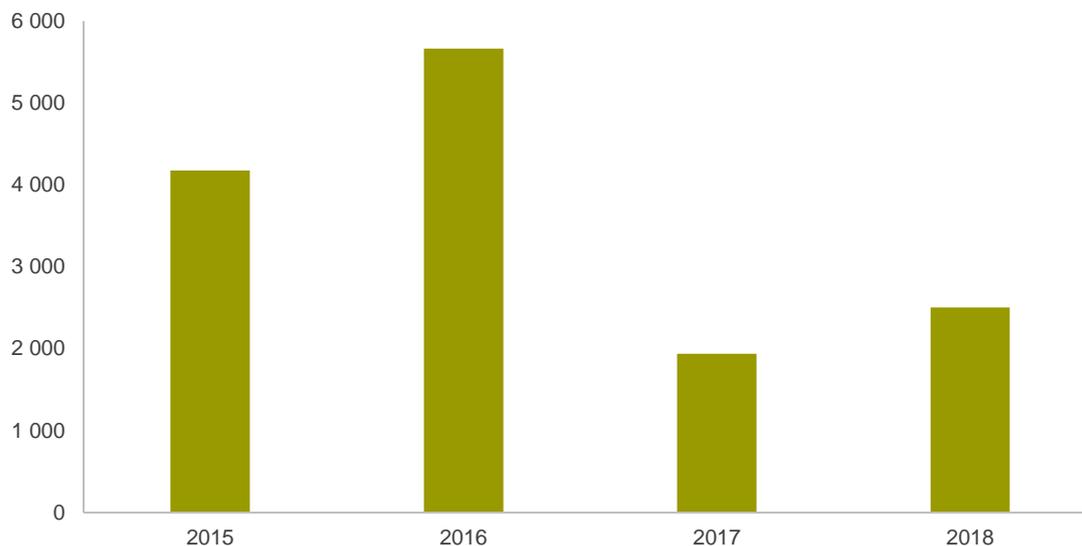
4.7.2. ORAP

À semelhança da ORAC, a ORAP tem permitido aos operadores alternativos instalarem as suas redes utilizando a infraestrutura da MEO, designadamente os seus postes.

Esta oferta está definida tendo em vista uma utilização integrada com a ORAC, garantindo uma continuidade na instalação da infraestrutura própria dos operadores beneficiários, nomeadamente através da transição entre infraestruturas subterrâneas e aéreas, sendo sobretudo utilizada nas áreas menos densamente povoadas, o que tem facilitado uma expansão das redes dos operadores alternativos para zonas menos povoadas, com impactos positivos no desenvolvimento da sociedade de informação e no combate à infoexclusão.

De salientar também que existem ofertas de acesso a infraestruturas de outras entidades às quais os operadores têm recorrido igualmente para expandir as suas redes de alta velocidade (RAV).

Gráfico 7. Número de respostas a pedidos de instalação de cabos nos postes da MEO



Unidade: respostas a pedidos de informação.

Fonte: ANACOM com base em dados da MEO.

Tal como na ORAC, o número de respostas a pedidos de instalação na ORAP aumentou em 2018 face ao ano anterior.

4.8. Ofertas grossistas de redes de alta velocidade (RAV) rurais e redução de preços das ofertas da Fibroglobal

Em 2018, a ANACOM analisou os preços das ofertas grossistas suportadas em RAV rurais e propôs ao Governo a redução de preços das ofertas da Fibroglobal Comunicações Eletrónicas (Fibroglobal). De acordo com a proposta da ANACOM, aprovada por deliberação de 3 de maio de 2018, os preços praticados por aquela empresa deverão descer em média entre 30% e 66%, consoante os tipos de acesso, por forma a garantir a sua manutenção em níveis razoáveis e não discriminatórios.

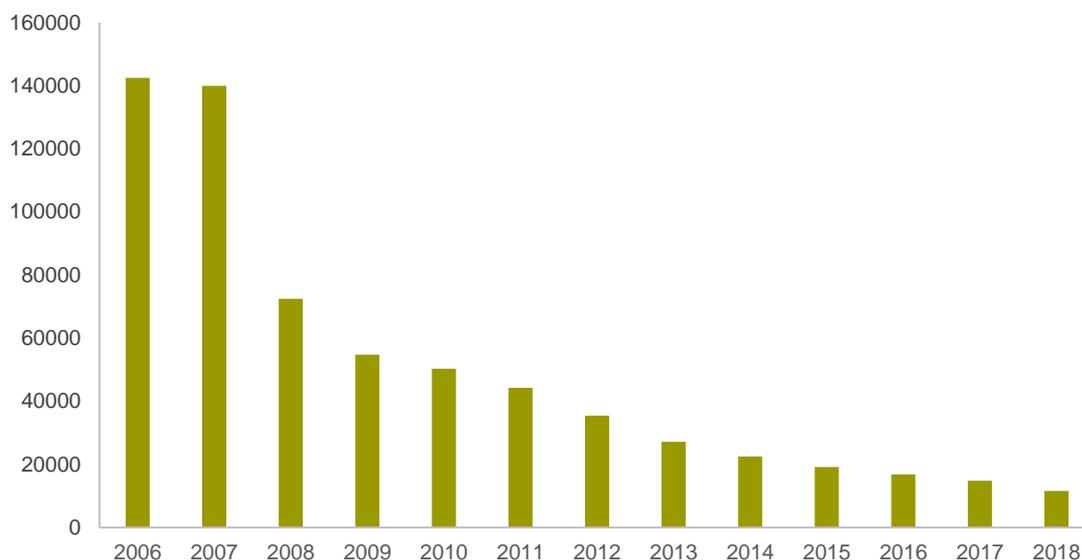
Adicionalmente, a ANACOM propôs ao contraente público que recomendasse à Fibroglobal o alargamento da sua oferta *bitstream* a velocidades de Internet de 200 Mbps, 400 Mbps ou mesmo 1 Gbps, e a introdução da funcionalidade *multicast*, possibilitando a oferta de serviços de televisão e de Internet de banda larga.

4.9. Oferta de referência de realuguer da linha de assinante (ORLA)

A oferta de realuguer da linha de assinante (ORLA) é uma oferta grossista que, a um preço determinado, permite que outros prestadores faturem a linha telefónica da MEO aos seus clientes. Decorrente da decisão da ANACOM de 4 de outubro de 2018, em que foi desregulado o mercado grossista de originação de chamadas em redes telefónicas públicas num local fixo para viabilização de serviços telefónicos retalhistas, as obrigações impostas à MEO, incluindo a obrigação de disponibilizar a ORLA, deixaram de ser aplicáveis. Não obstante, a MEO tem de manter a ORLA para os acessos ativos, nas condições então em vigor, incluindo os preços que lhes estão associados, durante um prazo de dezoito meses.

No final de 2018 existiam 11 594 acessos com ORLA ativa, dos quais 8 639 em acessos analógicos, 2 852 em acessos rede digital com integração de serviços básicos (RDIS), 95 em acessos RDIS básicos *plus*, 6 em acessos RDIS fracionados e 2 em acessos RDIS primários. O gráfico seguinte mostra a evolução do número de acessos com ORLA ativa.

Gráfico 8. Evolução do número de acessos com ORLA ativa



Fonte: ANACOM com base em dados da MEO.

4.10. Serviço de televisão digital terrestre (TDT)

Em 2018, a ANACOM procedeu, nos termos e em cumprimento do disposto na Lei n.º 33/2016, de 24 de agosto, à avaliação dos preços acordados entre o prestador do serviço

de codificação, multiplexagem, transporte e difusão do sinal de televisão digital terrestre – a MEO – e os operadores de televisão, tendo em conta os princípios e critérios previstos no referido diploma e no Direito de Utilização de Frequências (DUF TDT) de que a MEO é titular.

Após a audiência prévia das partes interessadas e consulta pública, a ANACOM aprovou, por deliberação de 22 de novembro 2018, a decisão final que determina à MEO a aplicação do preço anual do serviço de transporte e difusão do sinal de televisão digital terrestre (TDT) de 885,1 mil euros por Mbps, a que corresponde uma redução de 15,16% nos preços anuais por Mbps que a MEO cobra aos operadores de televisão (RTP, SIC e TVI) pela prestação do serviço de TDT.



SISTEMAS
DE CUSTEIO

5. SISTEMAS DE CUSTEIO

5.1. Sistema de contabilidade analítica (SCA) da MEO

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 sistema implementado pela MEO, examinar a sua correta aplicação e publicar anualmente uma declaração de conformidade do SCA e dos resultados obtidos.

Tendo tomado conhecimento das conclusões da auditoria aos resultados do SCA de 2015 e da respetiva declaração de conformidade, a ANACOM aprovou, a 7 de fevereiro de 2018, a declaração de conformidade a emitir referente aos resultados de 2015 do SCA da MEO.

Posteriormente, a 8 de novembro de 2018, a ANACOM aprovou a decisão final relativa à declaração de conformidade a emitir referente aos resultados de 2016 do SCA da MEO.

5.2. SCA dos CTT

A Lei n.º 17/2012, de 26 de abril (Lei Postal), na sua redação atual, confere à ANACOM, enquanto entidade reguladora do sector postal, a competência de aprovar e fiscalizar a correta aplicação do SCA que os CTT estão obrigados a possuir enquanto PSU. Anualmente, a ANACOM deve publicar uma declaração de conformidade do referido SCA e dos resultados obtidos.

Em 2018, foi emitida a declaração de conformidade relativa ao SCA dos CTT em vigor no exercício de 2015, e aos resultados por este produzidos para igual período, tendo a ANACOM atualizado as determinações e recomendações a este respeitantes.

Adicionalmente, desenvolveram-se os trabalhos relativos ao SCA com vista a auditar o SCA dos CTT relativos aos exercícios de 2016 e 2017.

5.3. Modelo de custeio de terminação móvel

O modelo de custeio definido em 2012 e revisto em 2015 foi atualizado (ao nível da procura, parâmetros da rede e custos), contribuindo para a decisão da ANACOM de 21 de junho de

2018 sobre o preço máximo de terminação das chamadas vocais em redes móveis individuais.

5.4. Modelo de custeio de terminação fixa

O modelo de custeio definido em 2016 foi atualizado (ao nível da procura, dos parâmetros da rede e de custos), contribuindo para a decisão da ANACOM de 28 de setembro de 2018 atrás referida sobre o preço máximo de terminação das chamadas vocais em redes fixas.



SERVIÇO UNIVERSAL

6. SERVIÇO UNIVERSAL

6.1. SU das comunicações eletrónicas

Em 2018, o SU das comunicações eletrónicas continuou a ser assegurado por dois prestadores distintos ao abrigo dos contratos assinados com o Estado Português, na sequência de concursos. Assim, a NOS assegurou a disponibilização do SU de acesso à rede de comunicações pública e prestação do serviço telefónico acessível ao público através daquela ligação (vulgarmente referido por STF) e a MEO assegurou o SU de oferta de postos públicos e do serviço completo de listas telefónicas e serviço completo de informações de listas, tendo em 13 de setembro de 2018 terminado o contrato anteriormente em vigor para a prestação desta componente do SU.

6.1.1. Acesso e serviço telefónico em local fixo (STF)

A disponibilização, no âmbito do SU, do acesso à rede de comunicações pública e prestação do serviço telefónico acessível ao público através daquele acesso, vulgarmente referido por STF, está a ser assegurada pela NOS na sequência de procedimento concursal. Essa prestação teve início em 1 de junho de 2014 e o respetivo contrato termina em 31 de maio de 2019.

Em 2018, verificou-se: (i) a manutenção de um número muitíssimo reduzido de clientes do SU, que nunca foi superior a 3; (ii) a não subscrição do tarifário “Reformados e Pensionistas”⁴; e (iii) a inexistência de quaisquer utilizadores a usufruírem das disposições específicas para os clientes com necessidades especiais⁵.

Enquanto PSU desta componente do SU, a NOS está obrigada a cumprir as disposições que se encontram vertidas no contrato celebrado com o Estado Português no que respeita à acessibilidade de preços e qualidade de serviço. Assim, durante 2018, a ANACOM prosseguiu com a verificação do cumprimento das obrigações de acessibilidade dos preços e qualidade de serviço.

⁴ A oferta designada “Tarifário Reformados e Pensionistas” traduz-se na oferta de 50% sobre o aluguer da linha de rede aos reformados e pensionistas elegíveis.

⁵ Por forma a garantir o acesso dos utilizadores finais com deficiência aos serviços de modo equivalente aos restantes utilizadores, a NOS disponibiliza ofertas específicas, como por exemplo, equipamento amplificador de microtelefone e fatura simples em *Braille*.

Quanto ao tarifário do SU, a NOS procedeu à sua alteração em 12 de julho de 2018, repercutindo a descida de 33 cêntimos de euro do preço da terminação móvel, em conformidade com o estabelecido contratualmente.

Para além das exigências de acessibilidade de preços, a NOS, enquanto PSU, deve prestar o serviço obedecendo a determinados parâmetros de qualidade que se encontram fixados.

A NOS tem obrigação de remeter à ANACOM, e de publicar no seu sítio de Internet, informação sobre os níveis de desempenho relativos ao período de um ano. Em 2018, terminou o quarto ano de prestação do serviço, que decorreu entre 1 de junho de 2017 e 31 de maio de 2018. A ANACOM analisou a informação recebida e concluiu que as medições anuais do quarto ano de prestação do serviço estão em conformidade com os objetivos anuais fixados.

6.1.2. Serviço de postos públicos

Em 2018, a ANACOM procedeu à verificação do cumprimento das obrigações em termos de parque, acessibilidade dos preços, qualidade de serviço e informação reportada à ANACOM.

De acordo com a informação transmitida pela MEO, em 2018 foi disponibilizado o parque estabelecido no contrato, ou seja, 8 222 postos, compreendendo 6 229 postos do critério de dispersão geográfica, isto é, de disponibilização de um posto público por freguesia e mais um posto público para cada uma das freguesias com mais de 1 000 habitantes, e 1 993 postos correspondentes à aplicação do critério de disponibilização de postos públicos em locais de interesse social⁶.

Atendendo à obrigação de publicação que impende sobre a MEO, em 2018 a empresa publicou informação detalhada sobre o parque de postos públicos desagregado, por zona geográfica e por freguesias, respetivos concelhos e distritos. Adicionalmente, publicou também no seu sítio na Internet a localização dos postos públicos do SU e o parque existente com referência ao 1.º trimestre de 2018.

⁶ Constituem locais de interesse social: (i) aeroportos; (ii) estabelecimentos de ensino; (iii) estabelecimentos prisionais; (iv) estações de metropolitano; (v) hospitais e centros de saúde; (vi) terminais ferroviários; (vii) terminais rodoviários, (viii) tribunais, e (ix) lojas do cidadão.

Em 2018, a ANACOM fiscalizou o parque de postos públicos do SU para verificar, nomeadamente, a existência dos PP nos locais indicados pela MEO e a operacionalidade dos mesmos.

A ANACOM promoveu também ações para verificação da conformidade dos dados remetidos pela MEO sobre a oferta de postos públicos, nomeadamente sobre o tráfego originado nos postos públicos do SU. Neste ponto, a MEO procedeu a correções dos dados de tráfego ao longo de 2018, tendo-se concluído que o valor total de 6 milhões de chamadas originalmente reportado pela MEO para o período de um ano (abril de 2016 a março de 2017) incluía chamadas automáticas de rotina geradas pelos sistemas de gestão do parque. Com a correção desse valor, o valor do tráfego que expressa a utilização efetiva dos postos públicos baixou para 3,1 milhões de chamadas. Esta informação foi objeto de publicação pela ANACOM no seu sítio da Internet em 20 de dezembro de 2018.

Em relação à acessibilidade dos preços, releva-se que, em 2018, não existiram alterações de preços do serviço, encontrando-se dessa forma verificado o cumprimento do *price cap*, uma vez que a MEO não está obrigada a proceder a reduções dos preços⁷.

Em termos de qualidade de serviço a cumprir na oferta de PP, está fixado um objetivo de 96% para o parâmetro “*Percentagem de postos públicos de moedas e cartão em boas condições de funcionamento*”⁸.

Para o total do país, para o 4.º ano de execução do contrato, que compreende o período de 1 de abril de 2017 a 31 de março de 2018, a MEO apresenta os valores de 95% e de 98%, este último expurgado das situações ocorridas e que terão afetado o seu desempenho. De acordo com a empresa, o nível de desempenho foi fortemente influenciado pela ocorrência de avarias associadas a furtos e vandalismo na zona norte, e pelos incêndios florestais ocorridos em outubro de 2017, com tempos de indisponibilidade superiores aos normais.

⁷ De acordo com o estabelecido no contrato, a MEO encontra-se obrigada ao cumprimento do *price cap* anual não superior a IPC-2,75%, aplicável à componente preços das comunicações para a mesma rede e para as outras redes fixas e móveis. A verificação do cumprimento desta regra para o ano em causa é feita numa base anual.

⁸ O indicador definido é “Percentagem de dias completos durante o qual os postos públicos existentes se encontram em condições de funcionamento relativamente ao número potencial de dias de serviço do parque médio de postos públicos”.

6.1.3. Lista telefónica completa e serviço completo de informações de listas

6.1.3.1. Lista telefónica completa

No âmbito do contrato que terminou a 13 de setembro de 2018, incumbia à MEO, enquanto prestador do SU do serviço de disponibilização de uma lista telefónica completa e de um serviço completo de informações de listas, o seguinte:

- a) Entregar anualmente listas telefónicas impressas a todos os utilizadores finais que expressamente as solicitem através de contacto telefónico para um número estabelecido para o efeito ou através de um sítio de Internet específico (ou seja, segue-se um modelo *opt in* na entrega das listas telefónicas impressas)⁹;
- b) Disponibilizar uma lista telefónica completa através de uma página eletrónica permanentemente disponível (sendo que a página utilizada é www.118net.pt);
- c) Oferecer ao público em geral um serviço completo de informações de listas, acessível a partir de todos os prestadores de serviços telefónicos, a um preço e qualidade de serviço definidos, sendo que esse serviço tem vindo a ser prestado através do número 118;
- d) Disponibilizar ofertas específicas que garantam o acesso dos utilizadores finais com deficiência aos serviços acima referidos, de modo equivalente aos restantes utilizadores finais¹⁰.

Em 2018, a MEO prestou o terceiro e último ano do serviço ao abrigo do referido contrato, sendo que, de acordo com os dados remetidos pela MEO foram entregues nesse ano 4 784 listas telefónicas impressas solicitadas no período indicado para o efeito em 2017.

O número de listas entregues em 2018 é significativamente inferior aos dos anos anteriores, cujo número de listas entregues foi ligeiramente superior às 6 mil listas.

⁹ De notar ainda que a entrega da lista telefónica impressa aos utilizadores que expressamente solicitaram e que cobre a área residência/instalação do utilizador final tem de ser feita sem quaisquer encargos, no endereço indicado pelo utilizador ou num dos dois locais físicos existentes para o efeito. A MEO tem também a obrigação de entrega das demais listas, quando existam, podendo tal estar sujeito ao pagamento de despesas de expedição e portes, excetuando as que foram solicitadas para entrega num dos referidos dois locais.

¹⁰ Nesta medida encontra-se estabelecido que o PSU deve disponibilizar gratuitamente aos utilizadores cegos ou amblíopes a possibilidade de fazer mensalmente até 20 chamadas gratuitas, não acumuláveis, para o serviço de informações de lista.

Visando confirmar o número de listas entregues em 2017, e por solicitação do Secretário de Estado das Infraestruturas (SEI), a ANACOM promoveu a realização de uma auditoria realizada com recursos internos.

Na auditoria realizada em 2018 ao número de listas entregues em 2017, apurou-se um valor final de 6 056 listas, menos 91 listas do que o reportado pela MEO, com um impacto no valor de financiamento variável de 41,04 euros inferior ao financiamento que resultaria do número de listas indicado pela MEO.

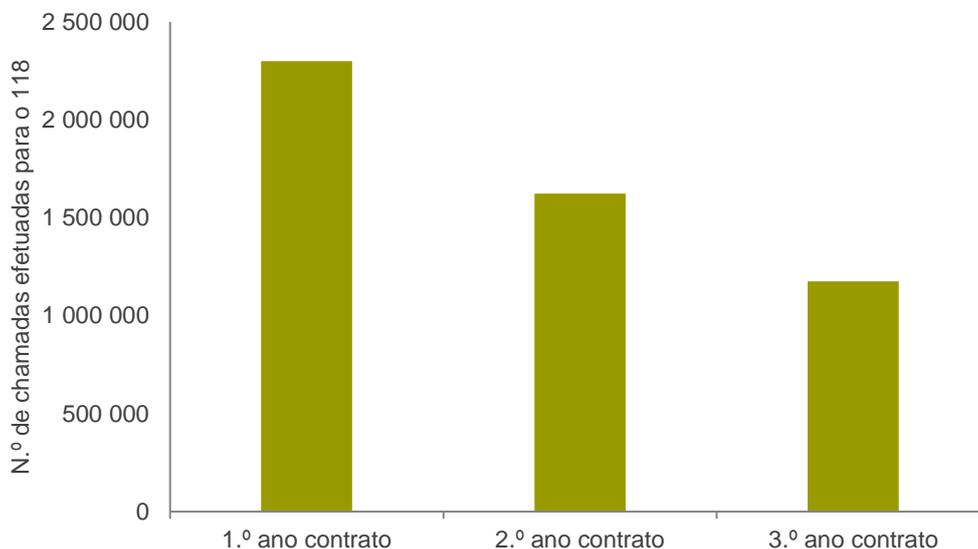
Com vista a verificar o cumprimento das demais obrigações da MEO, a ANACOM realizou ainda outras ações, relevando-se, nomeadamente:

- a) A verificação dos procedimentos adotados pela MEO para permitir aos utilizadores finais a solicitação das listas telefónicas impressas e a respetiva entrega: a ANACOM procedeu ela própria à solicitação de listas telefónicas impressas pelos dois meios disponíveis para o efeito (contacto telefónico e sítio da Internet) (listas a entregar em 2019);
- b) A confirmação da informação divulgada pela MEO no sítio www.118net.pt: a ANACOM verificou a informação veiculada, nomeadamente a da página de entrada e a divulgada nas perguntas frequentes.

6.1.3.2. Serviço completo de informações de listas

À semelhança dos anos anteriores, em 2018 o tráfego para o serviço completo de informações de listas, serviço que possibilita a todos os utilizadores finais a obtenção de informações relativas a números de telefone a partir do nome ou da morada do cliente e a obtenção de moradas ou nomes de clientes a partir de números de telefone, continuou a decrescer. Num período de três anos o tráfego para o serviço “118” reduziu-se para cerca de metade, conforme se ilustra no gráfico seguinte.

Gráfico 9. Volume de chamadas efetuadas para o serviço “118” – 14.09.2015 a 13.09.2018



Fonte: MEO e cálculos ANACOM.

Em relação ao tarifário do serviço “118”, o mesmo é regulado e pode ser ajustado anualmente em função da variação do índice de preços ao consumidor (IPC) sendo que, em 2018, não se registaram alterações.

No que respeita à disponibilização de ofertas específicas para utilizadores finais com deficiência, é de notar que o PSU disponibiliza gratuitamente aos utilizadores cegos ou amblíopes a possibilidade de fazerem 20 chamadas gratuitas, não acumuláveis, para o serviço de informação de listas.

Em relação à qualidade de serviço, na prestação do serviço “118” o PSU está obrigado ao cumprimento do parâmetro “*tempo de resposta para os serviços informativos*” que é medido por dois indicadores: (i) o tempo médio de resposta para os serviços informativos (com objetivo de desempenho de 5 segundos); e (ii) a percentagem de chamadas para os serviços informativos atendidas até vinte segundos pelos operadores humanos ou por sistemas equivalentes de resposta (com um objetivo de desempenho de 95%).

A MEO, relativamente ao período de 14 de setembro de 2017 a 13 de setembro de 2018 – 3.º ano de execução do contrato –, reportou e publicou níveis de desempenho melhores que os objetivos definidos.

6.1.4. Determinação dos custos líquidos decorrentes da prestação do serviço universal (CLSU)

Em 2018, a ANACOM procedeu à determinação dos CLSU de 2017 a serem objeto de financiamento aos prestadores designados por concurso, custos esses apurados de acordo com a forma de cálculo e valor global de financiamento estabelecido nos contratos celebrados entre o Governo e os respetivos prestadores designados. Em relação à prestação do serviço de lista telefónica completa e serviço completo de informações de listas foi apurado o valor da componente variável, tendo em conta o número de 6056 listas telefónicas registado na auditoria realizada. Este é o número a considerar para efeito da determinação dos custos líquidos.

Na tabela seguinte apresentam-se os valores determinados pela ANACOM de CLSU de 2017 em relação a cada uma das componentes do SU.

Tabela 2. Valores finais dos CLSU 2017

	2017
Prestação do STF	1 920 000,00
Oferta de Postos Públicos	2 466 600,00
Prestação de listas e 118	636 064,59
Total CLSU	5 022 664,59

Fonte: ANACOM. Valores em euros.

6.1.5. Financiamento do SU

A Lei n.º 35/2012, de 23 de agosto¹¹, 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 Código do Procedimento Administrativo, uma lista contendo as seguintes informações:

- a) Entidades obrigadas a contribuir para o fundo de compensação;

¹¹ Alterada e republicada pela Lei n.º 149/2015, de 10 de setembro.

- b) Volume de negócios elegível (VNE) para cálculo das contribuições devidas ao fundo de compensação;
- c) 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;
- d) Valor da compensação a pagar aos PSU;
- e) 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 fundo de compensação, competindo-lhe também identificar as entidades obrigadas a contribuir para o FCSU e fixar o valor exato da respetiva contribuição.

Neste contexto, a ANACOM finalizou, no 1.º trimestre de 2018, os procedimentos associados ao acionamento do FCSU relativos aos CLSU aprovados em 2016, referentes aos CLSU de 2014 (contribuição extraordinária) e aos CLSU de 2016 incorridos pelos PSU designados por concurso; e iniciou em junho de 2018, os procedimentos associados ao financiamento dos CLSU de 2017 (relativos ao período posterior à designação dos PSU por concurso).

Em 2018, releva-se ainda a publicação pela ANACOM, enquanto entidade gestora do FCSU, do terceiro relatório e contas, nos termos dos artigos 98.º da LCE e 4.º, n.º 1, alínea d) da Lei do Fundo.

6.1.5.1. Contribuições relativas a 2016 (pagas em 2018)

Em 26 de janeiro de 2018, a ANACOM adotou a decisão final relativa à identificação das entidades obrigadas a contribuir para o FCSU e à fixação do valor das contribuições relativas aos CLSU a compensar relativos a 2014 (CLSU aprovados em 2016) e 2016 (período posterior à designação do PSU por concurso).

Atendendo a que no Relatório de Regulação de 2017 encontra-se explanado com maior detalhe o processo seguido, que nesse ano culminou com a aprovação do SPD cuja decisão final veio a ser adotada em janeiro de 2018, apresenta-se apenas tabela síntese

com identificação das empresas e entidades que foram determinadas como contribuintes do FCSU e o valor das contribuições de cada uma delas.

Tabela 3. Valor das contribuições das empresas e entidades obrigadas a contribuir para o fundo de compensação relativamente aos 2014 (aprovados em 2016) e CLSU 2016 (período posterior à designação do PSU por concurso)

Empresas	CLSU 2014 Contribuição extraordinária	CLSU 2016 (Período posterior à designação por concurso)		
		NOS (Prestação do STF)	MEO (Prestação de oferta PP)	MEO (Prestação de listas e 118)
Grupo APAX (NOWO/ONI)	196 680,73	48 926,61	62 855,40	16 210,36
NOWO Communications, S.A.	128 252,52	31 904,30	40 987,05	10 570,53
ONITELECOM - Infocomunicações, S.A.	68 428,21	17 022,31	21 868,35	5 639,83
Grupo NOS	2 353 869,94	585 552,33	752 251,76	194 005,09
NOS Comunicações, S.A.	2 281 727,05	567 605,95 ⁽¹⁾	729 196,28	188 059,10
NOS AÇORES COMUNICAÇÕES, S.A.	25 284,53	6 289,82	8 080,45	2 083,94
NOS MADEIRA COMUNICAÇÕES, S.A.	46 858,36	11 656,56	14 975,03	3 862,05
Grupo Vodafone	1 660 179,75	412 988,89	530 561,66	136 831,40
Vodafone PORTUGAL - Comunicações Pessoais, S.A.	1 660 179,75	412 988,89	530 561,66	136 831,40
Vodafone Enterprise Spain , SL - Sucursal em Portugal	0,00	0,00	0,00	0,00
MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A.	3 506 835,71	872 365,88	1 120 717,55	289 032,10
Total	7 717 566,13	1 919 833,71	2 466 386,37	636 078,95

Valores expressos em euros.

Fonte: Cálculos ANACOM com base nas declarações transmitidas pelas empresas e nos resultados da auditoria.

A ANACOM, ainda em relação aos CLSU de 2014 (contribuição extraordinária) e aos CLSU de 2016 (período posterior à designação do PSU por concurso), autorizou, na sequência de solicitações da MEO e da NOS, a dispensa de entrega do valor da contribuição daquelas entidades, uma vez que os valores que tinham a receber eram superiores aos que tinham a pagar.

Todas as contribuições referentes aos CLSU de 2016 incorridos pelos PSU (período posterior à designação do PSU por concurso) foram transferidas para o FCSU, sendo que

as contribuições relativas à contribuição extraordinária dos CLSU aprovados em 2016, referentes a 2014, foram pagas pela ONITELECOM e pela NOWO, tendo as restantes contribuintes (com exceção das referidas e da relativa à MEO) manifestado a intenção de impugnar a liquidação das correspondentes contribuições extraordinárias. Para tal apresentaram fiança/garantia bancária com o objetivo de suspender um eventual processo de execução fiscal.

O FCSU procedeu à transferência dos montantes disponíveis para os respetivos PSU nos termos do estabelecido na Lei do Fundo.

6.1.5.2. Contribuições relativas a 2017 (a ser pagas em 2019)

Em 2018, a ANACOM aprovou a adjudicação da auditoria aos valores do volume de negócios elegível (VNE) dos operadores de rede e prestadores de serviços de comunicações eletrónicas relativos ao exercício de 2017 a uma entidade externa independente, a Mazars & Associados.

Releve-se que as 26 empresas sujeitas à auditoria foram selecionadas pela ANACOM considerando as que apresentavam valores anuais de VNE mais significativos, as que apresentavam reduções significativas do volume de negócios face ao ano anterior, o interesse em deter informação sobre algumas empresas que não remeteram a declaração e ainda outras escolhidas de forma aleatória.

O valor de VNE das empresas auditadas representou mais de 99% do valor de VNE do sector e incluiu todas as entidades que vieram a ser identificadas como contribuintes.

No que respeita às restantes empresas não sujeitas a auditoria, a ANACOM procedeu a uma verificação da consistência e correção dos valores reportados nas declarações, nomeadamente, comparando o valor global apresentado com os valores apresentados para as várias rubricas. Em casos pontuais foram detetadas incorreções, tendo a ANACOM efetuado a sua correção.

Em face dos resultados da auditoria e dos procedimentos seguidos pela ANACOM, foi aprovado, em 6 de dezembro de 2018, o SPD relativo à identificação das entidades obrigadas a contribuir para o fundo de compensação do serviço universal de comunicações eletrónicas. O SPD fixou ainda o valor das contribuições referentes aos CLSU a compensar relativos a 2017.

Foi determinado no referido SPD o valor do VNE global do sector (4 286 788 862,35 euros) relativo a 2017, para efeitos da Lei do Fundo, e a lista de entidades que devem efetuar pagamentos ao FCSU relativos aos CLSU de 2017 (período posterior à designação do PSU por concurso).

Considerando que se encontram estabelecidas na Lei do Fundo as deduções a serem consideradas ao montante dos CLSU a repartir, a ANACOM verificou a aplicabilidade de cada uma delas, tendo determinado que o valor final a considerar para efeitos da fixação do valor das contribuições corresponde ao valor de CLSU deduzido do valor de 5 mil euros recebido, referente ao pagamento pela MEO de uma sanção que foi julgada procedente pelo Tribunal Arbitral por decisão de 2 de maio de 2018, pelo incumprimento da obrigação de disponibilização de informação prevista na cláusula 5.ª, n.º 3, e no Anexo 4 do contrato para a prestação do SU de oferta de postos públicos.

Na tabela seguinte apresentam-se as contribuições determinadas para cada uma das entidades identificadas como contribuintes em relação aos CLSU de 2017.

Tabela 4. Valor das contribuições das empresas e entidades obrigadas a contribuir para o fundo de compensação relativamente aos CLSU de 2017 (período posterior à designação do PSU por concurso)

Empresas	NOS (Prestação do STF)	MEO (Prestação de oferta PP)	MEO (Prestação de listas e 118)
Grupo APAX (NOWO/ONI)	49 388,76	63 449,12	16 361,68
NOWO Communications, S.A.	32 961,44	42 345,15	10 919,58
ONITELECOM - Infocomunicações, S.A.	16 427,32	21 103,97	5 442,10
Grupo NOS	609 112,25	782 518,89	201 788,93
NOS Comunicações, S.A.	590 928,91	759 158,98	195 765,08
NOS AÇORES COMUNICAÇÕES, S.A.	6 353,55	8 162,33	2 104,83
NOS MADEIRA COMUNICAÇÕES, S.A.	11 829,79	15 197,58	3 919,02
Grupo Vodafone	434 448,22	558 130,20	143 925,59
Vodafone PORTUGAL - Comunicações Pessoais, S.A.	434 448,22	558 130,20	143 925,59
Vodafone Enterprise Spain , SL - Sucursal em Portugal	0,00	0,00	0,00
MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A.	825 139,43	1 060 046,32	273 355,20
Total	1 918 088,66	2 464 144,53	635 431,40

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.

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

A MEO é a empresa cujo valor de contribuição é mais elevado, cerca de 43%; segue-se a NOS, com cerca de 31%; e a Vodafone, com cerca de 23%; sendo que as restantes entidades contribuintes suportam no conjunto cerca de 3%.

A decisão final relativa a esta matéria foi aprovada já em 2019 (17 de janeiro), não contendo alterações nos valores das contribuições de cada entidade.

6.2. Serviço postal universal

O serviço postal universal consiste, de acordo com o n.º 1 do artigo 10.º da Lei Postal, 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 serviço postal universal compreende, segundo o artigo 12.º do mesmo diploma:

- a) um serviço postal, no âmbito nacional e internacional, de envios de correspondência (excluindo a publicidade endereçada) e ainda 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;
- b) a entrega no território nacional de encomendas postais recebidas de outros Estados--Membros da UE com peso até 20 kg.

Não estão abrangidos pelo serviço postal universal os serviços de correio expresso (n.º 2 do artigo 12.º).

A prestação do serviço postal universal foi atribuída aos CTT até 31 de dezembro de 2020¹².

6.2.1. Preços do serviço postal universal

Por deliberação de 23 de março de 2018, a ANACOM decidiu que a proposta de preços de serviços que integram o serviço universal, apresentada pelos CTT a 15 de fevereiro de 2018, para entrar em vigor em 1 de abril de 2018, cumpria os princípios e critérios de formação desses preços, fixados pela ANACOM em 21 de novembro de 2014¹³. Essa proposta caracterizava-se essencialmente por:

- a) um aumento médio anual de 4,46% dos preços do cabaz de serviços constituído pelos envios de correspondências, correio editorial e encomendas, estando em conformidade com a variação máxima de preços permitida (de 4,5%);
- b) uma redução média anual de 0,5% dos preços dos serviços reservados (serviço e citações e notificações postais), igualmente em conformidade com a respetiva variação máxima de preços permitida (-0,5%);
- c) uma variação média anual dos preços do correio normal nacional até 20 g, pago através de selos e franquias nos estabelecimentos postais, de 6,1%, inferior à variação máxima aplicável (de 7,5%).

¹² Ao abrigo do artigo 57.º, n.º 1, da Lei Postal.

¹³ Cujá aplicação em 2018 viria a ser confirmada pela ANACOM na sua decisão de 12 de julho de 2018, que estabeleceu que “aos preços a aplicar no ano 2018, aplicam-se os critérios de formação de preços para o triénio 2015-17 definidos na decisão da ANACOM de 21.11.2014”.

Os critérios de formação de preços acima referidos não se aplicam aos preços especiais aplicados pelos CTT aos envios de correio normal em quantidade. Estes estão cobertos pelo artigo 14.º-A da Lei Postal, que estabelece um regime específico para os preços especiais e condições associadas dos serviços postais que integram a oferta do serviço universal, aplicados pelos prestadores de serviço postal universal, nomeadamente para serviços às empresas, a remetentes de envios em quantidade ou a intermediários responsáveis pelo agrupamento de envios de vários utilizadores.

Estes preços devem obedecer aos princípios da transparência e não discriminação, tendo também em conta os custos evitados em relação ao serviço normalizado que oferece as quatro operações¹⁴ integradas no serviço postal. Os preços especiais e respetivas condições devem ainda ser aplicados de igual modo, independentemente do tipo de beneficiário, e ser aplicados a utilizadores que efetuem envios em condições similares, em especial os utilizadores individuais e as pequenas e médias empresas.

A ANACOM apenas pode intervir após a entrada em vigor dos respetivos preços.

Neste âmbito, os CTT implementaram, a 2 de abril de 2018, alterações aos preços especiais aplicáveis ao correio normal em quantidade. As alterações caracterizam-se, essencialmente, pelo aumento médio anual de 3,8% dos preços dos envios do correio normal nacional em quantidade, mantendo-se inalterados os preços do serviço internacional.

6.2.2. Critérios de formação dos preços do serviço postal universal a vigorarem no triénio 2018 a 2020

Por deliberação de 12 de julho de 2018, complementada por deliberação de 5 de novembro de 2018, a ANACOM aprovou os critérios a que obedece a formação dos preços do serviço postal universal, prestados pelos CTT, a vigorarem no triénio 2018 a 2020. Dos critérios definidos, destaca-se que:

- os preços obedecem aos princípios da acessibilidade a todos os utilizadores, da orientação para os custos (devendo incentivar uma prestação eficiente do serviço postal universal), da transparência e da não discriminação;

¹⁴ Aceitação, tratamento, transporte e distribuição.

- aos preços a cobrar em 2018 aplicam-se os critérios de formação de preços para o triénio 2015-17 definidos na decisão da ANACOM de 21 de novembro de 2014. Daqui resultam as variações máximas de preços já referidas na secção anterior, para o qual se remete;
- a variação média anual dos preços do cabaz formado pelos serviços de correspondências, correio editorial e encomendas, em 2019 e 2020, não pode ser superior, em termos nominais, ao valor da inflação prevista no respetivo Orçamento de Estado deduzida de 0,25 pontos percentuais. Verificando-se desvios face à inflação prevista no Orçamento de Estado e face às estimativas de tráfego previstas, estas são incorporadas na variação máxima de preços do ano seguinte, dentro de certos limites e de acordo com fatores de correção definidos nas próprias regras;
- a mesma variação máxima aplica-se, atendendo ao princípio da acessibilidade de preços e como forma de proteção dos utilizadores, ao preço em 2019 e 2020 de um envio de correio não prioritário/normal com peso até 20 g, no serviço nacional, pago através de selos e franquias nos estabelecimentos postais;
- a variação média anual do preço dos serviços postais reservados (serviço de citações e notificações postais), em 2019 e 2020, não pode ser superior, em termos nominais, ao valor da inflação prevista no Orçamento de Estado deduzida de 4,4 pontos percentuais. Também neste caso se incorporam, na variação máxima de preços do ano seguinte, desvios verificados face à inflação e estimativas de tráfego previstas;
- os preços dos envios de correspondência no serviço nacional com peso inferior a 50 g, remetidos por utilizadores do segmento ocasional, obedecem ao princípio da uniformidade tarifária, com a aplicação de um preço único em todo o território.

6.2.3. Qualidade do serviço postal universal para o triénio 2018-2020

Por deliberação de 12 de julho de 2018, a ANACOM aprovou os parâmetros de qualidade de serviço e os objetivos de desempenho associados à prestação do serviço postal universal para o triénio 2018-2020, introduzindo um maior nível de exigência face aos que estavam em vigor.

O objetivo da ANACOM ao estabelecer este novo conjunto de indicadores é criar condições para que seja assegurado um maior nível de qualidade do serviço postal universal, invertendo a situação de progressivo agravamento dessa qualidade e de crescente insatisfação dos utilizadores que se observou nos últimos anos, embora sem colocar em causa a respetiva sustentabilidade e viabilidade económico-financeira.

Os novos indicadores de qualidade de serviço, a que os CTT estarão obrigados em 2019 e 2020, apresentam as seguintes alterações face aos que estavam em vigor:

- a) o não cumprimento do objetivo de desempenho fixado para cada indicador implica a ativação do mecanismo de compensação dos utilizadores previsto (deixando de ser considerada a existência, por um lado, de um valor mínimo, inferior ao valor objetivo de desempenho, que no anterior sistema de indicadores era usado como o limiar abaixo do qual era automaticamente aplicado o mecanismo de compensação por não cumprimento de cada indicador individual; por outro lado, no anterior sistema o não cumprimento dos objetivos de desempenho, mesmo sendo cumpridos os valores mínimos, poderia também dar lugar à ativação do mecanismo de compensação por via do cálculo de um valor global de qualidade de serviço, que deixa assim também de ser necessário no novo sistema, tendo sido eliminado);
- b) foram fixados objetivos de desempenho mais exigentes para alguns indicadores;
- c) para todos os indicadores, para além de um padrão de qualidade de cada serviço em termos da respetiva velocidade de entrega, foi estabelecido um objetivo de fiabilidade que varia entre os 99,9%, para os casos em que a rapidez e segurança são determinantes (correio azul, correio registado e jornais diários e semanais) e de 99,7% para o restante correio (correio normal, encomendas e jornais mensais e quinzenais). O objetivo deste indicador de fiabilidade é evitar que o tráfego remanescente seja entregue muito para além do padrão definido;
- d) é criado um indicador para o correio normal em quantidade, que cobre o segmento dos remetentes de envios em quantidade.

A ANACOM fixou também um objetivo de desempenho mais exigente para o atual indicador do tempo em fila de espera no atendimento nas estações e postos de correios até 10 minutos, e criou um novo indicador em que o tempo de espera não poderá ultrapassar os 30 minutos em 99,5% dos casos.

6.2.4. Auditoria à qualidade do serviço postal universal

A realização de auditorias ou outros mecanismos de controlo dos níveis de qualidade de serviço oferecidos pelo prestador de serviço universal é também assegurada pela ANACOM, de forma independente do prestador de serviço universal.

Assim, por decisão de 28 de dezembro de 2018, a ANACOM aprovou a decisão final decorrente dos resultados da auditoria aos níveis de qualidade do serviço postal universal em 2016 e 2017, na sequência da respetiva auditoria promovida por esta Autoridade.

Nesta decisão, a ANACOM determinou aos CTT um conjunto de alterações que visam tornar o sistema de medição dos indicadores de qualidade do serviço postal universal mais fiável e robusto, por se ter concluído que o sistema atual apresenta múltiplas fragilidades.

A decisão da ANACOM tem por base as recomendações de uma entidade independente (Grant Thornton) contratada para realizar a referida auditoria ao sistema de medição dos indicadores de qualidade de serviço (IQS) dos CTT em 2016 e 2017.

O relatório da auditoria permitiu à ANACOM concluir que os procedimentos de medição dos IQS não garantem o anonimato dos painelistas, o que poderá levar a que o correio-prova usado na amostra para fazer as medições tenha um tratamento específico, mais favorável do que os envios reais de correio.

Por outro lado, no caso da medição do tempo em fila de espera, o facto de a pessoa contratada para efetuar a medição ser facilmente reconhecível poderá levar a que os CTT adotem um comportamento distinto quando a medição está a ser feita, em relação ao atendimento normal.

Assim, perante a constatação de que os procedimentos implementados pelos CTT podem não assegurar que os valores obtidos para os IQS correspondem à qualidade do serviço que é efetivamente prestado, decidiu a ANACOM determinar que sejam feitas diversas alterações, com vista a garantir a respetiva exatidão, como por exemplo:

- a) O envio, pela entidade que efetua a medição dos valores dos IQS, dos objetos de teste aos painelistas que participam no sistema de medição deve ser feito, nomeadamente:

- em mão por aquela entidade nos grandes centros urbanos e através de outros prestadores, que não os CTT, nas restantes regiões do país;
 - por aquela entidade ou por outras entidades contratadas para o efeito, que não os CTT, em vários estabelecimentos postais e não sempre no mesmo, devendo ainda ser feita uma rotação dos estabelecimentos usados;
 - durante vários dias da semana, e não num único dia pré-determinado;
- b) a aparência dos objetos de teste não pode desviar-se da aparência dos envios de correio real, de forma a que não sejam facilmente distinguíveis face aos envios de correio real;
- c) não é permitida a utilização de objetos de teste com dispositivos de reconhecimento eletrónico (*transponders*), salvo quando exista autorização prévia da ANACOM.

Ainda de acordo com a decisão da ANACOM, não poderão fazer parte do painel de medição dos IQS os painelistas e os pontos de indução e de receção que façam ou tenham feito parte do painel entre outubro de 2016 e dezembro de 2018, os quais também não podem voltar a integrar o painel durante os três anos seguintes.

A ANACOM determinou também que cada painalista, cada ponto de indução e cada ponto de receção não podem fazer parte do painel por mais de quatro anos consecutivos.

No que respeita aos IQS relativos a tempos em fila de espera nos estabelecimentos postais deverá ser utilizada a figura do “cliente mistério” (pessoa contratada para fazer este tipo de medição, que se comporta como um cliente normal de forma a não ser facilmente reconhecível). O mesmo “cliente mistério” não pode:

- a) recolher informação mais do que três vezes por ano no mesmo estabelecimento postal no mesmo ano; e
- b) fazer recolha de informação no mesmo estabelecimento antes de decorridos pelo menos quatro meses desde a última vez que o fez.

Os CTT ficaram obrigados a implementar estas medidas até 1 de julho de 2019, devendo informar a ANACOM com 30 dias de antecedência face à data da respetiva implementação.

A ANACOM procedeu também à auditoria aos indicadores de reclamações e pedidos de informação, no âmbito do serviço postal universal, medidos pelos CTT ao abrigo do artigo 41.º, n.º 5, da mesma Lei Postal. Releva-se neste âmbito a recomendação da ANACOM aos CTT para adotarem medidas que visem reduzir situações de dúvida ou suscetíveis de interpretações diversas na classificação dos motivos das reclamações, e a ocorrência de erros de registo de informação no respetivo sistema de informação.

6.2.5. Redução dos preços dos CTT por incumprimento de dois IQS em 2017

A 21 de junho de 2018, a ANACOM aprovou a decisão final relativa aos valores dos IQS verificados pelos CTT em 2017.

De acordo com os dados de 2017, os seguintes IQS não atingiram os objetivos de desempenho e os valores mínimos, definidos para o ano:

- a) IQS2 (demora de encaminhamento no correio azul no Continente);
- b) IQS7 (demora de encaminhamento no correio transfronteiriço intracomunitário D+3).

Uma vez que, para estes IQS, não foram atingidos os respetivos valores mínimos, há lugar à aplicação do mecanismo de compensação previsto no artigo 7.º dos «Parâmetros de qualidade de serviço e objetivos de desempenho associados à prestação do serviço postal universal» fixados na decisão da ANACOM de 30 de dezembro de 2014. Assim, a ANACOM determinou aos CTT a aplicação da dedução correspondente àquele incumprimento, isto é, dedução de 0,085 pontos percentuais à variação média ponderada dos preços do cabaz de serviços de correspondências, encomendas e correio editorial, permitida para o ano 2018, que passou assim de 4,5% para 4,415%, devendo a mesma ser iniciada pelos CTT até ao dia 1 de outubro de 2018 e aplicada durante um período mínimo de três meses.

Esta decisão foi implementada pelos CTT através da redução de preços do serviço correio azul nacional, entre 1 de outubro de 2018 e 31 de dezembro de 2018.

6.2.6. Pedidos dos CTT de dedução, para cálculo dos IQS, dos registos afetados por perturbações atmosféricas na Madeira em fevereiro de 2018 e nos Açores em novembro de 2018

A ANACOM aprovou, por decisão de 25 de julho de 2018, a decisão final sobre o pedido dos CTT de dedução de registos de expedições de correio normal, encomenda normal, correio azul e correio registado, afetados diretamente pelas interrupções de tráfego aéreo no aeroporto do Funchal nos dias 7 e 8 de fevereiro de 2018, causadas por intempéries, para efeitos de cálculo dos valores dos indicadores de qualidade de serviço em 2018.

A decisão da ANACOM foi no sentido de deferir a dedução dos registos de correio normal e encomenda normal de 5 a 8 de fevereiro, e de correio azul e registado de 6 a 8 de fevereiro, nos fluxos da Madeira para Portugal Continental e para os Açores, bem como dos registos das expedições de correio normal de 2 a 8 de fevereiro, de encomenda normal de 5 a 8 de fevereiro e correio azul e de registado de 6 a 8 de fevereiro, nos fluxos de Portugal Continental e dos Açores para a Madeira. Por outro lado, foram indeferidas as deduções dos registos de encomenda normal no dia 2 de fevereiro e de correio azul e registado no dia 5 de fevereiro, bem como as de correio normal no dia 2 de fevereiro, da Madeira para Portugal Continental e para os Açores.

Já no decorrer de 2019, por decisão de 28 de março, a ANACOM aprovou a decisão sobre o pedido dos CTT de dedução de registos de expedições de correio normal, encomenda normal, correio azul e correio registado, afetados diretamente pelas interrupções do tráfego aéreo nos aeroportos dos Açores causadas pela tempestade Diana, igualmente para efeitos de cálculo dos valores dos indicadores de qualidade de serviço de 2018.

A ANACOM deferiu a dedução dos registos das expedições de correio normal e encomenda normal de 23 a 27 de novembro (inclusive) e de correio azul e correio registado de 26 a 27 de novembro (inclusive), nos fluxos de e para os Açores (o que inclui os fluxos do Continente para os Açores e vice-versa, os fluxos dos Açores para a Madeira e vice-versa e os fluxos inter-ilhas dos Açores), com exceção dos envios internos a cada ilha.

6.2.7. Densidade da rede postal e ofertas mínimas de serviços

Compete aos CTT, enquanto concessionária do serviço postal universal, a criação, o encerramento e a alteração dos horários de funcionamento dos estabelecimentos postais, respeitando os objetivos de densidade da rede postal e de ofertas mínimas de serviços

fixados pela ANACOM, por decisão de 15 de setembro de 2017. Cabe também aos CTT, de acordo com o quadro jurídico em vigor, decidir qual o tipo de estabelecimento postal (estação ou posto de correios) que é utilizado para assegurar a prestação de serviços postais à população.

Com vista a assegurar a qualidade do atendimento prestado nos postos de correios relativamente aos serviços postais, bem como as condições necessárias para garantir a inviolabilidade e o sigilo dos envios postais, a confidencialidade das informações transmitidas ou armazenadas e a proteção de dados pessoais e da vida privada, em particular nos concelhos que já não têm estações de correios, a ANACOM levou a cabo em 2018 um trabalho de análise da prestação dos serviços postais. Este trabalho culminou com a adoção, já em 2019, de uma decisão em que determinou aos CTT a apresentação de uma proposta que complemente os objetivos de densidade da rede postal e de ofertas mínimas de serviços que se encontram em vigor, tendo como quadro de referência, nomeadamente que: o estabelecimento postal que, em cada concelho, ao abrigo dos objetivos de densidade da rede postal e de ofertas mínimas de serviços atualmente em vigor, deve prestar a totalidade dos serviços concessionados (e funciona em 99% dos concelhos do país todos os dias úteis durante um período mínimo diário de 6 horas e no restante 1% dos concelhos todos os dias úteis durante um período mínimo diário de 3 horas), é:

- i) uma estação de correios; ou
- ii) um posto de correios com características equivalentes, mediante a verificação de um conjunto de requisitos (relacionados com, por exemplo, a formação, o atendimento, as infraestruturas e equipamentos, entre outros).

A conclusão do procedimento de revisão dos referidos objetivos transitou para 2019.

PORTABILIDADE
DO NÚMERO
E PRÉ-SELEÇÃO

7. PORTABILIDADE DO NÚMERO E PRÉ-SELEÇÃO

7.1. Alteração do Regulamento da Portabilidade

Por decisão de 13 de abril de 2018, a ANACOM aprovou o regulamento de alteração do Regulamento da Portabilidade, que teve como principal objetivo resolver o problema das elevadas taxas de rejeição de pedidos de portabilidade, que se situavam nos 22% no caso dos números móveis e 10% no caso dos fixos. As alterações visaram também reduzir os tempos associados à mudança de prestador e os casos de portabilidade indevida.

No essencial são simplificados alguns processos, o que torna os fluxos entre operadores (o operador que cede o número e o operador que o recebe) mais rápidos e mais seguros, reduzindo a litigância entre eles, beneficiando consumidores e clientes empresariais.

Essa maior simplificação decorre sobretudo do facto de o pedido eletrónico de portabilidade entre prestadores passar a processar-se através de um código de validação de portabilidade (CVP), introduzido no prazo de 9 meses¹⁵. Este código é gerado pelos prestadores de serviços de comunicações eletrónicas e disponibilizado a todos os assinantes, que deverão utilizá-lo para fazer o pedido de portabilidade junto do seu novo prestador. Esta medida permite otimizar recursos e simplificar a relação entre o novo e o antigo prestador, contribuindo para processos de portabilidade mais céleres e seguros, porque a portabilidade é efetuada sem ser necessário que os operadores troquem entre si a documentação necessária para portar o número.

Com o novo regulamento, o prestador recetor (novo prestador) tem a obrigação de conservar a documentação de denúncia contratual, e o envio deste documento ao prestador doador (o antigo prestador) passa a estar limitado às situações de portabilidade indevida (não solicitada pelo assinante). Neste contexto, as compensações entre prestadores passam a estar restritas aos casos de portabilidade de número não solicitada pelo assinante.

Os assinantes mantêm o direito às compensações em vigor, de 2,5 euros por dia, nos casos de atrasos na portabilidade e de interrupção do serviço por motivo de portabilidade.

¹⁵ Posteriormente, a ANACOM, a pedido dos operadores e por razões relacionadas com o tempo necessário para adaptar os respetivos sistemas a algumas das alterações introduzidas, alterou este prazo, passando o CVP a entrar em vigor a 11 de maio de 2019.

Ao nível da transparência tarifária, o anúncio gratuito online aplicável a chamadas para números móveis portados só será disponibilizado quando for expressamente pedido pelo utilizador final. Esta alteração foi motivada pela crescente proliferação de tarifários “flat-rate” e “all-net” em que o preço das chamadas é igual para todas as redes. Os prestadores devem avisar os seus utilizadores finais de que se quiserem manter o anúncio terão de o solicitar expressamente.

Determinou-se igualmente que as chamadas originadas na rede do próprio prestador para o serviço telefónico em que ele informa sobre o preço das comunicações para números portados devem ser gratuitas.

Com vista a adequar as especificações de portabilidade foram realizadas diversas reuniões com os prestadores de serviços de comunicações eletrónicas com obrigações de portabilidade, que culminaram na alteração do Anexo I – Interface técnica entre redes e Anexo II - Processos administrativos para a portabilidade de operador. Estes foram aprovados por decisão da ANACOM em 9 de agosto de 2018.

7.2. Evolução dos números portados

Os quadros seguintes apresentam a evolução da proporção, desagregada em segmento residencial e empresarial, de números totais atribuídos no âmbito do STF, do STM e do serviço VoIP nómada que se encontravam portados, bem como a evolução da proporção de clientes de acesso direto do STF com números portados e de clientes do serviço VoIP nómada com números portados.

Tabela 5. Proporção de números, atribuídos a clientes do STF, que se encontram portados

	Final de 2013	Final de 2014	Final de 2015	Final de 2016	Final de 2017	Final de 2018
I. Total	20,49%	21,69% [1] [2]	23,54%	29,39%	29,18%	29,15%
II. Segmento residencial	24,15%	25,76%	26,67%	32,42%	32,08%	31,06%
III. Segmento não residencial	15,72%	16,37%	19,63%	25,22%	25,13%	26,37%

Fonte: Respostas das empresas prestadoras ao questionário semestral de portabilidade

[1] Em 16.05.2014 ocorreu a fusão por incorporação da ZON TV Cabo Portugal, S.A. na OPTIMUS-Comunicações, S.A., cuja designação social foi alterada para NOS Comunicações, S.A.. Este processo teve impacto na quantidade de números portados, deixando de ser contabilizados os números que anteriormente se encontravam portados entre as duas empresas objeto de fusão.

[2] Em 29.12.2014 ocorreu a fusão por incorporação da MEO - Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A. na PT Comunicações, S.A. (PTC), tendo esta última adotado a designação social da primeira. Este processo teve impacto na quantidade de números portados, deixando de ser contabilizados os números que anteriormente se encontravam portados entre as duas empresas objeto de fusão.

Tabela 6. Proporção de números, associados a estações móveis/equipamentos de utilizador no âmbito do STM, que se encontram portados [1]

	Final de 2013	Final de 2014	Final de 2015	Final de 2016	Final de 2017	Final de 2018
I. Total	5,50%	8,63%	12,17%	13,17%	14,25%	15,41%
II. Segmento residencial	4,47%	8,03% [2]	11,98% [2]	13,75%	15,02%	16,43%
III. Segmento não residencial	10,11%	11,42%	13,08%	11,10%	11,57%	11,93%

Fonte: Respostas das empresas prestadoras ao questionário semestral de portabilidade

[1] Entende-se por estação móvel/equipamento de utilizador ativo todo aquele que no final do período em consideração se encontra habilitado a usufruir de um dos serviços disponíveis nas redes móveis (i.e., ter como atributo 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. Não foi, no entanto, considerada a quantidade de números associados às seguintes rubricas:

- estações móveis/equipamentos de utilizador associados a situações específicas (testes do operador, estações pré-ativas em agentes/distribuidores, planos oferta com saldo mínimo e que ainda não formalizaram uma relação contratual, seja pelo carregamento, seja por assinatura do contrato);

- estações móveis/equipamentos de utilizador de suporte, em exclusivo, ao serviço de BLM.

[2] Em 16.05.2014 ocorreu a fusão por incorporação da ZON TV Cabo Portugal, S.A. na OPTIMUS-Comunicações, S.A., cuja designação social foi alterada para NOS Comunicações, S.A.. Este processo teve impacto na quantidade de números portados, deixando de ser contabilizados os números que anteriormente se encontravam portados entre as duas empresas objeto de fusão.

Tabela 7. Proporção de números atribuídos a clientes do Serviço VoIP nómada que se encontram portados

	Final de 2013	Final de 2014	Final de 2015	Final de 2016	Final de 2017	Final de 2018
I. Total	0,295%	0,463%	0,459%	0,633%	0,602 %	0,756%
II. Segmento residencial	0,004%	0,007% [1]	0,012% [1]	0,015%	0,027%	0,164%
III. Segmento não residencial	1,190%	1,307%	1,110%	1,238%	0,929%	1,004%

Fonte: Respostas das empresas prestadoras ao questionário semestral de portabilidade

[1] Em 16.05.2014 ocorreu a fusão por incorporação da ZON TV Cabo Portugal, S.A. na OPTIMUS-Comunicações, S.A., cuja designação social foi alterada para NOS Comunicações, S.A.. Este processo teve impacto na quantidade de números portados, deixando de ser contabilizados os números que anteriormente se encontravam portados entre as duas empresas objeto de fusão.

Tabela 8. Proporção de clientes de acesso direto de STF com números portados

	Final de 2013	Final de 2014	Final de 2015	Final de 2016	Final de 2017	Final de 2018
Proporção de clientes de acesso direto de STF com números portados	21,32%	22,8% [1][2]	24,35%	27,39%	27,91%	27,06%%

Fonte: Respostas das empresas prestadoras ao questionário semestral de portabilidade

[1] Em 16.05.2014 ocorreu a fusão por incorporação da ZON TV Cabo Portugal na OPTIMUS-Comunicações., cuja designação social foi alterada para NOS Comunicações. Este processo teve impacto na quantidade de clientes de acesso direto de STF com números portados, deixando de ser contabilizados os clientes de acesso direto de STF com números portados da sociedade incorporada.

[2] Em 29.12.2014 ocorreu a fusão por incorporação da MEO - Serviços de Comunicações e Multimédia na PT Comunicações, que adotou a designação social da primeira. Este processo teve impacto na quantidade de clientes de acesso direto de STF com números portados, deixando de ser contabilizados os clientes de acesso direto de STF com números portados da sociedade incorporada.

Tabela 9. Proporção de clientes do serviço VoIP nómada com números portados

	Final de 2013	Final de 2014	Final de 2015	Final de 2016	Final de 2017	Final de 2018
Proporção de clientes do serviço VoIP nómada com números portados	0,014%	0,021% [1]	0,051%	0,083%	0,144%	0,127%

Fonte: Respostas das empresas prestadoras ao questionário semestral de portabilidade

[1] Em 16.05.2014 ocorreu a fusão por incorporação da ZON TV Cabo Portugal, S.A. na OPTIMUS-Comunicações, S.A., cuja designação social foi alterada para NOS Comunicações, S.A.. Este processo teve impacto na quantidade de clientes do serviço VoIP nómada com números portados, deixando de ser contabilizados os clientes do serviço VoIP nómada com números portados da sociedade incorporada.

7.3. Evolução dos preços da portabilidade

A ANACOM recolhe semestralmente informação sobre os preços retalhistas de portabilidade (preços cobrados aos assinantes) junto dos prestadores do STM, incluindo MVNO; dos prestadores do STF; e dos prestadores do serviço VoIP de uso nómada.

Em 2018, a portabilidade no âmbito do STM era uma operação gratuita em cinco dos sete prestadores do serviço. Nos outros dois, um cobrava 12,2 euros (valor sem IVA) por número portado (apesar deste valor ser usualmente oferecido), e o outro cobrava 16,26 euros (valor sem IVA) por número portado a assinantes subscritores de ofertas sem fidelização (sendo a portabilidade gratuita para os assinantes com fidelização).

No âmbito do STF dirigido ao mercado residencial apenas dois operadores cobravam pela portabilidade: um cobrava 20 euros (sem IVA) por número nas ofertas sem fidelização; no outro o preço era de 12,2 euros, sem IVA (cobrando ou não consoante campanhas/promoções).

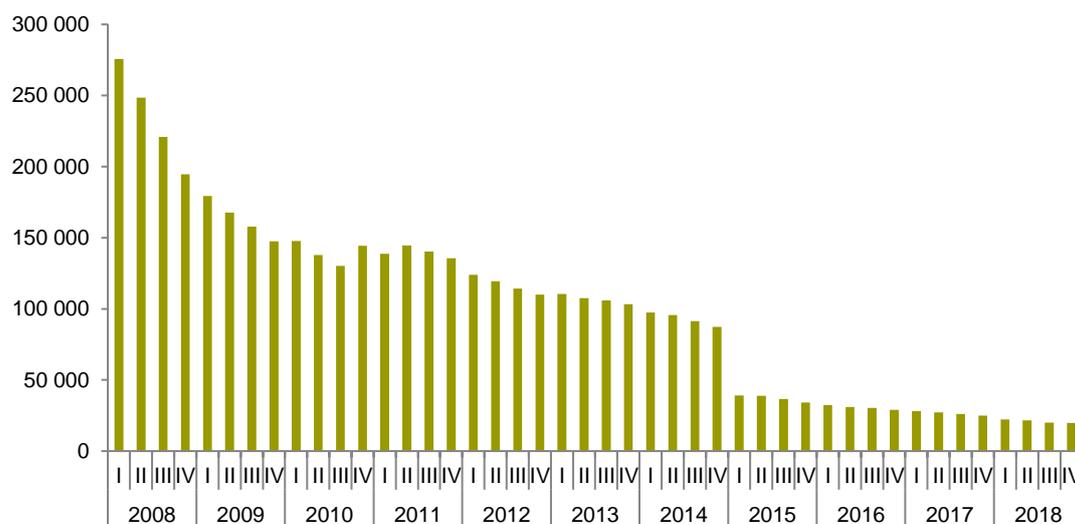
No mercado empresarial do STF, apenas três dos 13 prestadores do serviço cobravam aos novos clientes pela portabilidade do número, sendo de 20 euros (sem IVA) o preço mais alto cobrado.

Relativamente ao serviço VoIP nómada, no final de 2018 dois dos seis prestadores atuantes no segmento residencial cobravam aos utilizadores finais a operação de portabilidade (4,59 euros e 20 euros, respetivamente). No segmento empresarial a portabilidade era gratuita para 7 dos 10 prestadores. Nos outros três, preço mais elevado cobrado era de 20 euros, sem IVA.

7.4. Pré-seleção

O número de clientes de acesso indireto do STF (com pré-seleção de chamadas ou seleção chamada-a-chamada) continuou a decrescer em 2018, observando-se uma redução na ordem dos 21%, conforme ilustrado no gráfico seguinte.

Gráfico 10. Número de clientes de acesso indireto do STF



Fonte: ANACOM com base em dados da MEO.

SEGURANÇA DAS COMUNICAÇÕES



8. SEGURANÇA DAS COMUNICAÇÕES

8.1. Segurança e integridade das redes e serviços

8.1.1. Regulamento de Segurança

Em 2018, foi submetido a consulta pública o segundo projeto de regulamento relativo à segurança e à integridade das redes e serviços de comunicações eletrônicas, que veio a ser aprovado no 1.º trimestre de 2019.

Entre as alterações introduzidas ao primeiro projeto de regulamento, releva-se, sobretudo, a alteração à abordagem na imposição das medidas técnicas de execução e de requisitos adicionais, nos termos que então ficaram previstos no Título II e no novo Anexo, baseada, essencialmente, no documento da ENISA “*Technical Guideline on Security Measures (Technical guidance on the security measures in Article 13a) – Version 2.0, October 2014*”, disponível em www.enisa.europa.eu.

No restante, sem prejuízo de outras alterações específicas e, em geral, de uma adaptação redatorial, o projeto manteve o seu objeto e abordagem, designadamente:

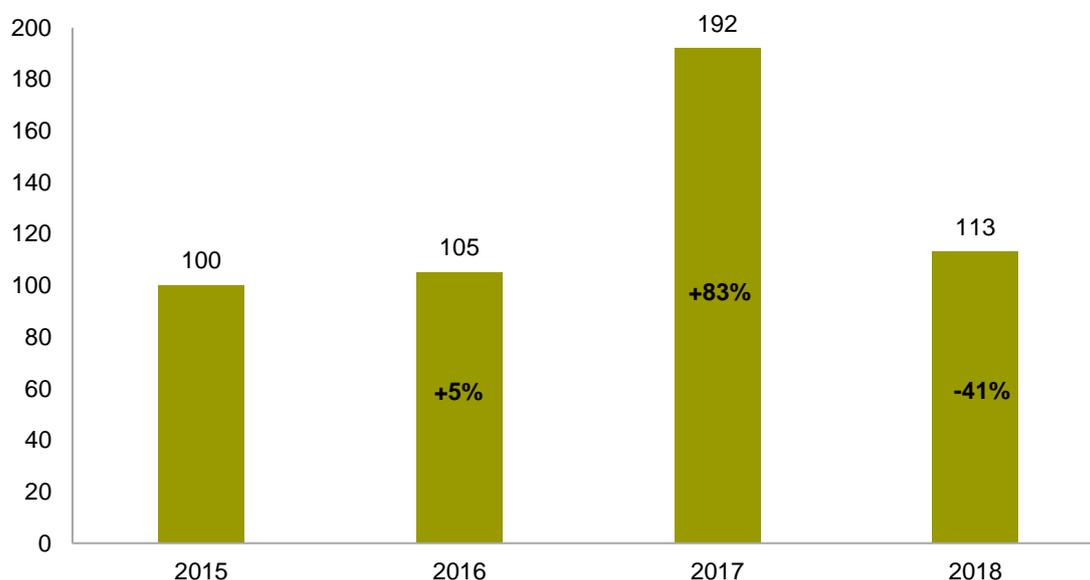
- a) No Capítulo I do Título III, aprovando as medidas que definam as circunstâncias, o formato e os procedimentos aplicáveis às exigências de comunicação de violações de segurança ou perdas de integridade das redes com impacto significativo no funcionamento das redes e serviços pelas empresas que oferecem redes de comunicações públicas ou serviços de comunicações eletrônicas acessíveis ao público;
- b) No Capítulo II do Título III, determinando as condições em que as empresas que oferecem redes de comunicações públicas ou serviços de comunicações eletrônicas acessíveis ao público devem divulgar ao público as violações de segurança ou as perdas de integridade com impacto significativo no funcionamento das redes e serviços; e
- c) No Capítulo III do Título IV, determinando as 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, bem como os requisitos a que devem obedecer as auditorias e os requisitos aplicáveis às entidades auditoras.

8.1.2. Reporte de notificações de violações de segurança ou perdas de integridade

Em 2018, o Centro de Reporte de Notificações (CRN) recebeu 113 notificações relativas a violações de segurança ou perdas de integridade com impacto significativo no funcionamento das redes e serviços, menos 41% do que em 2017 (gráficos 11 e 12).

Gráfico 11. Notificações de violações de segurança ou perdas de integridade (2015-2018)

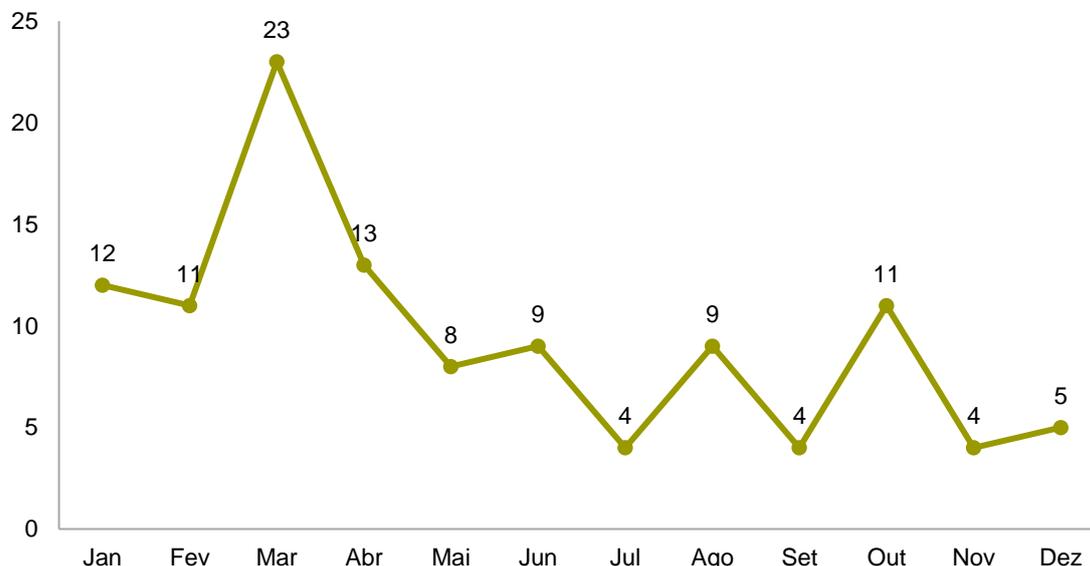


Fonte: ANACOM.

Unidade: número de notificações.

Para além do valor anual é também relevante analisar a evolução do valor mensal observada em 2018 – ver gráfico seguinte.

Gráfico 12. Notificações mensais recebidas em 2018



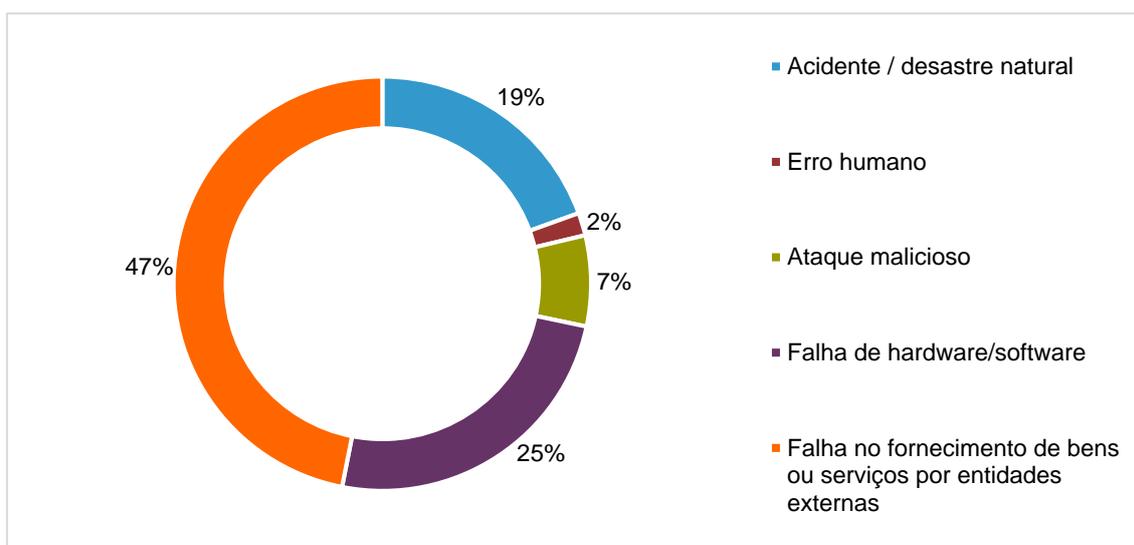
Fonte: ANACOM.

Unidade: número de notificações.

Verifica-se que o valor máximo se registou em março, com 23 notificações.

No gráfico 14 observa-se quais foram, em termos percentuais para cada causa raiz, as violações de segurança ou perdas de integridade ocorridas em 2018.

Gráfico 13. Causas de notificações de violações de segurança ou perdas de integridade – 2018



Fonte: ANACOM.

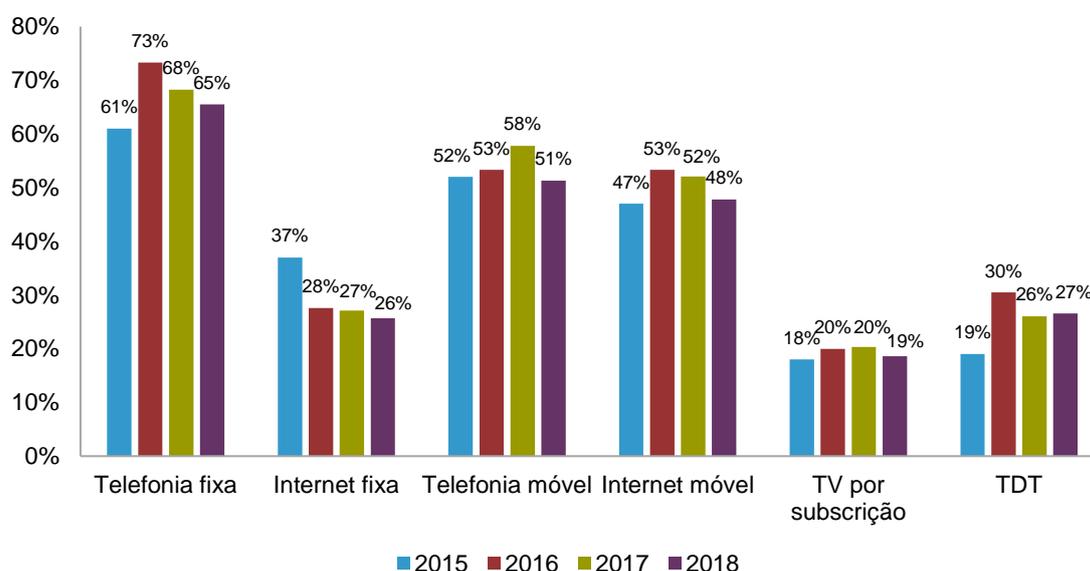
Unidade: % de notificações.

A maior parte dos incidentes registados deve-se a falhas no fornecimento de bens ou serviços por entidades externas, nomeadamente falhas no fornecimento de energia elétrica. Destaca-se também a causa raiz hardware/software, que representa 25% do total dos incidentes reportados, tendo aumentado o seu peso face a 2017 (22%), sobretudo devido a avaria nos equipamentos.

Em termos de falhas no fornecimento de bens ou serviços externos, e dada a interdependência entre o sector elétrico e o sector das comunicações, continuaram as reuniões entre a ANACOM e a Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE), bem como com empresas de ambos os sectores.

Importa ainda verificar o impacto dos incidentes em termos dos serviços e dos assinantes/acessos afetados. O gráfico 15 detalha as notificações recebidas por serviço afetado durante os três anos.

Gráfico 14. Percentagem de notificações por tipo de serviço afetado (2015-2018)



Fonte: ANACOM.

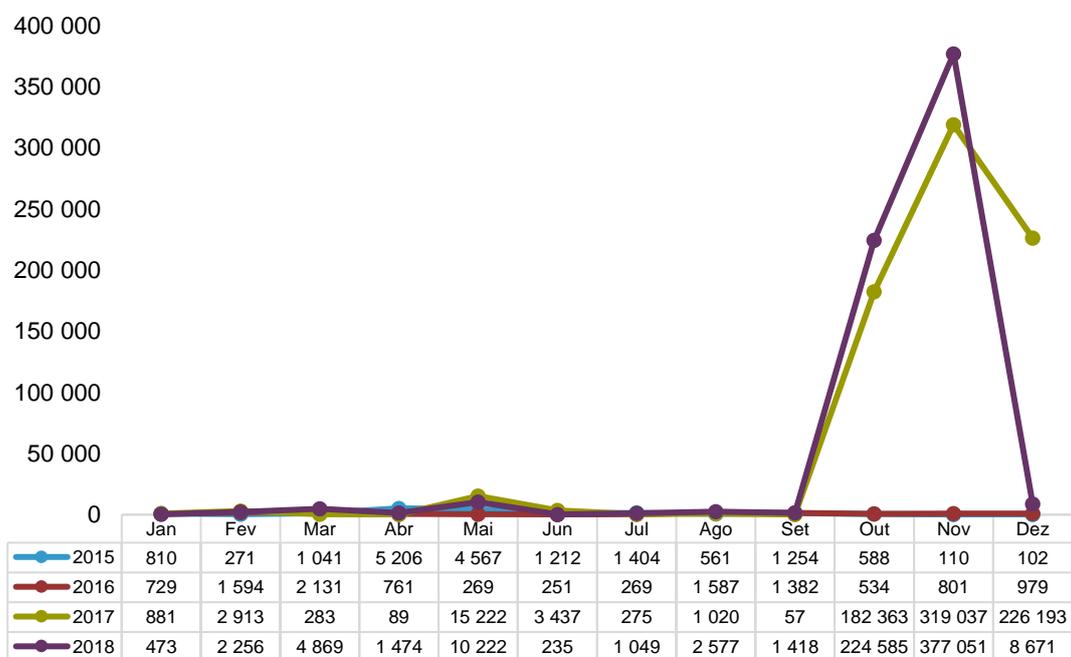
Unidade: % de notificações.

Nota: uma vez que a maioria das notificações têm impacto em mais de um serviço as percentagens no gráfico são superiores a 100% para cada ano.

A maioria das notificações teve impacto em dois ou mais serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público, designadamente: telefonia fixa, Internet fixa, telefonia móvel, Internet móvel, TV por subscrição e TDT. De acordo com as notificações recebidas, o serviço de telefonia fixa foi o que mais vezes foi afetado durante estes anos, respetivamente 61% em 2015, 73% em 2016, 68% em 2017 e 65% em 2018.

No respeitante ao impacto nos assinantes/acessos, o gráfico seguinte apresenta uma estimativa do valor médio diário do número de assinantes/acessos afetados em cada um dos meses de 2015 a 2018.

Gráfico 15. Valor médio diário do número de assinantes/acessos afetados em 2015-2018



Fonte: ANACOM.

Unidade: assinantes/acessos.

O mesmo gráfico evidencia que os valores mais elevados se registaram no último trimestre de 2018, com um valor médio diário máximo de 377 mil assinantes/acessos em novembro de 2018. Estes valores resultam de notificações com uma duração extremamente elevada – resultado direto da demora na reposição das infraestruturas de comunicações eletrónicas destruídas pela tempestade Leslie, ocorrida a 13 de outubro. O valor médio diário para 2018 foi cerca de 53 mil.

8.1.2.1. Incêndios florestais

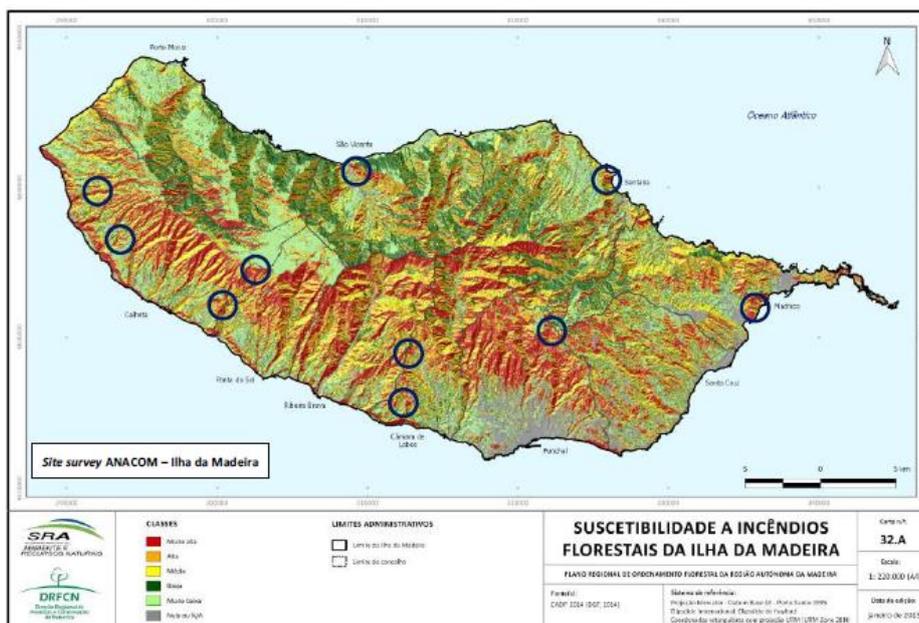
Na sequência dos incêndios que ocorreram em Portugal em 2017, que afetaram gravemente as redes e serviços de comunicações eletrónicas, a ANACOM desenvolveu um conjunto de ações que incluíram a realização de vários *site surveys* na zona do Pinhal Interior, no Algarve e no norte de Portugal Continental.

Embora esta amostra fosse representativa da situação no que respeita a Portugal Continental, considerou-se útil fazer uma análise semelhante nos Açores e na Madeira.

Na Madeira, estiveram em foco as estações de radiocomunicações e os postes, cabos e traçados aéreos localizados nas zonas classificadas de elevada suscetibilidade a incêndio florestal, das classes “Alta” e “Muito Alta” de acordo com o IFCN-RAM (figura 1). Foram selecionadas estações nos concelhos da Calheta, Machico, Câmara de Lobos, Funchal, Santana e São Vicente.

Nos Açores, foram selecionadas estações nos concelhos de Ponta Delgada, Lagoa, Nordeste e Ribeira Grande, na ilha de São Miguel. O risco de incêndio e o seu eventual impacto nas infraestruturas de comunicações eletrónicas é reduzido, o que coincide com a ausência de carta de risco de incêndio dos Açores

Figura 1. Carta de suscetibilidade a incêndios florestais da Ilha da Madeira – site survey ANACOM

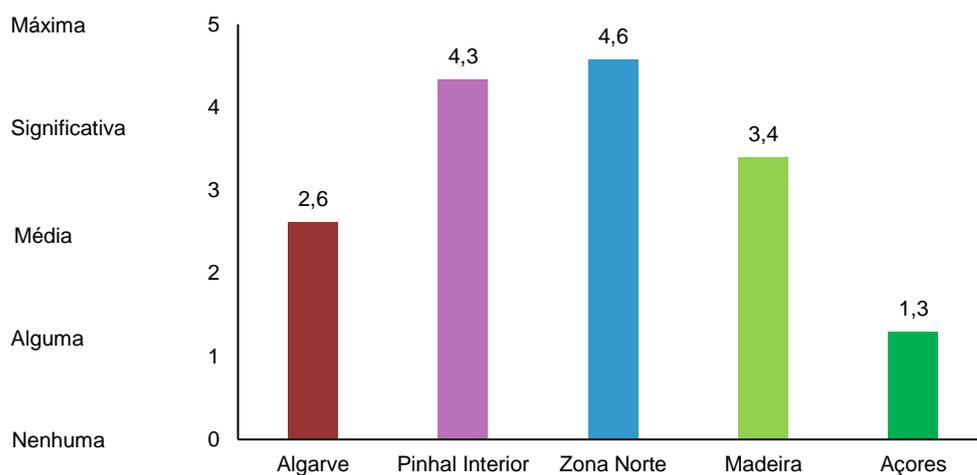


Fonte: IFCN - RAM

O espaço envolvente de implantação das estações de radiocomunicações visitadas na ilha da Madeira corresponde a zonas de mato ou floresta, formadas sobretudo por eucaliptos, pinheiros, acácias e vegetação rasteira. Na ilha da Madeira a orografia do terreno é acidentada e a vegetação é abundante, pelo que a vulnerabilidade a incêndio florestal é considerável comparando com outras regiões do país (Gráfico 16).

Quanto aos Açores, a vegetação predominante no espaço envolvente das estações de radiocomunicações é rasteira (i.e. pastagens verdes) pelo que a sua vulnerabilidade em caso de incêndio florestal é praticamente nula.

Gráfico 16. Vulnerabilidade a incêndio – espaço envolvente de implantação



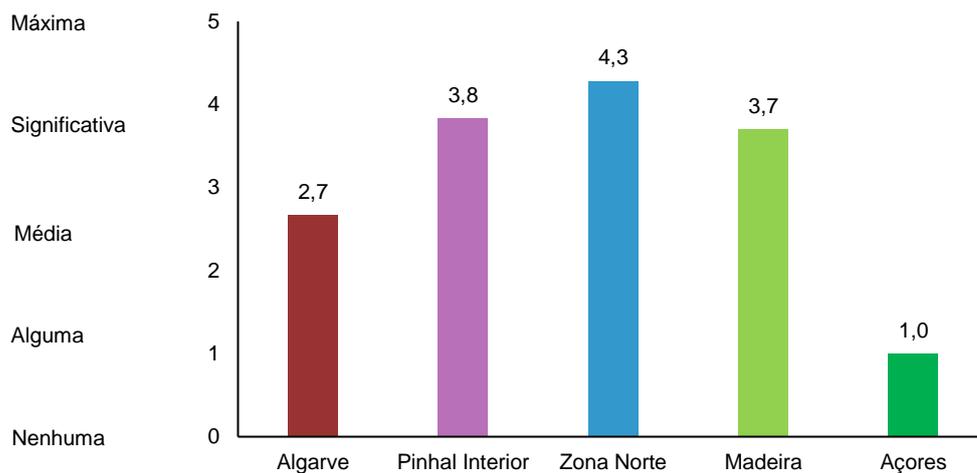
Fonte: ANACOM.

Na Ilha da Madeira, a generalidade dos caminhos de acesso são em terra batida, com pelo menos 2,5 metros de largura e ladeados de vegetação que, por vezes, ocupa a zona de passagem. Alguns caminhos de acesso atravessam zonas de vegetação densa, tornando-os vulneráveis e intransitáveis em caso de incêndio florestal. Tal como nas zonas visitadas em Portugal Continental, nos caminhos de acesso é muitas vezes impossível cruzarem-se dois veículos em sentidos opostos. Nos Açores, o panorama é bem mais favorável, pelo que estas dificuldades não são tão expressivas.

O gráfico 17 apresenta os valores obtidos nas zonas visitadas no respeitante à vulnerabilidade a incêndios florestais dos acessos de viaturas e pessoas. As variações de

densidade de vegetação e da orografia mais acidentada são as principais causas subjacentes para a diferença de valores que se apresentam.

Gráfico 17. Vulnerabilidade a incêndio – acesso de viaturas e pessoas



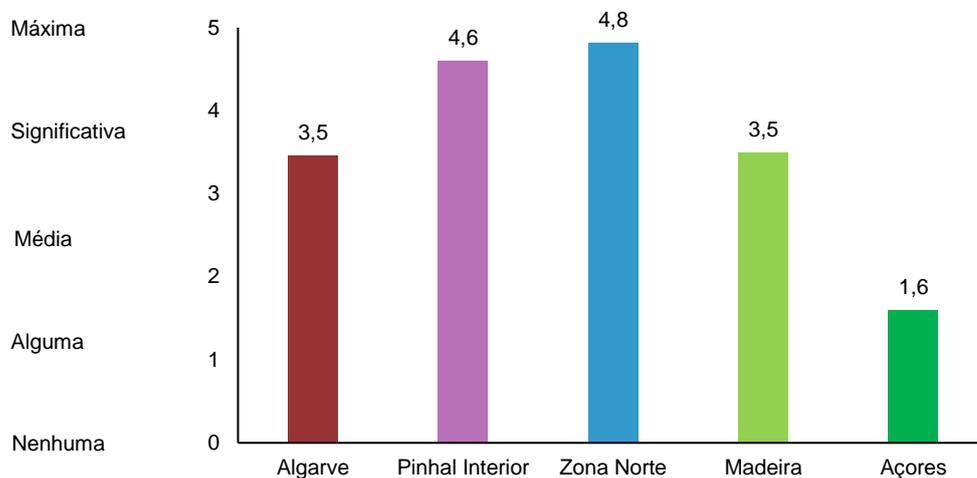
Fonte: ANACOM.

Os acessos de cabos de comunicações às estações de radiocomunicações, na Madeira e nos Açores (ilha de São Miguel), seguem um padrão semelhante ao observado em Portugal Continental. Na Madeira, estes traçados aéreos estão muitas vezes envolvidos pela vegetação e os cabos atravessam as copas das árvores.

O Gráfico 18 permite concluir que os Açores registam os índices de vulnerabilidade a incêndio florestal mais baixos no respeitante aos acessos de cabos de comunicações. A ilha da Madeira regista valores semelhantes aos de Portugal Continental.

Releva-se que em algumas estações de radiocomunicações não existem traçados aéreos de cabos de comunicações, sendo a interligação à rede feita com o recurso a feixes hertzianos

Gráfico 18. Vulnerabilidade a incêndio – acesso de cabos de comunicações

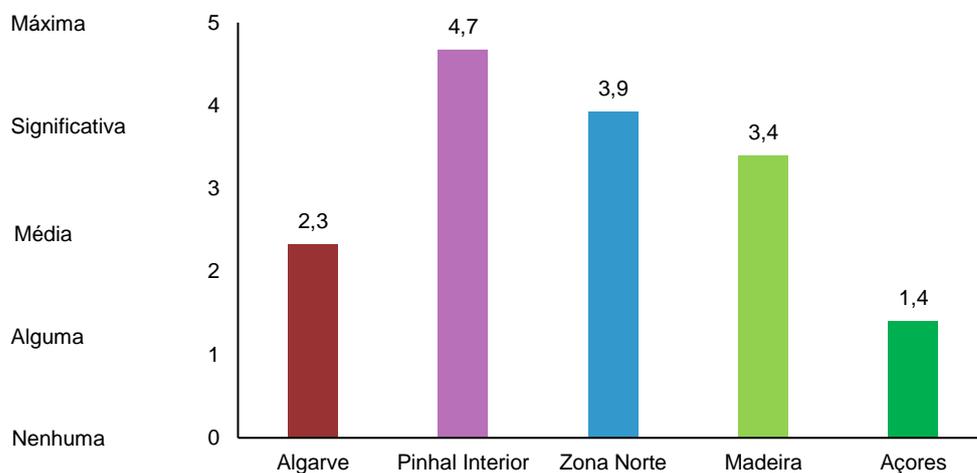


Fonte: ANACOM.

Na Madeira, o acesso de cabos de alimentação de energia elétrica é geralmente feito em baixa tensão, utilizando postes de madeira. No caso dos Açores utilizam-se postes de betão.

No Gráfico 19 é possível verificar que, na ilha da Madeira, os acessos de cabos de alimentação de energia elétrica apresentam uma vulnerabilidade a incêndio semelhante aos observados para Portugal Continental. Já nos Açores a vulnerabilidade registada é menor, em parte pelo facto de algumas das estações de radiocomunicações estarem junto a um posto de transformação onde a energia elétrica chega em média tensão, e cujos traçados obedecem a requisitos mais exigentes nomeadamente no que toca a manutenção das faixas de gestão de combustível.

Gráfico 19. Vulnerabilidade a incêndio – acesso de cabos de alimentação de energia elétrica



Fonte: ANACOM.

Tanto em Portugal Continental como na Madeira a vulnerabilidade das infraestruturas de comunicações eletrónicas a incêndios é significativa. Verifica-se a necessidade de adoção pelas empresas de comunicações eletrónicas de medidas de proteção e de segurança adequadas que tenham ainda em consideração a sazonalidade do risco de incêndio e que, adicionalmente, a ANACOM faça a monitorização da situação.

8.2. Grupo de Trabalho Incêndios Florestais – Medidas de Proteção e Resiliência de Infraestruturas de Comunicações Eletrónicas

Os incêndios florestais de 2017 demonstraram inequivocamente que as infraestruturas de comunicações eletrónicas em Portugal não apresentavam um nível de proteção e resiliência capaz de fazer face a este tipo de catástrofes e, pelas suas consequências altamente gravosas, criaram a obrigação a todas as entidades, públicas e privadas, com responsabilidades neste âmbito, de contribuírem ativamente para corrigir essa situação.

A ANACOM aprovou, em outubro de 2017, um relatório preliminar com o diagnóstico da situação que observou nas múltiplas visitas aos locais afetados pelos incêndios florestais, e com diversas recomendações baseadas, na sua maioria, nas melhores práticas de outros países e em estudos internacionais. Decidiu ainda criar um Grupo de Trabalho, coordenado pela ANACOM e para o qual convidou um conjunto alargado de entidades públicas e

privadas, com o mandato de proceder a um estudo mais aprofundado da situação e à identificação das medidas necessárias à melhoria da proteção e resiliência das infraestruturas de comunicações eletrónicas.

A 6 de fevereiro de 2018, realizou-se a 1.^a reunião, na qual participaram representantes de 18 entidades. A reunião permitiu identificar medidas adicionais para além das constantes no relatório preliminar da ANACOM e a necessidade da realização de um aprofundamento e de um debate exaustivo dessas medidas, (i) não restritas a regras e práticas de construção de infraestruturas de comunicações eletrónicas, mas também a procedimentos de coordenação e de reposição rápida de infraestruturas afetadas e (ii) cujos destinatários não seriam apenas a própria ANACOM, o Governo e as empresas de comunicações eletrónicas, mas também as empresas e o regulador sectorial da energia, as entidades gestoras das vias de comunicação, as autarquias locais, autoridades de proteção civil e outras entidades públicas ou privadas – e que viesse a culminar com a elaboração de um relatório do Grupo de Trabalho com a análise das medidas selecionadas.

A 13 de março, realizou-se um *workshop* na Fundação Portuguesa das Comunicações, para o qual foi feito convite a algumas personalidades nacionais peritas nestas matérias, com o objetivo de apresentar e debater alguns dos principais aspectos e desafios colocados pelos incêndios florestais. A sessão de encerramento contou com a presença do Secretário de Estado das Infraestruturas. Em resultado do *workshop* foram identificados os vetores pelos quais se deveria analisar cada medida, designadamente:

- Aplicabilidade da medida: antes, durante e depois do incidente;
- Identificação de barreiras (inclui custos) e estímulos para a sua implementação;
- Caracterização dos impactos e dos efeitos de curto/médio prazo;
- Identificação de entidades envolvidas, incluindo papel da ANACOM;
- Utilização e articulação com SIG (SIIA);
- Enquadramento legal;
- Aplicabilidade a outros desastres naturais;
- Áreas que requerem um estudo adicional;
- Cronograma de ações a desenvolver, indicando por quem.

A 16 de março, realizou-se a 2.^a reunião do Grupo de Trabalho, na qual foram analisados os resultados do referido *workshop* traduzidos num conjunto inicial de 44 medidas. Em resultado foram constituídos quatro subgrupos de trabalho e designados os respetivos coordenadores.

Entre 16 de março e 20 de abril, ao nível de cada subgrupo procedeu-se uma pré-análise das 44 medidas iniciais, em resultado da qual, por um processo de fusão e seleção e tendo em consideração o tempo disponível para o trabalho a desenvolver, foi escolhido um conjunto de 27 medidas para caracterizar detalhadamente.

A 20 de abril, decorreu a 3.^a reunião durante a qual foi feita a apresentação das conclusões preliminares de cada subgrupo. Em resultado desta reunião ficaram definidas quais seriam as medidas para cada um dos subgrupos.

8.2.1. Resultados do Grupo de Trabalho

Foram avançadas 27 medidas que resultaram da colaboração desenvolvida ao nível de cada subgrupo e da interação global no âmbito do grupo de trabalho no período de tempo estabelecido entre as seguintes entidades: ACIST, Altice/MEO, ANACOM, ANPC, APRITEL, DGEG, DStelecom, EDP Distribuição, ERSE, FIBROGLOBAL, Infraestruturas de Portugal, Instituto de Telecomunicações, NOS, NOWO/ONI, REN e Vodafone.

As 27 medidas distribuíram-se da seguinte forma:

Rádio

1. feixes hertzianos como alternativa aos traçados de cabo aéreo;
2. feixes hertzianos para implementação de redundância;
3. ligações por satélite para implementação de redundância.

Traçados subterrâneos

4. instalação de infraestruturas de comunicações eletrónicas em traçado subterrâneo;
5. promoção da conversão de traçados aéreos em traçados subterrâneos;
6. profundidade das condutas e a distância entre câmaras de visita em traçados subterrâneos em zonas de elevada perigosidade de incêndio florestal;
7. uniformização legislativa e procedimental (autoridades, autarquias).

Energia e proteção

8. criação de faixa pavimentada ao redor dos sites;
9. faixa de proteção em redor dos sites: desbaste das copas das árvores;
10. faixa de proteção em redor dos sites: remoção da vegetação;
11. limpeza do interior dos sites;
12. proteção e resiliência das entradas de cabos nas estações;
13. faixa de proteção ao longo dos traçados aéreos;
14. resiliência de energia nos sites;
15. monitorização dos sites com alimentação de energia em BT;
16. implementação de energia de socorro ou emergência nos sites;
17. reservas de combustível para os sites;
18. proteção dos sites contra descargas atmosféricas;
19. instalação de sensores nos sites.

Procedimentos

20. articulação com os planos municipais de emergência de proteção civil e de defesa da floresta contra incêndios (incluir estações comunicações);
21. elaboração de cartas de risco;
22. gestão de perímetro de segurança (acesso e escolta);
23. procedimentos intersectoriais para deteção, resposta e mitigação;
24. procedimentos de articulação entre autoridades e empresas;
25. procedimentos articulação reguladores (ANACOM, ERSE);
26. *roaming* nacional;
27. manual de boas práticas de infraestruturas partilhadas.

8.2.2. Conclusões e passos subsequentes

A concretização das 27 medidas identificadas e caracterizadas num relatório que teve ampla divulgação carece do aprofundamento e da atuação de um conjunto de entidades, públicas e privadas, algumas das quais vão para além das que participaram neste grupo de trabalho.

A implementação das medidas depende assim da intervenção, da coresponsabilização e do financiamento por parte de várias entidades. Por isso é necessário que o resultado deste trabalho seja acolhido pela Assembleia da República, pelo Governo, pelas Autarquias, bem como pelos Governos Regionais; e outros organismos públicos cuja ação é também determinante para atingir os objetivos propostos, designadamente: a Autoridade Nacional de Proteção Civil (ANPC), a ERSE, o Instituto da Mobilidade e Transportes, o IPMA, a Direção Geral de Energia e Geologia, o Instituto da Conservação da Natureza e Floresta e a recém-criada AGIF I.P., para que desenvolvam as ações necessárias no âmbito das respetivas atribuições.

Releva-se também que as ações a desenvolver pela ANACOM, pelas empresas de comunicações eletrónicas, de energia e de infraestruturas de transporte e pelos instaladores e detentores de infraestruturas aptas ao alojamento de redes de comunicações eletrónicas será determinante para a sua concretização.

Importa ainda melhorar o conhecimento nestas matérias através da cooperação com as universidades e os institutos de investigação.

8.2.3. Concretização e ações desenvolvidas

A 29 de maio de 2018, em Lisboa, a ANACOM realizou a sessão de apresentação do relatório do grupo de trabalho sobre "Incêndios Florestais - Medidas de Proteção e Resiliência de Infraestruturas de Comunicações Eletrónicas".

A ANACOM considera que a implementação das 27 medidas identificadas neste Relatório contribuirá decisivamente para aumentar a proteção e resiliência das infraestruturas de comunicações eletrónicas sendo de assinalar o carácter inovador e o enorme alcance estratégico das mesmas.

Tendo em vista a concretização das medidas identificadas pelo Grupo de Trabalho, a ANACOM:

- realizou reuniões com as empresas de comunicações eletrónicas com a finalidade de obter informação complementar;
- realizou reuniões com as entidades externas ao sector que pudessem ter informação ou desenvolverem ações relevantes;
- reuniu com a ANPC, uma das entidades participantes no GT, para conhecer com maior detalhe a visão e os aspectos operacionais nos quais a utilização das redes e serviços de comunicações eletrónicas poderão ter utilidade;
- realizou duas reuniões de trabalho com o Prof. Domingos Xavier Viegas das quais resultou uma proposta de aprofundamento do estudo de algumas das matérias abordadas no relatório do grupo de trabalho, por parte do Centro de Estudos de Incêndios Florestais (CEIF).

8.3. Número único de emergência europeu - 112

Em 2018, a ANACOM manteve a colaboração com o MAI e as empresas de comunicações eletrónicas, tendo como objetivo a implementação das medidas Simplex+ “112.pt para pessoas com deficiência” (Programa Simplex+2016) e “Georreferenciação do 112” (Programa Simplex+2017), designadamente no que respeita à identificação e desenvolvimento das propostas de adequação da legislação nacional. Neste aspecto é de relevar a publicação no final de 2018 do novo Código Europeu das Comunicações Eletrónicas e as alterações introduzidas no respeitante ao acesso aos serviços de emergência bem como ao *reverse* 112, abordado na secção seguinte. Adicionalmente, foi dada continuidade à participação no PT ES – grupo de trabalho da CEPT sobre serviços de emergência.

8.4. Sistema de avisos à população

Durante o ano 2018, a ANACOM, a pedido do Ministério da Administração Interna e no exercício das suas atribuições, iniciou um processo com vista a estabelecer e a operacionalizar um sistema de avisos à população em situações de emergência no âmbito da proteção civil. Trata-se de uma iniciativa que decorre da Estratégia Nacional para uma Proteção Civil Preventiva, aprovada pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 160/2017, de 21 de outubro, nomeadamente quanto ao objetivo estratégico de “Melhorar a

preparação face à ocorrência de risco”, no qual se inclui a área prioritária relativa aos “Sistemas de Monitorização, alerta e aviso”.

Os sistemas de aviso à população são utilizados no caso de ocorrência ou iminência de ocorrência de um acidente grave ou catástrofe (incêndios florestais, tsunamis, fenómenos meteorológicos adversos, cheias, rutura de barragens, emergências radiológicas, acidentes em estabelecimentos industriais, atentados terroristas, outros), com o objetivo de prestar informação sobre o evento em causa e sobre as medidas de autoproteção a adotar. Estes sistemas têm enquadramento na Lei de Bases de Proteção Civil e na Lei das Comunicações Eletrónicas, incumbindo à Autoridade Nacional de Proteção Civil e à ANACOM concretizar, em colaboração com as empresas, as ações necessárias à respetiva operacionalização.

A reunião de apresentação desta iniciativa teve lugar nas instalações do Ministério da Administração Interna, foi coordenada pelo Presidente da ANACOM e contou com a participação do Secretário de Estado da Proteção Civil, de representantes da ANPC, da ANACOM, da ERC, dos operadores de comunicações eletrónicas (MEO, NOS, Vodafone e NOWO) e dos operadores de rádio (RDP, TSF, Rádio Renascença e Rádio Comercial) e de televisão (RTP, SIC e TVI).

Sendo as redes e serviços de comunicações eletrónicas considerados peças chave no estabelecimento e operacionalização de sistemas de avisos à população, a ANACOM, em articulação com o Ministério da Administração Interna, constituiu um grupo de trabalho técnico, que coordena, com representantes do Ministério da Administração Interna, da Autoridade Nacional de Proteção Civil e das empresas de comunicações eletrónicas (MEO, NOS, Vodafone e NOWO), com vista à análise das soluções alternativas e respetiva operacionalização.

Em 2018, realizaram-se nove reuniões do grupo de trabalho, tendo sido analisadas soluções baseadas na transmissão de avisos por *Short Message Service* (SMS), por *Cell Broadcast Service* (CBS), por chamada de voz automatizada e por aplicação do tipo *Over-the-top* (OTT).

Era objetivo do Ministério da Administração Interna e da ANPC para 2018 operacionalizar um sistema de avisos à população, de natureza preventiva, para utilização durante o período crítico dos incêndios florestais na situação de Estado de Alerta Especial Vermelho.

Perante os requisitos apresentados e o reduzido tempo disponível para o desenvolvimento de uma solução, o grupo de trabalho entendeu que o envio de SMS de aviso seria a solução mais adequada para 2018.

O grupo de trabalho elaborou um caderno de especificações com os procedimentos a utilizar pela ANPC para desencadear pedidos às empresas para a transmissão de avisos por SMS, na situação de Estado de Alerta Especial Vermelho para o risco de incêndio florestal. A 19 de maio de 2018 foi realizado um simulacro onde a solução desenvolvida foi testada com sucesso.

Em 2018, a solução de envio de SMS de aviso foi utilizada três vezes em situações reais, em 2 e 17 de agosto e 1 de outubro. Após o período crítico dos incêndios florestais, o grupo de trabalho voltou a reunir fazendo um balanço da utilização do sistema e concluiu ser necessário introduzir algumas melhorias para permitir a transmissão, não só de avisos preventivos para a situação de incêndio florestal, mas também de avisos de ação, aqueles que requerem da população a adoção de medidas de autoproteção, em qualquer situação de proteção civil. O grupo de trabalho decidiu analisar a utilização de canais complementares ao SMS, nomeadamente, o CBS, as chamadas de voz automatizadas e as aplicações do tipo OTT para o estabelecimento de um sistema de avisos à população mais eficiente a médio prazo.

A ANACOM contactou os Governos Regionais da Madeira e dos Açores que também manifestaram interesse no estabelecimento de sistemas de aviso à população. Nesse sentido, representantes dos Governos Regionais da Madeira e dos Açores passaram a integrar o grupo de trabalho coordenado pela ANACOM, a partir de dezembro de 2018.

8.5. Políticas de emergência no sector das comunicações

No âmbito do Planeamento Civil de Emergência (PCE), a ANACOM continuou a colaborar com a ANPC.

No respeitante ao plano de ação para 2018, a ANACOM trabalhou na busca de soluções que viabilizem a manutenção da disponibilidade, operacionalidade e eficácia no caso de ocorrer uma situação de crise ou de emergência que inviabilize a utilização das redes terrestres de comunicações. Assim, esteve em análise a adequabilidade e relevância da utilização de telefones portáteis de satélite em situações de crise ou emergência, tendo

sido elaborado um questionário para aferir da utilização destes equipamentos pelas entidades sectoriais com responsabilidades em matéria de PCE.

Na sequência do estudo resultante das ações acima referidas, a ANACOM decidiu dotar-se destes meios. Os centros de monitorização de Barcarena, Porto, Açores e Madeira passarão a ter capacidade de comunicações por satélite.

No âmbito das políticas de emergência foi elaborado um relatório preliminar tendo em vista a identificação dos temas críticos e dos eixos fundamentais que permitam chegar a um contributo da ANACOM para a definição e atualização de políticas de emergência relacionadas com o sector das comunicações eletrónicas no âmbito do Sistema Nacional de Proteção Civil.

8.6. Normalização

Compete à ANACOM promover a normalização técnica no sector das telecomunicações e assegurar o funcionamento do Organismo de Normalização Sectorial para as Comunicações e Compatibilidade Eletromagnética. Em 2018, no âmbito das comissões técnicas nacionais do Organismo de Normalização Sectorial ANACOM, decorreram 226 consultas.

Salienta-se ainda a organização da reunião da comissão técnica 210 do CENELEC (CLC/TC 210), em Lisboa, como forma de promover o envolvimento dos industriais portugueses na atividade de normalização. O CENELEC reconheceu muito positivamente o esforço da equipa da ANACOM.



INFRAESTRUTURAS
APTAS AO
ALOJAMENTO DE
REDES E SERVIÇOS

9. INFRAESTRUTURAS APTAS AO ALOJAMENTO DE REDES E SERVIÇOS

9.1. Sistema de Informação de Infraestruturas Aptas (SIIA)

O Sistema de Informação de Infraestruturas Aptas (SIIA) é agora um sistema consolidado que a ANACOM continua a melhorar, com o objetivo de manter a plataforma permanentemente atualizada para melhor responder às solicitações dos utilizadores.

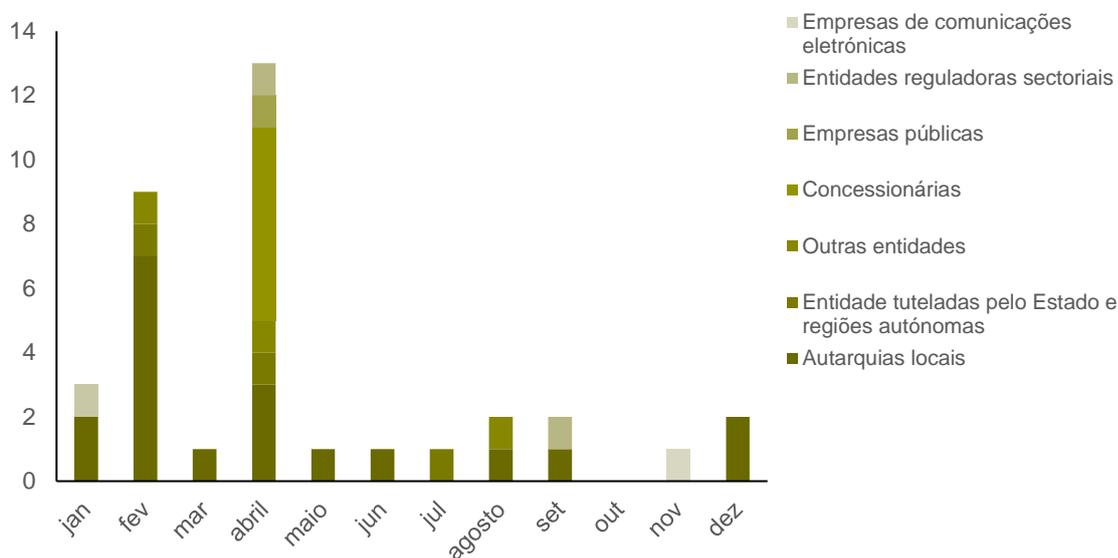
Em 2018, a ANACOM aprovou a decisão relativa à atualização da lista de objetos cadastrais e respetivos elementos de caracterização a disponibilizar no SIIA. A decisão atualiza o universo de objetos cadastrais que, por força da alteração legislativa introduzida pelo Decreto-Lei n.º 92/2017, de 31 de julho, no regime do Decreto-Lei n.º 123/2009, de 21 de maio, integram o conceito de infraestruturas aptas e devem obrigatoriamente ser incluídos nos cadastros a disponibilizar no sistema.

No respeitante ao plano de formação e esclarecimentos, nomeadamente sobre o carregamento dos dados cadastrais às entidades utilizadoras do SIIA, manteve-se a atividade desenvolvida.

9.1.1. Credenciação de entidades

Em 2018, deram entrada 36 pedidos de credenciação e foram fechados 33 dos pedidos efetuados. Este é mais um dado que mostra a evolução e consolidação do sistema por parte dos seus utilizadores. O gráfico seguinte apresenta a evolução mensal do número de pedidos de credenciação que deram entrada em 2018.

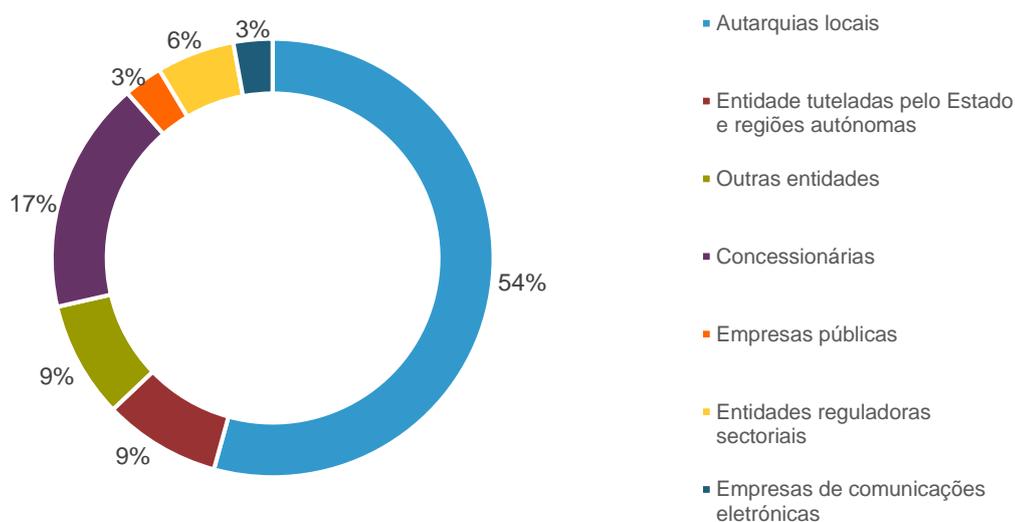
Gráfico 20. Pedidos de credenciação para acesso e utilização do SIIA



Fonte: ANACOM com base nos dados do SIIA
 Unidade: pedidos de credenciação

A distribuição de pedidos de credenciação aceites para o acesso ao SIIA, em 2018, por tipo de entidade, é apresentada no gráfico seguinte. As autarquias locais lideram os pedidos (54%).

Gráfico 21. Distribuição de entidades credenciadas por tipo de entidade



Fonte: ANACOM com base nos dados do SIIA
 Unidade: %

9.1.2. Indicadores gerais

A tabela a seguir mostra os dados existentes no SIIA até janeiro de 2019.

Tabela 10. Indicadores gerais do SIIA

Objetos cadastrados	Carregamento de dados	Erros topológicos	Anúncios	Utilizadores	Entidades
6 968 890	116 674	486 064	108	1 042	408

Fonte: ANACOM com base nos dados do SIIA

Nota: No respeitante aos erros topológicos considera-se diversas discrepâncias que o SIIA deteta quando uma entidade procede ao carregamento de dados cadastrais. Incluem-se entre outros as seguintes situações: sobreposição de objetos ou falta de continuidade entre objetos cadastrais.

GESTÃO
DO ESPECTRO
RADIOELÉTRICO



10. GESTÃO DO ESPECTRO RADIOELÉTRICO

10.1. Grupo nacional de preparação para a WRC-19

Em 2018, prosseguiram os trabalhos de preparação da Conferência Mundial de Radiocomunicações que se realizará em 2019 (WRC-19). A agenda da WRC-19 (Resolução 1380) aborda mais de trinta temas com potenciais implicações em quase todos os serviços e aplicações de radiocomunicações, requerendo, por isso, especial atenção por parte da ANACOM.

Em termos nacionais, a ANACOM lidera um grupo para a preparação da posição nacional na WRC-19 (GT WRC-19). Além da ANACOM participam mais de 20 entidades externas.

Este grupo de trabalho é um fórum de debate essencial e contribui de forma muito relevante para a consolidação de posições nacionais consensuais, equilibradas e defensáveis ao nível da CEPT e do Sector das Radiocomunicações da UIT (UIT-R). Em 2018, o GT WRC-19 reuniu a 18 de junho e a 20 de novembro, reuniões em que se fez um ponto de situação do desenvolvimento dos trabalhos/estudos em curso ao nível da CEPT, tendo ainda sido debatido o interesse/impacto de cada tópico para Portugal. Destaca-se que, na reunião do GT WRC-19 de 20 de novembro, se apresentaram e debateram um conjunto de propostas comuns europeias para adoção final na CEPT. Cinco dessas propostas ficaram concluídas em 2018, as quais refletem as posições que melhor defendem os interesses de Portugal em temas como comunicações entre comboios e ferrovias, sistemas inteligentes de transportes e sistemas de acesso sem fios, incluindo as redes locais via rádio.

10.2. Radiodifusão televisiva – TDT

10.2.1. Migração da rede TDT – libertação da faixa dos 700 MHz

Dando continuidade ao trabalho desenvolvido em 2016 e 2017 sobre este tema e com vista à definição da estratégia nacional sobre o mesmo, a ANACOM promoveu a 30 de maio de 2018 a realização de um *workshop* sobre “O desenvolvimento futuro da Televisão Digital Terrestre (TDT) em Portugal”, com o objetivo de efetuar um enquadramento deste processo, apresentar os estudos realizados pela *Leadership Business Consulting* e pela *Deloitte*, contratadas, respetivamente, pela ANACOM e pela ERC a pedido da Assembleia da República em cumprimento do estabelecido na Lei n.º 33/2016, de 24 de agosto, e debater os cenários futuros para a TDT em Portugal.

Neste contexto, emergiu uma posição convergente em torno da adoção do cenário mais simples de migração, que consiste em manter no serviço de TDT a tecnologia atualmente utilizada [DVB-T/MPEG-4 (H.264/AVC)] e na desnecessidade de se estabelecer qualquer período de *simulcast*.

Em conformidade, a ANACOM, por decisão de 27 de junho de 2018, aprovou o designado "Roteiro nacional para a faixa dos 700 MHz", o qual mereceu o acordo prévio do Governo, por despacho do Secretário de Estado das Infraestruturas.

Tal como especificado no roteiro aprovado, a ANACOM deu início à coordenação detalhada com o operador da rede TDT – a MEO – do processo de alteração da rede, encontrando-se igualmente a definir e a calendarizar as ações necessárias, por forma a que o processo de migração decorra sem sobressaltos e com o menor impacto possível na população.

10.3. Quadro Nacional de Atribuição de Frequências (QNAF)

O portal de frequências eQNAF é uma plataforma eletrónica que permite a pesquisa de informação sobre o QNAF, designadamente sobre o planeamento e a utilização de frequências, as atribuições e utilizações nacionais do espectro radioelétrico, as faixas de frequências reservadas e a disponibilizar para utilizações futuras, as utilizações de espectro isentas de licenciamento radioelétrico e as interfaces rádio.

Em 2018, foram atualizados alguns dados do eQNAF: foi incorporada a informação referente à implementação das Decisões de Execução (UE) 2017/1438, de 4 de agosto, e 2017/1483, de 8 de agosto. A Decisão de Execução (UE) 2017/1438, de 4 de agosto, altera a Decisão 2007/131/CE, sobre a utilização em condições harmonizadas do espectro radioelétrico para os equipamentos que utilizam tecnologia de banda ultralarga na Comunidade; e a Decisão de Execução (UE) 2017/1483, de 8 de agosto, altera a Decisão 2006/771/CE, sobre a harmonização do espectro de radiofrequências com vista à sua utilização por equipamentos de pequena potência e curto alcance, e revoga a Decisão 2006/804/CE.

10.4. Radiodifusão sonora

10.4.1. Pedidos de cessão de serviços de programas e respetivas licenças

A Entidade Reguladora para a Comunicação Social (ERC) submeteu à ANACOM, nos termos da Lei da Rádio, os pedidos de cessão de serviços de programas e respetivas licenças, formulados pelos operadores, para decisão quanto à transmissão dos direitos de utilização de frequências. Nos termos legais, a ANACOM publicou no seu sítio os pedidos da ERC e foram solicitados pareceres à AdC.

Neste contexto, a ANACOM decidiu não se opor à transmissão dos direitos de utilização na faixa de frequências dos 87,5-108 MHz, e respetivas licenças radioelétricas, nos seguintes casos:

- da Sintonizenos - Comunicação Social para a RDD - Rádio Desporto;
- da Rádio Salesiana para a RVE - Sociedade Radiofónica.

10.5. Serviços de comunicações eletrónicas terrestres

Com vista à concretização do previsto na Decisão (UE) 2017/899 do PE e do Conselho, a ANACOM analisou um conjunto de faixas adicionais à faixa dos 700 MHz para uma possível atribuição simultânea. Visando a disponibilização das faixas identificadas para serviços de comunicações eletrónicas (nomeadamente 5G) a partir de 30 de junho de 2020, e outros aspectos relacionados com o processo de atribuição das mesmas, a ANACOM lançou, em 7 de março de 2018, uma consulta pública para a auscultação das entidades interessadas, questionando o interesse na faixa dos 700 MHz, bem como em outras faixas relevantes. O relatório da referida consulta pública foi aprovado por decisão de 20 de julho de 2018¹⁶, seguindo-se a análise e desenvolvimento dos vários aspectos do processo de atribuição deste espectro, nomeadamente o modelo de atribuição e condições de diversa natureza a ele associadas.

10.6. Licenciamentos radioelétricos

Esta área de atividade tem por objetivo principal assegurar a utilização livre de interferências do espectro radioelétrico através da consignação de frequências e do

¹⁶ Disponível em <https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1457316>.

licenciamento de estações e de redes dos diversos serviços de radiocomunicações, em conformidade com o disposto no Decreto-Lei n.º 151-A/2000, de 20 de julho.

Neste contexto, em 2018, foram tratadas 4 086 solicitações com a distribuição constante da tabela seguinte.

Tabela 11. Distribuição de solicitações tratadas por serviço

Solicitações	Serviço radiodifusão	Serviços móveis e radiodeterminação	Serviço fixo	Serviços por satélite	Licenciamento temporário
Informação/esclarecimentos diversos	202	595	83	162	-
Total	353	1460	1284	173	816

Fonte: ANACOM.

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

Tabela 12. Atividades de licenciamento radioelétrico por serviço de radiocomunicações em 2018

Serviço de radiocomunicações		Novas licenças		Alteração de licenças		Licenças temporárias/aplicações	
		Estação	Rede	Estação	Rede	Estação	Rede
Móvel	Terrestre Redes privadas	-	127	-	202	-	612
	Terrestre Redes públicas	-	-	-	171	-	13
	Estações em ondas hecto/ decamétricas	-	-	-	-	-	-
	Marítimo	28	-	13	-	2	-
	Aeronáutico	25	-	332	-	4	-
Fixo	Estações fixas em ondas hecto/ decamétricas	-	-	8	-	-	-
	Redes ligações ponto-ponto (faixas < 1 GHz)	-	9	-	25	-	1
	Redes ligações ponto-ponto (faixas > 1 GHz)	-	5	-	1 137	-	11
	Redes ligações ponto-multiponto (faixas < 1 GHz)	-	3	-	3	-	-
	Redes ligações estúdio-emissor	-	-	-	11	-	46
	fixo por satélite Estações terrenas	-	-	3	-	1	-

Serviços por satélite	fixo por satélite Estações SNG ¹⁷	1	-	1	-	74	-
	fixo por satélite Redes VSAT ¹⁸	-	-	-	1	-	-
	Móvel por satélite Sistemas MSS 2GHz	-	-	-	-	-	-
Radiodifusão	Sonora (analógica)	441	-	43	-	53	-
	Televisiva (digital)	-	-	6	-	-	-
Radiodeterminação	Estações de radiodeterminação	6	-	2	-	2	-
Aplicações SAP/SAb ¹⁹		-	-	-	-	-	201

Fonte: ANACOM.

Relativamente ao serviço de comunicações eletrónicas terrestres (SCET), no final de 2018 a MEO tinha 4 539 estações registadas, a Vodafone 4 403 e a NOS 3 017.

No serviço móvel aeronáutico foram alteradas 332 licenças de estação, decorrentes maioritariamente da aplicação do Regulamento de Execução (UE) n.º 1079/2012, da Comissão, de 16 de novembro de 2012, relativamente à obrigação da migração para canais radioelétricos com espaçamento de 8,33 kHz.

No que respeita ao serviço fixo acima de 1 GHz foram atribuídas 9 licenças e procedeu-se a 1 137 alterações de licenças. Destaque para as redes de feixes hertzianos dos operadores NOS, Vodafone e MEO, que, no seu conjunto, ativaram 1 105 novas ligações ponto-ponto, num universo total de 1 109 novas ligações. Em contrapartida, foram desativadas 1 022 ligações-ponto-ponto, das quais 992 integravam as redes dos operadores atrás referidos. No total existiam no final do ano 4 897 ligações ponto-ponto ativas, correspondendo a 9 794 estações de feixes hertzianos.

Quanto ao serviço de radiodifusão sonora em FM, e no que respeita à emissão de títulos RDS, foram emitidos 2 novos títulos e alterados 23.

De registar ainda as diversas licenças temporárias utilizadas para apoiar a realização de eventos de curta duração, como os festivais *Paredes de Coura*, *NOS Alive*, *Rock In Rio*,

¹⁷ Estações SNG - estações de recolha de notícias via satélite.

¹⁸ Redes VSAT - redes de comunicação via satélite constituídas por estações terminais de muito pequena abertura.

¹⁹ Aplicações SAP/SAB - aplicações no âmbito dos serviços auxiliares de programas/serviços auxiliares de radiodifusão.

Super Bock Super Rock, MEO Sudoeste, Marés Vivas e Andanças, e provas desportivas, designadamente a *Volta a Portugal em Bicicleta* e diversos *rallies* automóveis que decorreram em vários pontos do País.

Adicionalmente, importa referir a cobertura efetuada à realização do *Festival da Eurovisão 2018*, os testes automobilísticos nos autódromos, os programas televisivos e a cobertura de jogos de futebol das competições internacionais.

Assim, em 2018 foram atribuídas 751 licenças temporárias, compostas por 74 aplicações de estações de recolha de notícias via satélite (SNG), 201 aplicações SAP/SAB e 1 141 aplicações do Serviço Móvel Terrestre privativo. A estas acrescem 53 licenças temporárias de estação na faixa do serviço de radiodifusão sonora em frequência modulada (FM), 6 licenças para ligações estúdio-emissor (STL), 4 licenças de estação do serviço móvel aeronáutico, 12 licenças para ligações ponto-ponto do serviço fixo, 2 licenças de estação do serviço de radiodeterminação e 4 licenças para serviços de comunicações eletrónicas terrestres (SCET).

Foram ainda atribuídas 31 autorizações para utilização de frequências por navios militares estrangeiros, bem como 27 autorizações para utilização de frequências aquando da visita de altas individualidades a Portugal.

No decurso de 2018 procedeu-se à renovação do prazo de validade, por um período adicional de 5 anos, de um total de 397 licenças e foram revogadas 137 licenças, sendo a distribuição por serviço apresentada na tabela seguinte:

Tabela 13. Renovação e revogação de licenças por serviço

	Móvel	Fixo	Radiodifusão	Radiodeterminação	Satélite
Licenças renovadas	281	40	48	9	19
Licenças revogadas	100	19	3	12	3

Fonte: ANACOM

No que respeita à gestão dos serviços de amador e de amador por satélite, entraram na ANACOM 1 607 solicitações, das quais cerca de 98,5% foram tratadas e concluídas. O tempo médio de resposta às solicitações foi de cerca de dois dias.

Importa igualmente salientar a autorização para a operação de estações de amador na faixa 1850-2000 kHz, para a participação em concursos, e a emissão de 26 autorizações para a realização de testes de propagação ionosférica na faixa dos 5 MHz.

10.7. 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, através da constituição de servidões administrativas, no âmbito do Decreto-Lei n.º 597/73, de 7 de novembro. Essas servidões condicionam a edificação e colocação de obstáculos à propagação em zonas do território nelas definidas. A ANACOM é solicitada a dar parecer sobre a viabilidade de instalação de edificações e infraestruturas nessas zonas, bem como sobre a criação de planos de pormenor (PP) e planos de urbanização (PU), sobre a instalação de parques eólicos (PE) e de linhas de transporte de energia (LA), sobre a construção de vias rodoviárias ou ferroviárias, sobre aproveitamentos hidroelétricos ou exploração de pedreiras, etc. Adicionalmente, no âmbito do Decreto-Lei n.º 11/2003, de 18 de janeiro, são analisados projetos e emitidos pareceres técnicos sobre a possibilidade de instalação de infraestruturas de radiocomunicações em zonas condicionadas por servidões radioelétricas.

A ANACOM integra ainda comissões de acompanhamento para revisão de planos diretores municipais (PDM), participando nas reuniões dessas comissões, fornecendo elementos com vista à elaboração desses PDM e emitindo pareceres sobre eles.

Em 2018, deram entrada 403 solicitações nesta área, tendo sido tratadas 393. O número de solicitações tratadas por tipo de solicitação é apresentado no quadro seguinte:

Tabela 14. Distribuição das solicitações tratadas

Tipo de pedidos	N.º pedidos tratados
de carácter geral	36
sobre PDM, PU e PP (pareceres e reuniões)	58
sobre linhas de energia	13
sobre instalação de infraestruturas de radiocomunicações em zonas condicionadas	10
sobre projetos de urbanização (edifícios, aproveitamentos hidroelétricos, recintos desportivos, pedreiras, rodovias, etc.)	256
sobre instalação de parques eólicos	16
relativos à constituição de servidões radioelétricas	4
TOTAL	393



NUMERAÇÃO

11. NUMERAÇÃO

11.1. Atribuição de direitos de utilização de números para serviços de comunicações eletrónicas

Em 2018, os prestadores de serviço telefónico em local fixo continuaram a requerer a atribuição de novos blocos de números geográficos, tendo sido atribuído um total de 210 mil novos números. Esta circunstância está em linha com o aumento do número de acessos²⁰ afetos ao serviço telefónico fixo, o que se pode justificar pelo facto deste serviço estar incluído nas ofertas de pacotes de serviços 3P/4P/5P onde, também, se tem registado um aumento²¹ do número de subscritores.

Relativamente à numeração não geográfica, onde se incluem os números móveis (nível “9” do Plano Nacional de Numeração), registou-se, em 2018, uma variação decorrente da cessação da atividade da Vectone²², enquanto prestador móvel virtual (MVNO). A ANACOM determinou²³ que dos 500 mil números que aquela empresa detinha fossem recuperados os blocos sem qualquer número ativo, correspondentes a 200 mil números, e que os restantes números fossem equitativamente atribuídos aos três operadores de redes móveis.

Ao nível dos números curtos foi recuperado um número 18xy e atribuído um novo número curto, 1415²⁴, de interesse social, à Cruz Vermelha Portuguesa.

No que se refere à numeração para a prestação do serviço VoIP nómada (gama 30 do Plano Nacional de Numeração), foi atribuído um total de 30 mil números, 20 mil dos quais a um prestador de serviços VoIP nómada - a Premium Net International - que iniciou a sua atividade em Portugal.

Decorrente da transmissão dos direitos de utilização de números foram atribuídos²⁵ 10 mil da gama “703”, associados à prestação de serviços de redes privadas.

²⁰ Mais informações em: <https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1462973>

²¹ Mais informações em: <https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1462643>

²² Mais informações em: <https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1455877>

²³ Mais informações em: <https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1462860>

²⁴ Mais informações em: <https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1436084>

²⁵ Mais informações em: <https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1429567>

Em 2018²⁶, estavam atribuídos a nível nacional 36,5 milhões de números móveis, cerca de 30 milhões de números geográficos, mais de 10 milhões de números não geográficos (a maior parte dos quais para serviços de redes privadas) e cerca de 690 mil números nómadas.

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

Em 2018, pelo quarto ano consecutivo, não foi atribuído qualquer número para o serviço de audiotexto e não foi efetuada qualquer devolução deste tipo de números. Os números das gamas 601, 607, 608, 646 ou 648 estão barrados por defeito, o que torna menos atrativa a utilização deste tipo de serviço/números.

Os números associados à prestação de serviços de valor acrescentado baseados no envio de mensagens (SVA SMS) que impliquem o envio de mais de uma mensagem ou o envio de mensagens de forma periódica ou continuada (números da gama 62) e os serviços que tenham conteúdo erótico ou sexual (números da gama 69) continuam barrados por defeito. O que pode, em certa medida, justificar a recuperação, durante o ano de 2018, de 21 números da gama 62 e de três números da gama 69. Da gama 68, destinada à prestação de SVA SMS que não se enquadram nos códigos 61, 62 e 69, foram recuperados 18 números.

²⁶ Estes valores diferem dos constantes nos relatórios de regulação dos anos anteriores, por se considerar todos os recursos de numeração no estado atribuído no PNN e não somente os que foram atribuídos primariamente pela ANACOM a partir do ano 2000.

A decorative background pattern of light brown lines and circles on a dark brown background, resembling a circuit board or network diagram. The lines are thin and form a complex, interconnected web of paths. The circles are solid and of varying sizes, scattered throughout the pattern.

RECLAMAÇÕES

12. RECLAMAÇÕES

12.1. Reclamações do sector das comunicações em 2018

Salienta-se em 2018 o trabalho prosseguido pela ANACOM com vista à desmaterialização do processo de transmissão de informação e documentação entre os prestadores de serviços de comunicações e esta Autoridade, no âmbito do tratamento das reclamações apresentadas através do livro de reclamações e dos requisitos a que devem obedecer as respostas a estas reclamações. Essa transformação digital é fundamental para facilitar o tratamento e análise das reclamações, minimizando os custos associados, inclusive de natureza ambiental.

Em 2018, as reclamações sobre o sector das comunicações registadas pela ANACOM atingiram 104 mil, mais 3% face a 2017. Cerca de 83,8% das reclamações foram apresentadas no livro de reclamações, enquanto que as restantes 16,2% foram enviadas diretamente à ANACOM pelos utilizadores (i.e., “reclamações diretas”) – Vd.Tabela 15.

Tabela 15. Número de reclamações do sector das comunicações – 2017/2018

	2017		2018		Var. 2017/2018 (%)	Var. 2017/2018 (p.p.)
	Nº	%	Nº	%		
Livro de reclamações	73,9	73,1%	87,3	83,8%	18,1%	10,7
Livro Físico	56,6	56,0%	49,0	47,0%	-13,5%	-9,0
Livro Eletrónico	17,3	17,1%	38,3	36,8%	121,5%	19,7
Reclamações diretas	27,2	26,9%	16,9	16,2%	-38,0%	-10,7
Email	18,6	18,4%	14,9	14,3%	-19,9%	-4,1
Balcão Virtual ²⁷	6,4	6,3%	-	-	-	-
Carta	2,0	2,0%	1,9	1,8%	-6,7%	-0,2
Fax	0,2	0,2%	0,1	0,1%	-63,5%	-0,1
Total	101,1	100%	104,2	100%	3,0%	
Comunicações Eletrónicas	85,1	84,2%	81,2	78,0%	-4,5%	-6,2
Serviços Postais	16,0	15,8%	22,9	22,0%	43,3%	6,2

Unidade: 1.000 registos de entradas de reclamações, %, p.p.

Fonte: ANACOM

²⁷ O Balcão Virtual da ANACOM – formulário eletrónico disponível no Portal do Consumidor e na página da ANACOM na Internet para a apresentação de reclamações – foi descontinuado com a introdução do livro de reclamações eletrónico, no segundo semestre de 2017.

O aumento do número de reclamações ficou a dever-se às reclamações sobre o sector postal, que cresceram 43,3% (mais 6,2 mil reclamações). As reclamações sobre comunicações eletrónicas diminuíram 4,5% em 2018.

Noutra perspetiva, o acréscimo do número de reclamações resultou do crescimento do número das reclamações apresentadas em livro (18,1%). Releva-se o aumento de 121,5% das reclamações apresentadas através do livro de reclamações eletrónico. Esta taxa de crescimento foi influenciada pelo facto de 2018 ter sido o primeiro ano completo de funcionamento deste meio²⁸. Por outro lado, os utilizadores poderão ter privilegiado o livro de reclamações eletrónico em detrimento do livro de reclamações físico e das reclamações enviadas diretamente à ANACOM, cujo número diminuiu 13,5% e 38%, respetivamente.

12.1.1. Serviços de comunicações eletrónicas

Apresenta-se de seguida a evolução do número de reclamações sobre comunicações eletrónicas por prestador e pelos principais motivos das reclamações associados a estes serviços. Esta informação diz respeito às reclamações apresentadas no livro de reclamações.

- **Volume de reclamações por prestador**

Em 2018, as reclamações sobre serviços de comunicações eletrónicas recebidas através dos livros de reclamações aumentaram 11,1%. A maioria das reclamações sobre serviços de comunicações eletrónicas recebidas respeitam à MEO (43,1%), NOS (31,9%), Vodafone (21,4%) e NOWO (3,0%) – Vd. Tabela 16.

²⁸ O livro de reclamações eletrónico foi disponibilizado ao público, em 1 de julho de 2017.

Tabela 16. Reclamações apresentadas no livro de reclamações por prestador – comunicações eletrónicas

	2017		2018		Var. 2017/2018 (%)	Var. 2017/2018 (p.p.)
	Nº	%	Nº	%		
MEO	22,6	38,9%	27,8	43,1%	23,1%	4,2
Grupo NOS	20,0	34,4%	20,6	31,9%	2,9%	-2,5
Vodafone	12,3	21,2%	13,8	21,4%	12,2%	0,2
NOWO	2,4	4,2%	2,0	3,0%	-19,7%	-1,2
Outro	0,8	1,3%	0,4	0,6%	-49,6%	-0,7
Total	58,1	100%	64,6	100%	11,1%	

Unidade: 1.000 registos de entradas de reclamações, %, p.p.

Fonte: ANACOM

Nota: Grupo NOS inclui NOS Comunicações, S.A., NOS Madeira Comunicações, S.A. e NOS Açores Comunicações.

Face ao ano anterior, as reclamações sobre os serviços da MEO, Vodafone e NOS aumentaram 23,1%, 12,2% e 2,9%, respetivamente.

- **Taxa de reclamações por prestador**

Em 2018, a taxa de reclamações sobre comunicações eletrónicas apresentadas no livro de reclamações foi, em média, de 4,8 por 1 000 clientes. A NOWO e a NOS registaram taxas de reclamações superiores à média (11,3 e 6,8 reclamações por mil clientes, respetivamente) – ver tabela seguinte.

Tabela 17. Taxa de reclamações apresentadas no livro de reclamações por prestador – comunicações eletrónicas

Prestador	2018
NOWO	11,3
Grupo NOS	6,8
MEO	4,6
Vodafone	3,6
Outro/Não identificado	1,6
Total (média)	4,8

Unidade: Registos de entradas de reclamações por mil clientes

Fonte: ANACOM

Nota 1: Grupo NOS inclui NOS Comunicações, S.A., NOS Madeira Comunicações, S.A. e NOS Açores Comunicações.

Nota 2: A taxa de reclamações foi calculada utilizando como denominador a média do número de clientes reportado no final de cada um dos três primeiros trimestres de 2018.

- **Principais motivos das reclamações**

Considerando apenas o livro de reclamações, as avarias (16%), a faturação (14%) e o cancelamento de serviços (10%) foram os principais motivos das reclamações sobre serviços de comunicações eletrónicas no período em análise.

Tabela 18. Principais motivos das reclamações apresentadas no livro de reclamações – comunicações eletrónicas

Motivos das reclamações	2018
Avaria do serviço	16%
Faturação do serviço	14%
Cancelamento do serviço	10%
Equipamentos	7%
Atendimento ao cliente	4%
Ligação inicial ou instalação	2%
Venda do serviço	2%
Velocidade da Internet	2%
Portabilidade	1%
Desbloqueamento de equipamentos	1%

Unidade: % de registos de entradas

Fonte: ANACOM

Nota: Para a constituição do *ranking* foram excluídos os motivos "Outros assuntos", "Assunto não identificado", "Contrato (diversos)".

12.1.2. Serviços postais

Apresenta-se de seguida a evolução do número de reclamações sobre serviços postais por prestador e por motivos de queixa, apresentadas no livro de reclamações.

- **Volume de reclamações por prestador**

Em 2018, as reclamações sobre serviços postais apresentadas no livro de reclamações aumentaram 43,9%. A maioria das reclamações disseram respeito aos CTT (87,4%). As reclamações contra este prestador aumentaram 35,8% face ao ano anterior (Tabela 19.).

Tabela 19. Reclamações apresentadas no livro de reclamações por prestador – serviços postais

	2017		2018		Var. 2017/2018 (%)	Var. 2017/2018 (p.p.)
	Nº	%	Nº	%		
Grupo CTT	14,6	92,6%	19,9	87,4%	35,8%	-5,2
Chronopost	0,6	3,5%	1,7	7,5%	204,3%	3,9
Outro	0,6	3,9%	1,2	5,2%	90,3%	1,3
Total	15,8	100%	22,7	100%	43,9%	

Unidade: 1.000 registos de entradas de reclamações, %, p.p.

Fonte: ANACOM

Nota: Grupo CTT inclui CTT – Correios de Portugal, S.A., CTT Expresso – Serviços Postais e Logística, S.A., CTT Contacto, S.A., e, desde maio de 2017, a Transporta - Transportes Porta a Porta, S.A.

Destaca-se, igualmente, o aumento do volume de reclamações contra a Chronopost.

Tal como no caso das comunicações eletrónicas, e para além das questões de natureza operacional, o crescimento do número de reclamações sobre serviços postais poderá ter sido influenciado pela introdução do livro de reclamações eletrónico em julho de 2017.

- **Principais motivos das reclamações**

Os principais motivos das reclamações sobre serviços postais feitas nos livros de reclamações foram: atraso na entrega (17%), extravio/atraso significativo (10%), atendimento (9%), falta de tentativa na entrega ao destinatário (8%) e falhas na distribuição (7%) – Vd. Tabela 20.

Tabela 20. Principais motivos das reclamações apresentadas no livro de reclamações – serviços postais

Motivos das reclamações	2018
Atraso	17%
Extravio/atraso significativo	10%
Atendimento	9%
Falta de tentativa de entrega ao destinatário	8%
Falha na distribuição	7%

Unidade: % de registos de processos, p.p.

Fonte: ANACOM

Nota: Para a constituição do *ranking* foram excluídos os motivos "Outros assuntos".



SUPERVISÃO E
FISCALIZAÇÃO DO
MERCADO E DO
ESPECTRO

13. SUPERVISÃO E FISCALIZAÇÃO DO MERCADO E DO ESPECTRO

13.1. Comunicações eletrônicas

As ações de fiscalização realizadas no âmbito dos serviços de comunicações eletrônicas têm tido como principal objetivo a prevenção de situações que possam gerar distorções no normal funcionamento dos mercados, bem como a procura de soluções para resolver litígios entre operadores e/ou entre aqueles e os consumidores, visando verificar e garantir o cumprimento das obrigações constantes dos títulos habilitantes ao exercício de atividade e da legislação aplicável por parte das entidades habilitadas.

Têm também sido realizadas ações que visam verificar o exercício de atividade e oferta de serviços por entidades não detentoras de qualquer título habilitante para o efeito, realidade que tem vindo a registar um notório decréscimo.

Em 2018, a atividade de fiscalização incidiu particularmente na verificação *in loco* da reposição dos serviços de comunicações eletrônicas nas zonas do território que foram afetadas pelos incêndios ocorridos em junho e outubro de 2017.

Paralelamente decorreram ações sobre as práticas de prestadores de comunicações eletrônicas relativas à cobrança de um valor pela emissão de faturas em papel, sobre o cumprimento de obrigações relacionadas com a prestação do serviço universal de postos públicos, com o *roaming* transfronteiriço, com as práticas adotadas no domínio das denúncias contratuais por iniciativa dos consumidores, com a utilização de números da gama 707 e com a portabilidade de números. Destaque também para a realização de duas auditorias, uma sobre o SU de listas telefónicas e outra sobre a informação estatística relacionada com o SU de postos públicos.

No total foram realizadas 82 ações de fiscalização em matéria de serviços de comunicações eletrônicas, integrando a realização de 971 diligências. Todas as situações irregulares detetadas na sequência destas ações seguiram para apreciação em contencioso.

Por solicitação de tribunais e da polícia judiciária foram realizadas diligências em vários locais do país e realizada perícia técnica a cerca de uma dezena de equipamentos de receção de sinais de televisão digital, com a respetiva elaboração de relatório. Estas diligências e 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.

13.2. Serviços postais

As ações de fiscalização realizadas no mercado dos serviços postais têm como objetivo aferir o cumprimento dos títulos de exercício de atividade, verificar situações reportadas através de reclamações de consumidores e/ou dos prestadores do serviço postal e o cumprimento de objetivos relacionados com a densidade da rede postal dos CTT.

Em 2018, foram realizadas 47 ações de fiscalização no mercado dos serviços postais, integrando a realização de 52 diligências. As ações incidiram sobre as atividades desenvolvidas em locais afetos à prestação do serviço por parte dos CTT, visando verificar o cumprimento de objetivos de densidade da rede postal, alegadas anomalias ao nível da distribuição de correspondência e dos tempos de espera em estações de correio.

Paralelamente foram fiscalizadas 4 empresas cuja atividade continha indícios de prestação de serviços postais sem os correspondentes títulos habilitantes.

Todas as situações irregulares detetadas seguiram para apreciação em contencioso.

13.3. 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)²⁹ foram efetuadas 618 ações, repartidas do seguinte modo:

- ITED: 469 fiscalizações em infraestruturas em edifícios e 85 fiscalizações documentais (projetos e relatórios de ensaios de funcionalidade);
- ITUR: 64 análises documentais (projetos).

²⁹ 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.

Nestas ações foram detetadas situações de não conformidades, tanto no que respeita às normas ITED, como às normas ITUR. Foram enviados 183 processos para contencioso.

Ainda no âmbito do referido regime, as Câmaras Municipais (CM) deverão facultar à ANACOM o acesso aos processos de controlo prévio, previstos no regime jurídico da urbanização e edificação aprovado pelo Decreto-Lei n.º 555/99, de 16 de dezembro, que envolvam infraestruturas e redes de comunicações eletrónicas. Acresce que os pedidos de autorização de utilização de edifícios ou suas frações autónomas deverão ser instruídos com o termo de responsabilidade pela execução das ITED, indispensável para a posterior ligação à rede pública.

A colaboração entre a ANACOM e as CM tem permitido detetar um conjunto de infraestruturas de telecomunicações relativamente às quais não foi garantido o cumprimento das obrigações, por parte dos diversos intervenientes.

Neste contexto, a ANACOM efetuou 89 diligências em autarquias de todo o país para recolher dados de processos de licenciamento para posterior análise. Com base nesta informação foram efetuadas 25 ações de fiscalização a infraestruturas ITED, por haver fortes indícios de violação da obrigatoriedade de entrega dos respetivos termos de responsabilidade à ANACOM, e de não cumprimento das normas técnicas e legais aplicáveis.

Respondeu-se, igualmente, a 306 pedidos de informação sobre estas matérias, que implicaram, em muitos casos, análises técnicas e/ou jurídicas das questões suscitadas.

13.4. Mercado de equipamentos (RED e CEM)

Em matéria do mercado de equipamentos de rádio³⁰ e de aparelhos de comunicações eletrónicas³¹, foram realizadas 375 ações de fiscalização aos diversos operadores económicos (fabricantes, mandatários, importadores e distribuidores) tendo sido fiscalizados, e recolhidos para análise, 278 equipamentos, 69 dos quais foram apreendidos por verificação imediata de incumprimentos legais. Aquando da disponibilização em

³⁰ 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.

³¹ 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.

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.

Após análise aos requisitos legais e técnicos, relativos à conformidade dos equipamentos com os requisitos essenciais, foram concluídos e enviados para contencioso 305 processos. Para esta análise recorreu-se a ensaios efetuados nos laboratórios da ANACOM e à verificação da documentação técnica obtida nas entidades fiscalizadas.

Em 2018, a ANACOM participou numa campanha europeia de fiscalização de mercado aos equipamentos PLC (*Power Line Communication*) para uso doméstico, em conjunto com mais 10 autoridades europeias, num total de 46 produtos colocados no mercado europeu. Dos equipamentos fiscalizados pela ANACOM, 3 apresentaram desconformidades com os requisitos de colocação e disponibilização em mercado, nomeadamente com o requisito essencial de compatibilidade eletromagnética.

- **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. No entanto, a atividade do Laboratório de Ensaios e Calibração (LEC) não se esgota no apoio à fiscalização, uma vez que também realiza ensaios rádio, ensaios de compatibilidade eletromagnética e calibração de equipamentos para terceiros.

Em 2018, o LEC foi sujeito 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 norma NP EN ISO/IEC 17025.

O LEC participou na campanha europeia de fiscalização de mercado de equipamentos destinados a redes de acesso local por rádio (RLAN), tendo como objetivo determinar a taxa de conformidade destes equipamentos com os requisitos do DFS (*dynamic frequency selection*) especificados na norma EN 301 893.

De acordo com os requisitos da norma de acreditação NP EN ISO/IEC 17025, relativa à garantia da qualidade dos resultados de ensaios e calibração, o LEC esteve envolvido em diversas comparações interlaboratoriais.

Na área de ensaios radioelétricos e compatibilidade eletromagnética foram feitas comparações bilaterais com a *National Media and Infocommunications Authority* (NMHH), da Hungria; e com a *Communications Regulatory Authority of the Republic of Lithuania* (RRT), da Lituânia.

A análise dos resultados obtidos nas áreas de ensaios radioelétricos e compatibilidade eletromagnética permitiu concluir que existe uma elevada reprodutibilidade dos métodos utilizados nas áreas de ensaios.

Na área de calibração foi realizada uma comparação interlaboratorial organizada pelo *Dutch Metrology Institute* (VSL) cujos resultados permitiram aferir a competência técnica acreditada para a calibração de medidores de tensão, corrente e resistência.

Elencam-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 LEC.

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

Em 2018 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 ³².

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

Nesta área foram ensaiados 188 equipamentos de radiocomunicações, 165 dos quais para efeitos de fiscalização de mercado. Em 26 existiam não conformidades.

Tendo em vista o reapetrechamento tecnológico do laboratório foi adquirido um sistema de teste automático destinado à verificação da conformidade de recetores de TDT e uma antena para a faixa de frequências de 1 GHz a 18 GHz.

³² Diretiva CEM (2004/108/CE) - anexo I do Decreto-Lei n.º 325/2007, de 28 de setembro e nova 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.

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

Em 2018, esta área realizou ensaios em 174 equipamentos, a maioria dos quais para efeitos de fiscalização de mercado no âmbito das Diretivas CEM, RED e R&TTE. Foram ainda ensaiados equipamentos por solicitação de entidades externas. No âmbito das comparações com os laboratórios dos reguladores da Lituânia e da Hungria, foram ensaiados equipamentos com tecnologia PLC.

No ano em análise, foi mantida estreita colaboração com a Autoridade de Segurança Alimentar e Económica (ASAE) em matéria de fiscalização do requisito CEM das Diretivas CEM, R&TTE e RED (relativamente à qual a ANACOM é responsável, sem prejuízo das competências atribuídas por lei a outras entidades), sendo de destacar a participação na campanha europeia de fiscalização de equipamentos PLC. Tendo em conta o âmbito de acreditação flexível do LEC para métodos de ensaio normalizados, participamos a nível internacional em duas reuniões do CLC/TC210 do CENELEC (uma delas organizada em Lisboa pela ANACOM), e a nível nacional foi mantida estreita colaboração com a Comissão Técnica Especializada CTE210 do ONS-ANACOM.

No âmbito de acreditação flexível do LEC foi incluída a norma harmonizada EN55035:2017 (LEA com versão 24 de 22 de novembro de 2018), para ensaios de suscetibilidade eletromagnética (EMS) de equipamentos multimédia, nomeadamente dos recetores de TDT, norma extremamente importante para a ANACOM como entidade gestora do espectro.

Foi adquirido um sistema para controlo de qualidade do ensaio de Campo Magnético Radiado abaixo de 30 MHz, no âmbito de acreditação flexível do LEC, fundamental no quadro normativo que se avizinha, em que a tecnologia *Wireless Power Transfer* (WPT) está a ganhar relevância.

Foi dado início ao trabalho preparatório de upgrade do sistema de ensaios de Suscetibilidade Eletromagnética radiada, para ensaios acima de 1 GHz, na continuação do já concretizado em 2017 para ensaios de emissão radiada (EMI) até 6 GHz.

- **Área de calibração (CAL)**

Em 2018, esta área calibrou 221 equipamentos – 206 da ANACOM e 15 de clientes externos.

As avarias nos Padrões de Frequência do Porto e Açores levaram à aquisição de 2 novos equipamentos para assegurar o funcionamento da frequência padrão do LEC e dos centros de monitorização de Barcarena, Porto, Madeira e Açores.

No seguimento da revisão de todos os procedimentos de calibração acreditados, as novas edições de procedimentos passaram a constar no Anexo Técnico de Acreditação N.º M0053-1 de outubro de 2018³³.

Nas calibrações de tensão, corrente e resistência, o laboratório passou a referenciar-se ao laboratório primário nacional (IPQ) o que obrigou à reformulação da gestão de padrões e incertezas associadas.

Os colaboradores do laboratório desenvolveram novos procedimentos automáticos de calibração na aplicação Met/Cal.

Tendo em conta o âmbito de acreditação do LEC concedida pelo Instituto Português de Acreditação (IPAC), esta área participou em 2 reuniões do Grupo de Trabalho GT2 – Eletricidade, Tempo e Frequência afeto às comissões Técnicas de metrologia da RELACRE-Associação de Laboratórios Acreditados de Portugal.

Foi também realizada reunião com responsáveis do laboratório congénere da Força Aérea Portuguesa (FAP), no intuito de reativar atividades de cooperação ao abrigo do protocolo que havia sido celebrado em 2011. O assunto aguarda desenvolvimentos devido à mudança do responsável técnico dos laboratórios da FAP.

13.5. Monitorização e controlo do espectro (MCE)

Na atividade específica da monitorização e controlo do espectro realizaram-se ações de âmbito preventivo e reativo. No total contabilizaram-se mais de 4 037 solicitações que incluíram, designadamente, a resolução de situações de interferências e a fiscalização a estações e redes de radiocomunicações, públicas ou privadas.

Para além das ações de fiscalização realizadas em todo o território nacional, destaca-se em 2018 o contributo que a ANACOM deu para o sucesso da organização do Festival da Eurovisão da Canção cuja final ocorreu a 12 de maio, no Pavilhão Altice Arena.

³³ http://www.ipac.pt/pesquisa/ficha_lac.asp?id=M0053

A ANACOM marcou ainda presença em inúmeros acontecimentos de dimensão nacional e internacional 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 das ações de monitorização do espectro efetuadas em 2018, 1 979 são ações de fiscalização preventivas. No mesmo período, a ANACOM atendeu 2 058 solicitações reativas, das quais 322 respeitavam a interferências que, algumas delas, culminaram com a emissão de determinações de alterações técnicas para repor a normalidade. Das restantes 1 736, cerca de 57% corresponderam a ações de fiscalização especificamente efetuadas a estações e redes de radiocomunicações.

A tabela seguinte apresenta a informação detalhada da atividade reativa desenvolvida no território continental em 2018

Tabela 21. Atividade da MCE em 2018

2058 processos (100%)	322 interferências (16%)	160 interf. serv. móvel terrestre público – operadores públicos (50%)	
		66 interf. serv. móvel aeronáutico (21%)	
		10 interf. serv. radiodifusão televisiva (TDT) – receção televisão (3%)	
		29 interf. serv. amador e amador por satélite (9%)	
		14 interf. serv. móvel terrestre – redes privadas (4%)	
		10 interf. serv. radiodifusão sonora (FM e onda curta) (3%)	
		19 interf. isentos de licença (6%)	
		13 interf. restantes serviços (4%)	
	1 736 restantes solicitações (84%)	995 ações de fiscalização direta sobre estações e redes de radiocomunicações (57%)	
		539 pedidos de colaboração de outras entidades nacionais e internacionais (31%)	287 pedidos de colab. internacionais – autoridades congéneres
			252 pedidos de colaboração de entidades nacionais (operadores, PSP, GNR, ERC, ...)
		134 ações de estudo de cobertura (8%)	
		61 queixas/reclamações/solicitações sobre radiações não-ionizantes (3%)	
		7 ações em resposta a outro tipo de solicitações relacionadas com a atividade (1%)	

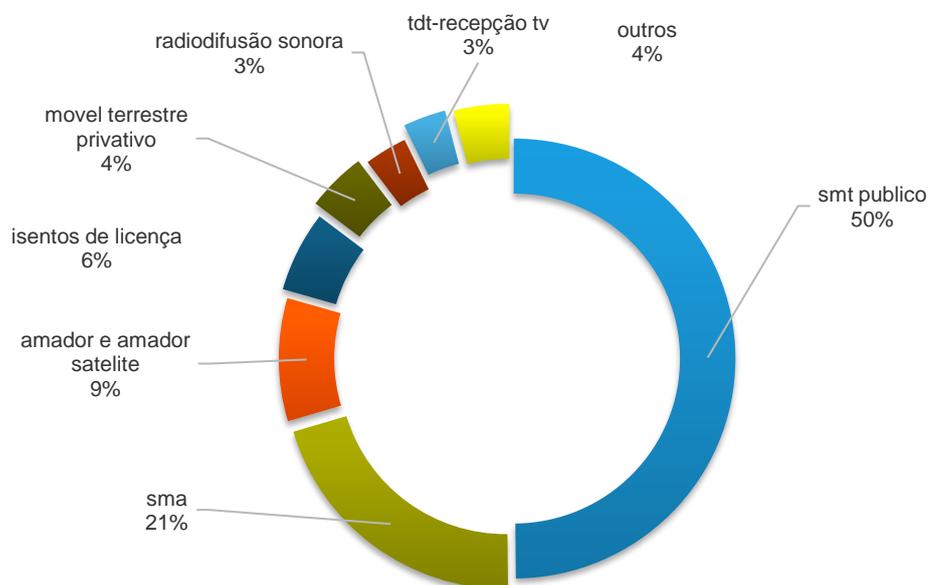
Fonte: ANACOM.

Nas 322 situações de interferências que a ANACOM foi chamada a solucionar, 50% 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.

Em 66 situações, a intervenção da ANACOM visou investigar, identificar e eliminar as causas associadas às interferências reportadas pelos operadores de aeronáutica, contribuindo dessa forma para o sucesso e segurança desta atividade.

Em 2018 ocorreram ainda 10 solicitações relativas a interferências na receção da emissão de TDT. A ANACOM interveio para verificar a causa da reclamação, interagindo depois com as entidades reclamantes (nomeadamente, cidadãos) e, quando necessário, com o operador, para garantir a possibilidade de receção nas melhores condições possíveis.

Gráfico 22. Solicitações para resolução de interferências



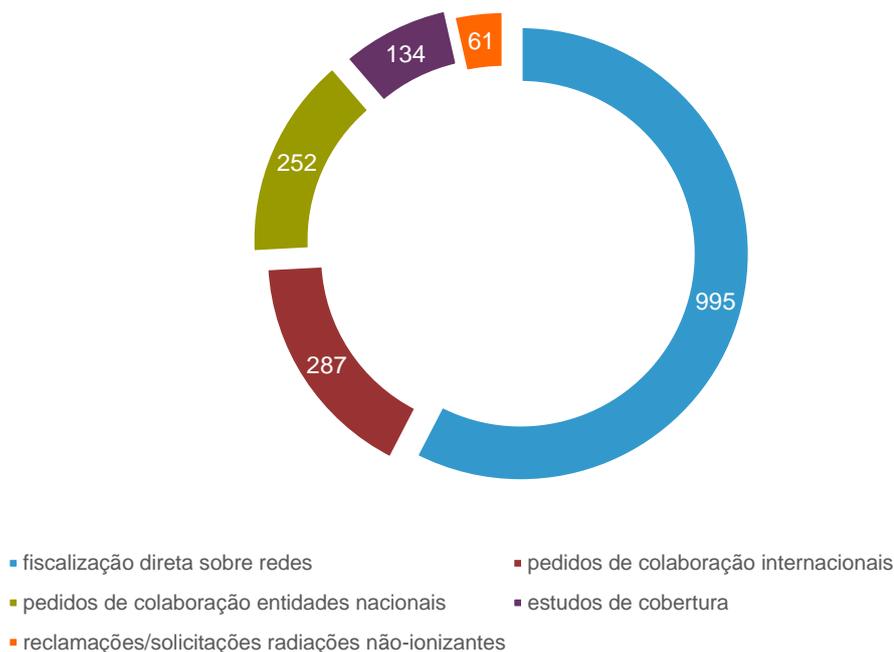
No que respeita à cooperação com outras entidades, relevam-se 287 processos de cooperação internacional com as entidades congéneres e 252 processos de cooperação com a PSP, a GNR, a PJ e a ERC.

Releve-se ainda que a ANACOM recebeu, até ao final de 2018, em termos acumulados, 1 954 solicitações sobre radiações não ionizantes, tendo concluído 1 949 processos (que envolveram a análise de 248 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 64 situações em que não foi possível garantir o patamar 50 vezes inferior, mas estavam cumpridos os níveis de referência estabelecidos na Portaria.

Será ainda de relevar que das 134 ações de estudo de cobertura realizadas, 126 visaram verificar o cumprimento das obrigações fixadas nos DUF para serviços de comunicações eletrónicas terrestres, no que respeita à banda larga móvel.

Gráfico 23. Solicitações que não interferências



13.6. Monitorização do cumprimento das obrigações

13.6.1. Monitorização do cumprimento das regras sobre Internet aberta

Desde 2017, a ANACOM tem vindo a monitorizar as ofertas de serviços de acesso à Internet ao abrigo do Regulamento da Internet Aberta³⁴, para garantir a sua conformidade com o quadro regulamentar em vigor em matéria de neutralidade da rede.

No âmbito das análises realizadas foram detetadas ofertas com práticas de gestão de tráfego diferenciadas para os *plafonds* gerais de tráfego e para os *plafonds* específicos ou para as aplicações sem limite de tráfego, incumprindo as regras da neutralidade da rede.

Considerando que o Regulamento da Internet Aberta alterou diversas regras do Regulamento do *Roaming*³⁵, constatou-se ainda que, em alguns casos, os *plafonds* específicos de dados não podiam ser utilizados no Espaço Económico Europeu (EEE) nos mesmos termos em que são usados em Portugal, violando o princípio do *roam like at home*. A deteção destas incompatibilidades face ao Regulamento da Internet Aberta e ao Regulamento do *Roaming* culminou na aprovação pela ANACOM, em 3 de julho de 2018, de uma decisão sobre as práticas comerciais de *zero-rating* e similares em Portugal.

Conforme decorre da decisão, a ANACOM determinou aos prestadores a alteração dos procedimentos adotados nas ofertas que incluem o serviço de acesso à Internet móvel, nos casos em que existia um tratamento do tráfego diferenciado, após esgotados os *plafonds* gerais de dados, entre as aplicações e/ou conteúdos que integram *plafonds* específicos de dados ou que são disponibilizados sem limite de tráfego e as demais aplicações e/ou conteúdos que integram os *plafonds* gerais de dados. Esta determinação aplica-se às ofertas analisadas, bem como a outras que não tendo sido analisadas revestem as mesmas características.

A ANACOM determinou ainda aos prestadores a alteração dos procedimentos adotados nas ofertas em que existem aplicações e/ou conteúdos cujas condições de utilização em *roaming* no EEE não sejam equivalentes às disponibilizadas no território nacional. Neste contexto, os prestadores que disponibilizem ofertas com aplicações *zero-rated* e/ou ofertas

³⁴ Regulamento (UE) n.º 2015/2120 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro de 2015.

³⁵ Regulamento (UE) n.º 531/2012, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 13 de junho de 2012, relativo à itinerância nas redes de comunicações móveis públicas da União.

de *plafonds* adicionais (incluídos ou não no preço do tarifário do serviço de acesso à Internet contratado) para acesso a aplicações específicas devem garantir que os seus clientes, quando se encontram em *roaming* no EEE, conseguem utilizar essas aplicações nas mesmas condições que são utilizadas a nível doméstico.

Além das determinações enunciadas, a decisão integra algumas recomendações aos prestadores de serviços de acesso à Internet, com vista a melhor assegurar livres escolhas dos utilizadores de aplicações e/ou conteúdos disponíveis através do acesso à Internet, nomeadamente aproximar os volumes de tráfego incluídos nos *plafonds* gerais de dados aos volumes de tráfego dos *plafonds* específicos, preferencialmente através do aumento dos *plafonds* gerais de dados.

Foi ainda recomendado aos prestadores que publiquem as condições específicas impostas às entidades interessadas para a inclusão das respetivas aplicações e/ou conteúdos nas ofertas de *zero-rating* e similares, assim como o prazo de resposta a essas solicitações.

Tendo findo o prazo definido pela ANACOM para a implementação das alterações preconizadas na sua decisão, esta Autoridade constatou que os prestadores ajustaram as referidas ofertas para dar cumprimento ao disposto no Regulamento da Internet Aberta e ao disposto no Regulamento do *Roaming*, na sequência das determinações da ANACOM. Genericamente, a decisão dos prestadores de serviços de acesso à Internet, em matéria de gestão de tráfego, passou pelo bloqueio do *plafond* específico de dados associado às ofertas *zero-rating* e similares quando exaurido o *plafond* geral de dados, não tendo acolhido outras opções sugeridas pela ANACOM e que seriam mais favoráveis para os utilizadores. Ao nível do *roaming*, verificou-se que os *plafonds* específicos das ofertas *zero-rating* e similares também passaram a estar disponíveis no EEE, ainda que sujeitos a uma política de utilização responsável (PUR).

À semelhança do verificado em 2017, por decisão de 3 de julho de 2018, foi aprovado o relatório relativo à neutralidade da rede, que apresenta as conclusões do controlo da aplicação dos artigos 3.º e 4.º do Regulamento da Internet Aberta, contemplando o período entre 1 de maio de 2017 e 30 de abril de 2018. O relatório enuncia as atividades de monitorização e supervisão desenvolvidas pela ANACOM no referido período, em particular a investigação em torno das práticas *zero-rating* e similares.

No âmbito das atividades de monitorização e de supervisão desenvolvidas no decurso de 2018, a ANACOM verificou se as condições constantes dos contratos de adesão depositados pelos principais prestadores de serviços de acesso à Internet observavam os requisitos de informação previstos no artigo 4.º do referido Regulamento.

Constatou-se que apesar de a generalidade dos prestadores ter feito constar das respetivas condições contratuais algumas das exigências naquele fixadas, nomeadamente as respetivas medidas de gestão de tráfego, as circunstâncias da sua aplicação e impacto das medidas adotadas no serviço prestado aos utilizadores finais, mantêm-se ainda algumas situações em que justifica suprir certas omissões e deficiências (ex: relacionadas com os valores e/ou outras explicações claras e compreensíveis sobre as velocidades de transmissão) e introduzir maior clarificação nos contratos em causa, no sentido de garantir que toda a informação é prestada aos utilizadores em conformidade com o exigido no Regulamento.

Na monitorização realizada em 2018 foram também efetuadas consultas aos *sites* dos operadores com maior presença no mercado, nomeadamente às páginas dos tarifários e às condições de oferta dos serviços, com particular enfoque nas características das ofertas, nas velocidades e nas práticas de gestão de tráfego, para verificar a informação aí publicada.

Os resultados decorrentes da monitorização realizada indiciaram algumas melhorias, ainda que aquém do desejado. Com efeito, constatou-se que continuavam a existir informações cujo conteúdo carecia de ser especificado pelos prestadores (ex: além das informações sobre velocidades, também a informação sobre o impacto das medidas de gestão de tráfego na qualidade do serviço de acesso à Internet), além de nem sempre as mesmas serem facilmente comparáveis para diferentes prestadores por estes não terem adotado conceitos uniformes.

Já em 2019, a ANACOM enviou comunicações específicas aos prestadores com maior presença no mercado alertando para certos aspectos da informação relativa às velocidades de transmissão constantes dos contratos e nos seus sítios da Internet. Alertou ainda para a necessidade de, sem prejuízo dos procedimentos corretivos e sancionatórios que se venham a mostrar aplicáveis, ser assegurado, com a maior brevidade, o cumprimento das exigências relacionadas com a disponibilização das informações em causa, nos termos estabelecidos pelo Regulamento TSM.

A ANACOM continuará a monitorizar a conformidade da informação que os prestadores do serviço de acesso à Internet publicam e incluem nos contratos com o disposto no Regulamento da Internet Aberta, para avaliar a adequação e proporcionalidade de intervenção junto dos operadores.

13.6.2. Monitorização das regras do *roaming*

Conforme anteriormente referido, o Regulamento da Internet aberta veio também alterar algumas das disposições do Regulamento (UE) n.º 531/2012, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 13 de junho de 2012, relativo à itinerância nas redes de comunicações móveis públicas da União, designado por Regulamento do *Roaming*.

No âmbito do *roaming*, o regulamento incidiu sobre a implementação, desde 15 de junho de 2017, do princípio do *Roam like at home* (RLAH), para 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) do serviço de *roaming*, cujas regras pormenorizadas foram estabelecidas no Regulamento do *Roaming* e no Regulamento de Execução (UE) 2016/2286, de 5 de novembro de 2016.

Em 2018, e no quadro da supervisão da aplicação do referido Regulamento, para além da intervenção referida no ponto 13.6.1, mantiveram-se as atividades de recolha de dados junto dos operadores móveis e reporte de dados agregados ao BEREC com vista a contribuir para a elaboração dos relatórios sobre *roaming* produzidos por este organismo, referentes à evolução agregada do tráfego e receitas retalhistas e grossistas de *roaming* e à transparência e comparabilidade dos tarifários destas comunicações. Os formulários utilizados pelo BEREC neste processo foram alterados, devido às alterações das regras do *roaming*, tendo deixado de ser possível uma análise da evolução dos preços médios retalhistas aplicáveis ao *roaming* entre países do EEE, desde 30 de abril de 2016.

De acordo com instruções da Comissão Europeia foram ainda descarregadas no CIRCA36 (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 formulários de informação sobre o *roaming* internacional definidos pelo

³⁶ *Communication and Information Resource Centre Administrator* da Comissão Europeia

BEREC. O fornecimento destas respostas individuais foi solicitado pela Comissão às ARN, com vista à preparação por esta entidade, até dezembro de 2018, do relatório interino sobre a implementação do Regulamento do *Roaming*, previsto no n.º 3 do artigo 19.º do referido regulamento.

Seguidamente, apresenta-se a evolução do tráfego agregado dos operadores móveis nacionais entre o 1.º trimestre de 2014 e 3.º trimestre de 2018, para os vários tipos de comunicações em *roaming* intra-EEE.

Gráfico 24. Evolução do tráfego de *roaming* intra-EEE – chamadas efetuadas

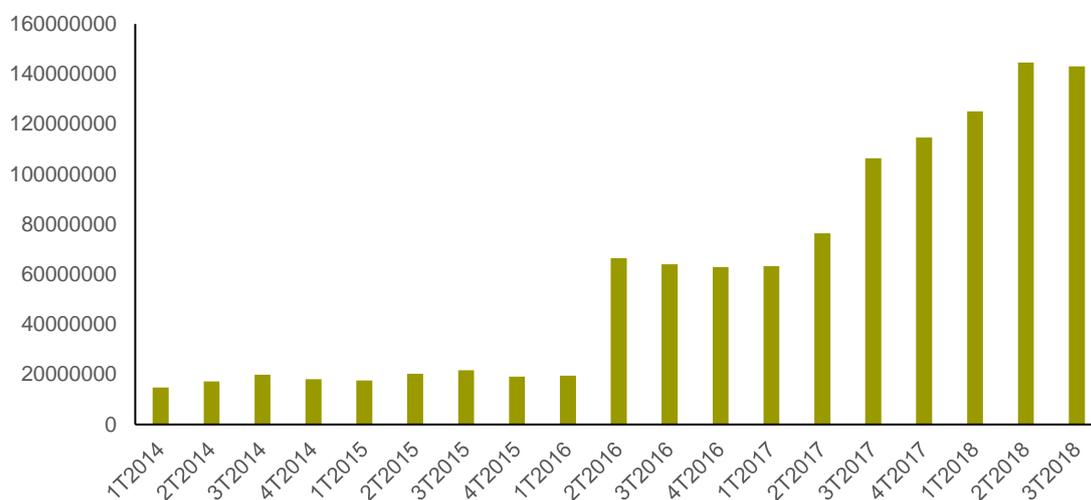


Gráfico 25. Evolução do tráfego de *roaming* intra-EEE – chamadas recebidas

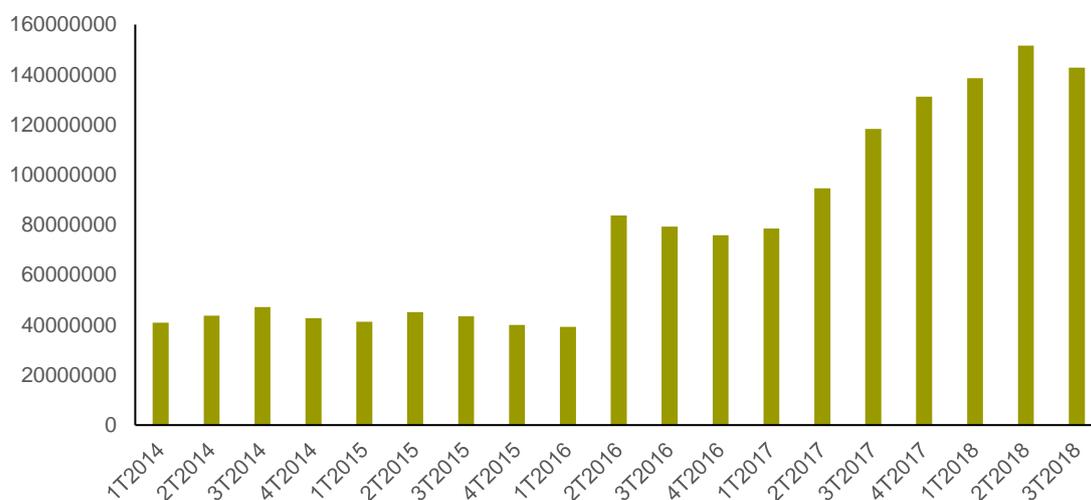


Gráfico 26. Evolução do tráfego de *roaming* intra-EEE – SMS

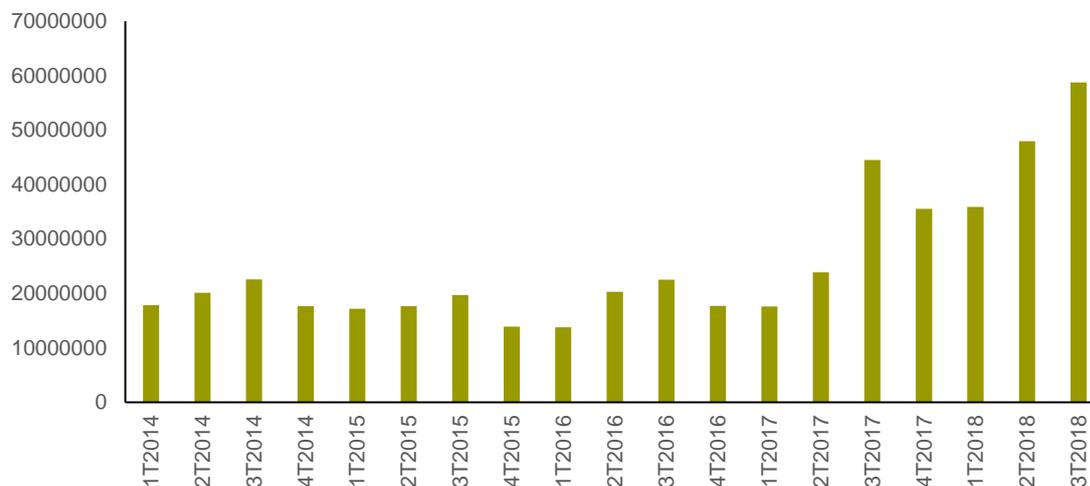
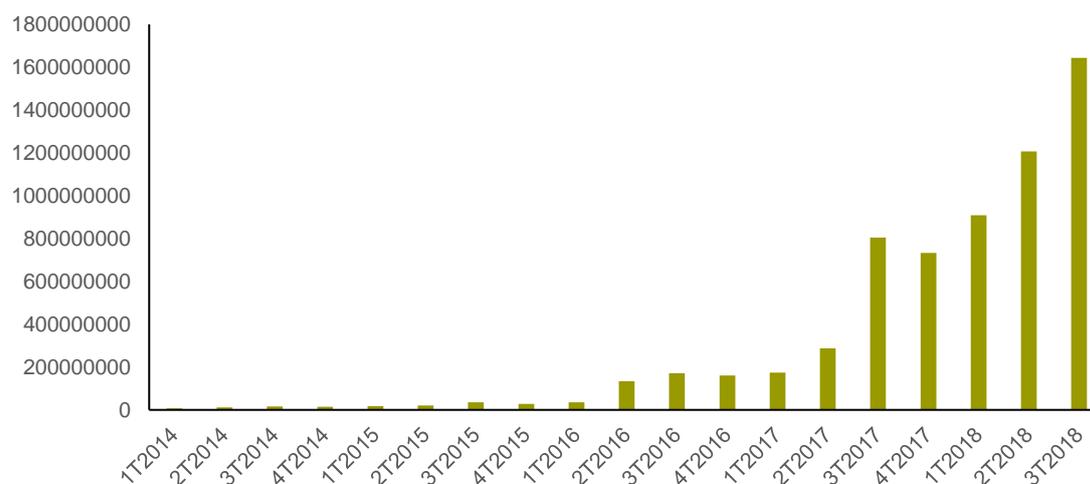


Gráfico 27. Evolução do tráfego de *roaming* intra-EEE – dados

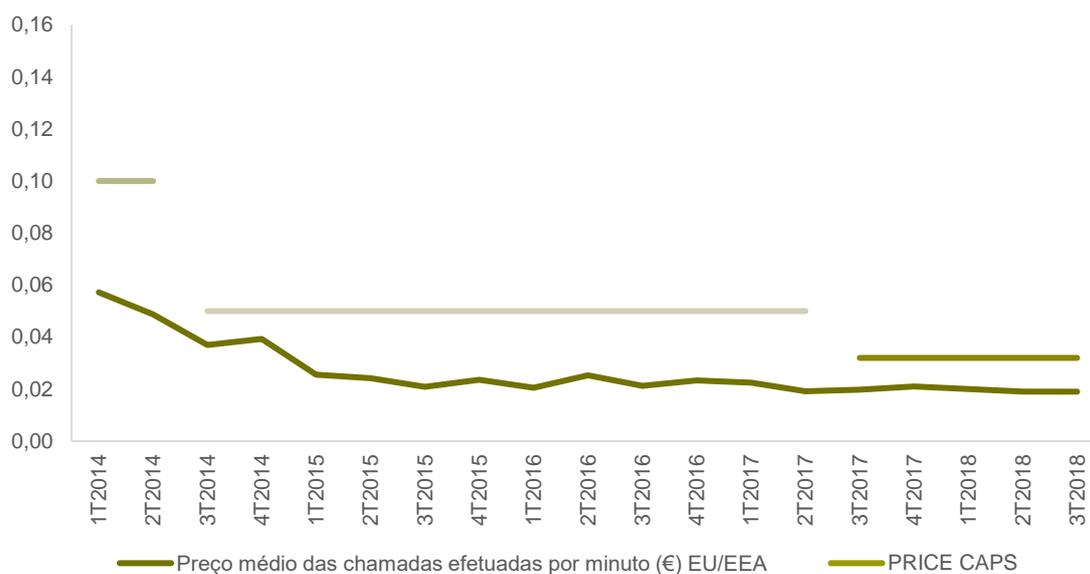


A ANACOM recolheu e analisou a informação reportada pelos operadores, nos termos definidos pelo BEREC, para verificar, a nível grossista, as tarifas médias registadas e o cumprimento dos valores máximos definidos no Regulamento do *Roaming*, sendo que, em 2018, os limites máximos para as tarifas grossistas foram os seguintes:

- 3,2 cêntimos por minuto para as chamadas de voz;
- 1 cêntimo por chamada, para os SMS;
- 6 euros por GB, para os dados.

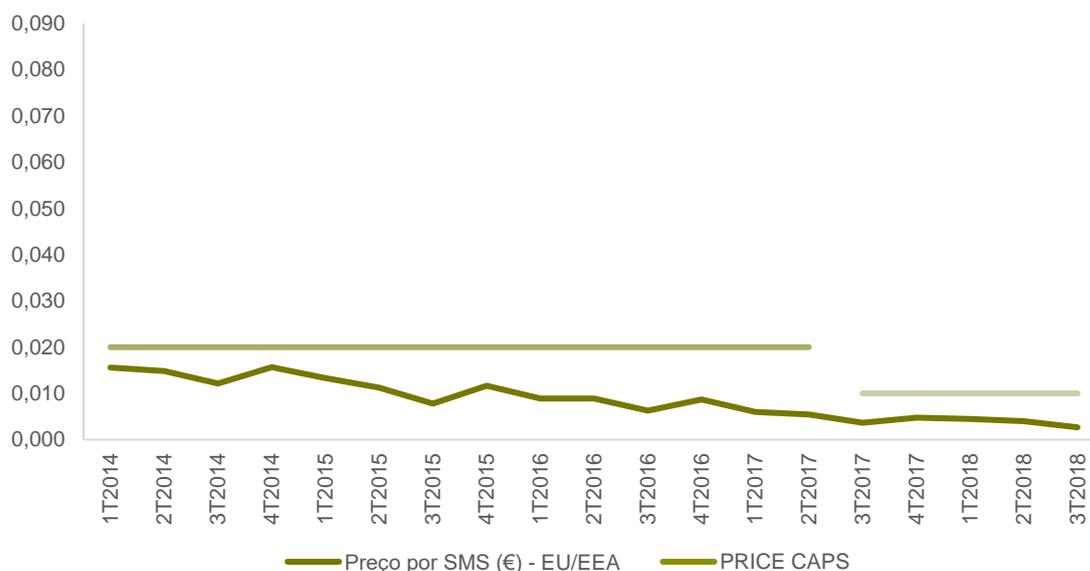
Nos gráficos seguintes apresenta-se a evolução, entre o 1.º trimestre de 2014 e o 3.º trimestre de 2018, dos preços máximos fixados e dos preços médios grossistas (voz, SMS e dados) para as comunicações de *roaming* (dados agregados apurados com base nas receitas e tráfego dos diferentes operadores móveis atuantes em Portugal).

Gráfico 28. Preço grossista de voz *inbound* em *roaming* por minuto



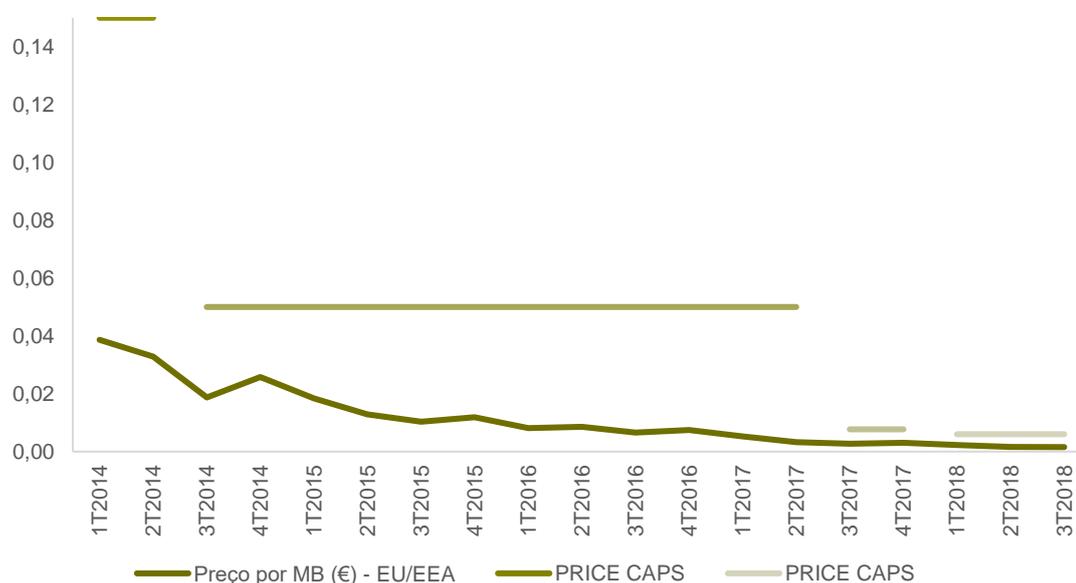
Fonte: ANACOM.

Gráfico 29. Preço grossista dos serviços de SMS em *roaming*



Fonte: ANACOM.

Gráfico 30. Preço grossista dos serviços de dados por MB



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.

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

A ANACOM continuou a analisar em permanência, através de uma rede de 390 sondas, a integridade e qualidade do sinal de TDT que é disponibilizado pelo operador.

A ANACOM disponibiliza, no seu sítio na Internet, os dados recolhidos pela rede de sondas TDT, que monitoriza as condições de receção 24h/dia, permitindo obter uma perspetiva diária do comportamento da rede de difusão de TDT.

Ainda neste âmbito, decorreram campanhas de medições no terreno para avaliar os níveis de cobertura populacional por via terrestre, por concelho.

Em 2018, manteve-se igualmente a monitorização, por parte da ANACOM, do programa de participação dos custos com equipamento TDT complementar (DTH) nas zonas abrangidas por meios complementares de cobertura, a que a MEO está vinculada, que vigora até ao termo do DUF TDT (9 de dezembro de 2023). Releva-se que, no total, o valor

estimado na proposta vencedora do concurso para o programa de participação era de 16,8 milhões de euros.

O acompanhamento deste programa, que visa 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), é feito com base em informação que a MEO está obrigada a enviar periodicamente à ANACOM.

Nas tabelas seguintes apresenta-se alguma informação sintética sobre este programa.

Tabela 22. Montante despendido pela MEO com o programa de participação (estimativa) – Total acumulado anual

Programa de Participação a Equipamento TDT Complementar	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
	2 196 523	2 748 793	3 091 715	3 303 951	3 463 780	3 593 124	3 701 130

Fonte: ANACOM

Unidade: Euros

Tabela 23. 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
Participação a posteriori [1]	10 472	12 513	13 467	13 958	14 222	14 406	14 576
Participação a priori [2]	20 362	26 996	31 451	34 373	36 707	38 648	40 268

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 participado, tendo sido entregue ao cliente numa loja da MEO (com ou sem encomenda prévia) ou através da modalidade de encomenda por via postal.

13.6.4. Monitorização de obrigações fixadas nos DUF para serviços de comunicações eletrónicas terrestres na sequência do leilão multifaixa de 2011

O Regulamento do leilão multifaixa (Regulamento n.º 560-A/2011, de 19 de outubro) impôs obrigações de cobertura como condição associada aos direitos de utilização de frequências (DUF) a atribuir na faixa dos 800 MHz. A MEO, a NOS e a Vodafone ficaram obrigadas, cada uma, a cobrir um conjunto de 160 freguesias tendencialmente sem cobertura de

banda larga móvel, enquanto titulares de DUF sobre 2x10 MHz na faixa de frequências dos 800 MHz.

Em 2018, com base na informação enviada pelos operadores, a ANACOM finalizou os estudos teóricos com vista à verificação, no terreno, do cumprimento destas obrigações (referentes a 100% das freguesias identificadas a cobrir em março de 2017). Prevê-se que em 2019 sejam realizadas ações adicionais no terreno, nomeadamente na Região Autónoma dos Açores.

13.6.5. Obrigações associadas aos direitos de utilização de frequências (DUF) atribuídos em momento anterior ao leilão multifaixa

Em 2018, a ANACOM monitorizou o cumprimento de várias obrigações associadas aos direitos de utilização de frequências (DUF) atribuídos em momento anterior ao leilão multifaixa aos operadores móveis MEO, NOS e Vodafone Portugal, para a prestação de serviços de comunicações eletrónicas terrestres:

- a) Obrigações de cobertura:
 - na prestação de serviços de voz e de dados até 9600 bps (na faixa dos 900 MHz e dos 1800 MHz): assegurar uma cobertura mínima não inferior à verificada em 17 de maio de 2012 para a NOS, e 8 de julho de 2010 para a MEO e Vodafone;
 - na prestação de serviços de dados com débitos de transmissão de 144 kbps e de serviços de dados com débitos de transmissão de 384 kbps (na subfaixa 1920-1980 MHz/2110-2170 MHz: assegurar determinadas taxas de cobertura populacional e de área);
- b) Obrigações de qualidade de serviço, associada aos serviços prestados recorrendo ao sistema GSM e UMTS.

A ANACOM analisa a informação enviada e complementa esta análise com a realização de estudos de cobertura teórica, sempre que adequado.

13.6.6. Monitorização do cumprimento de obrigações no âmbito da portabilidade

Foi recolhida informação através do “questionário semestral de portabilidade” para supervisionar a evolução da portabilidade e verificar o cumprimento, por parte das empresas prestadoras de serviços de comunicações eletrónicas, de certas obrigações do Regulamento da Portabilidade.

No decorrer de 2018 o questionário foi adaptado, atendendo às alterações introduzidas no Regulamento da Portabilidade, à entrada em vigor do Regulamento relativo à prestação de informação de natureza estatística e à relevância da recolha de informação adicional.

A informação recolhida no âmbito da monitorização da transparência tarifária: informação sobre os preços, sobre os números de acesso ao serviço informativo de preços de chamadas para números portados, e sobre os procedimentos utilizados pelos prestadores do STM para desativação/reactivação do anúncio *online* de portabilidade, foi divulgada no sítio da ANACOM.

Atendendo a que, em 13 de setembro de 2018, entraram em vigor algumas das alterações ao Regulamento da Portabilidade, concretamente as relativas ao anúncio de portabilidade, que passou a ser disponibilizado apenas quando expressamente pedido pelo utilizador final, sendo obrigatória a existência de um número gratuito para o serviço informativo em chamadas originadas na própria rede, foi solicitada aos prestadores do STF e do STM a indicação dos referidos números gratuitos. Foi ainda solicitada informação sobre os procedimentos utilizados pelos prestadores do STM para ativação/desativação do anúncio *online* de portabilidade, para atualizar a informação disponibilizada no sítio da ANACOM.

Aos prestadores do STM foi ainda solicitada informação sobre os termos em que informaram os clientes de que deveriam fazer um pedido expresso caso pretendessem manter, após 13 de setembro de 2018, o aviso de portabilidade. De acordo com a informação recolhida, incluindo também as respostas ao questionário semestral sobre portabilidade, a generalidade das empresas terá dado cumprimento ao regulamento. No entanto, existindo indícios da não implementação por um dos prestadores da audiência do referido anúncio de portabilidade apenas a pedido do utilizador final, a situação foi, em 2019, encaminhada para análise em sede de contencioso. A ação de monitorização prossegue em 2019.

13.6.7. Monitorização da informação sobre qualidade de serviço fixada no Regulamento sobre qualidade de serviço

A ANACOM recebe das empresas que dispõem de ofertas de STF destinadas ao segmento residencial e ofertas de STF normalizadas³⁷ dirigidas ao segmento residencial, informação trimestral sobre a qualidade de serviço do STF que disponibilizam, no âmbito do regulamento sobre Qualidade de Serviço³⁸ (RQS).

A informação recebida em 2018 foi objeto de relatórios trimestrais disponibilizados no sítio da ANACOM e no Portal do Consumidor, concluindo-se genericamente que os prestadores cumpriram com as obrigações de reporte da informação à ANACOM e da sua divulgação aos utilizadores finais. Quanto aos níveis de qualidade de serviço apurados, verificou-se que, na generalidade, estes são consistentes com os objetivos de desempenho autopropostos por cada prestador relativamente ao ano de 2018. No entanto, relativamente ao parâmetro “tempo de reparação de avarias”, dois prestadores apuraram, em todos os trimestres de 2018, níveis superiores aos objetivos de desempenho autopropostos, tendo esta situação ocorrido independentemente da consideração da totalidade das reparações registadas ou apenas das reparações não associadas a situações de natureza imprevisível ou de força maior que assolaram o nosso país (incêndios e fenómenos de precipitação intensa).

13.6.8. Monitorização da informação disponibilizada aos utilizadores finais

13.6.8.1. Monitorização do cumprimento das novas regras de fidelização decorrentes da alteração da LCE

Com a publicação da Lei n.º 15/2016, de 17 de junho, foram introduzidas alterações na LCE relativamente aos contratos com períodos de fidelização. Em 2018, a ANACOM monitorizou o cumprimento destas novas regras, nomeadamente mediante a recolha junto dos prestadores de informação sobre as hiperligações de acesso às páginas dos respetivos *sítes* onde divulgam as suas ofertas para os diferentes períodos de fidelização. Foram

³⁷ 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.

³⁸ 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

detetadas algumas situações de não divulgação de ofertas referentes a todos os períodos de fidelização previstos na lei, as quais foram corrigidas pelos prestadores.

A ANACOM procedeu também à monitorização da evolução das vantagens atribuídas aos clientes que contratam serviços com períodos de fidelização associados, consideradas pelos operadores e divulgadas nos seus *sites*. Esse exercício informou a proposta da ANACOM de alteração da LCE, apresentada à Assembleia da República e ao Governo em 6 de fevereiro de 2019, em particular no que se refere à revisão das regras aplicáveis ao cálculo dos encargos a suportar pelos consumidores em caso de denúncia antecipada dos respetivos contratos. Na sua proposta, a ANACOM dissocia esses encargos do valor das vantagens ou contrapartidas concedidas pelos prestadores em troca da fidelização, e limita o valor dos encargos a suportar a 20% do valor das mensalidades vincendas, por referência ao valor contratado, se a rescisão antecipada acontecer na primeira metade de duração do contrato; ou a 10%, se acontecer na segunda metade do período de fidelização.

13.6.8.2. Monitorização do cumprimento de disponibilização do acesso à plataforma digital do livro de reclamações

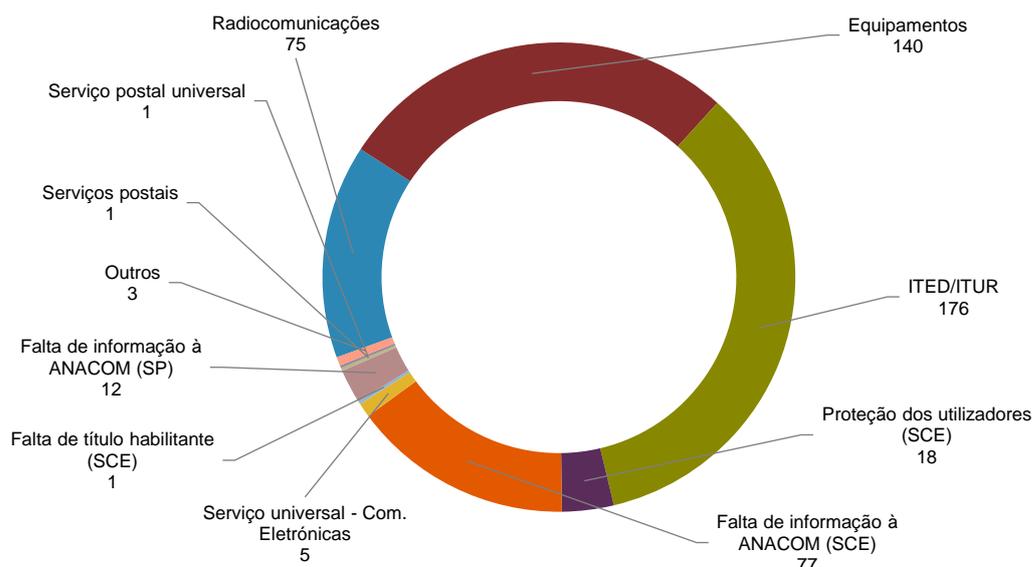
A ANACOM monitorizou em 2018 o cumprimento da obrigação legal dos prestadores divulgarem, na página de entrada dos respetivos sítios da Internet, em local visível e de forma destacada, o acesso à plataforma digital que permite aos utilizadores reclamarem através do formato eletrónico do livro de reclamações. Em grande parte dos casos em que a hiperligação não existia, a situação foi corrigida. A monitorização prosseguirá em 2019.



CONTRAORDENAÇÕES

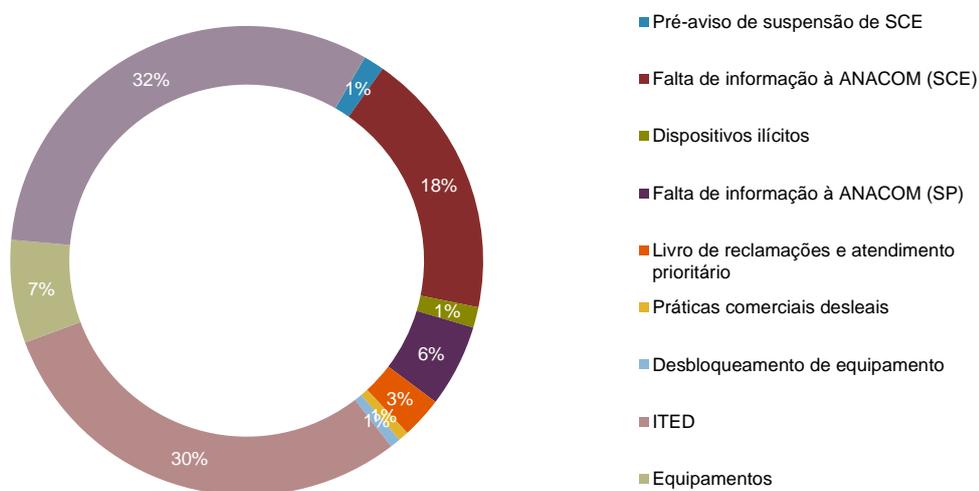
14. CONTRAORDENAÇÕES

Em 2018, a ANACOM abriu 509 novos processos com base em notícias de infração sobre os seguintes temas:



14.1. Processos de contraordenação instaurados

Feita a análise de 292 notícias de infração foram instaurados 141 processos de contraordenação sobre as seguintes matérias:



Destacam-se os processos instaurados por incumprimentos da obrigação de prestação de informação à ANACOM pelos prestadores de serviços de comunicações eletrónicas e pelos prestadores de serviços postais, bem como os processos instaurados por violações ao regime de instalação de infraestruturas de telecomunicações em edifícios (Decreto-Lei n.º 123/2009, de 18 de agosto).

14.2. Decisões em processos de contraordenação

Em 2018, a ANACOM concluiu 288 processos de contraordenação abertos ou instaurados com base em notícias de infração que chegaram ao seu conhecimento (vide detalhe do sentido das decisões adotadas na tabela infra). Destes processos, 59 conduziram à condenação dos respetivos arguidos, sendo que no total foram aplicadas coimas no valor de 2,154 milhões de euros. Os pagamentos voluntários de coimas atingiram 58 mil euros.

Tabela 24. Decisões em processos de contraordenação

Decisões em processos de contraordenação			288
Notícias de infração que não levaram à instauração de proc. de contraordenação autónomo	151	Arquivamento Liminar	101
		Integração em processos pendentes, participações criminais e remessa a outras entidade	50
Decisões finais em processos instaurados	137	Aplicação de coima, sanção acessória ou declaração de perda de equipamentos	54
		Admoestação	5
		Absolvição/arquivamento	58
		Apensação na decisão, decisões em processos sumaríssimos aceites e pagamentos voluntários que põem termo ao processo	20

De entre as 59 decisões condenatórias da ANACOM destacam-se³⁹:

- Seis 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 de 205 mil euros aplicada aos CTT⁴⁰;
 - coima de 152 300 euros aplicada à MEO⁴¹.
 - coima de 360 mil euros aplicada à NOS⁴²;
 - coima de 369 200 euros aplicada à NOS⁴³;
 - coima de 462 mil euros aplicada à Vodafone⁴⁴;
 - coima de 146 250 euros aplicada à Vodafone⁴⁵;

- Três decisões que sancionaram incumprimentos de várias obrigações previstas no regime do desbloqueamento de equipamentos, estabelecido pelo Decreto-Lei n.º 56/2010, de 1 de junho:
 - coima de 70 mil euros aplicada à Vodafone⁴⁶;
 - coima de 30 mil euros aplicada à NOS⁴⁷;
 - coima de 50 mil euros aplicada à MEO⁴⁸.

³⁹ Nas notas que se seguem são mencionadas as decisões judiciais, proferidas até 31.12.2018, na sequência da interposição dos recursos de impugnação judicial das decisões da ANACOM que de seguida se destacam.

⁴⁰ No julgamento do recurso de impugnação judicial da decisão da ANACOM, o Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão (TCRS) reduziu a coima aplicada para 80 mil euros. A ANACOM interpôs recurso da sentença deste tribunal.

⁴¹ Esta decisão foi judicialmente impugnada e o TCRS condenou a MEO numa coima de 120 mil euros. A ANACOM recorreu desta sentença.

⁴² Apresentado recurso de impugnação judicial da decisão da ANACOM, o TCRS reduziu a coima para 300 mil euros. A NOS recorreu e o Tribunal da Relação de Lisboa reduziu a coima para 200 mil euros. A NOS recorreu para o Tribunal Constitucional, tendo este recurso sido julgado improcedente.

⁴³ A NOS impugnou judicialmente a decisão da ANACOM. O TCRS condenou a NOS numa coima de 100 mil euros. A ANACOM recorreu desta sentença.

⁴⁴ Na sequência do recurso de impugnação judicial, o TCRS reduziu a coima para 250 mil euros. A Vodafone recorreu da sentença e o Tribunal da Relação de Lisboa aplicou uma coima de 200 mil euros.

⁴⁵ A Vodafone interpôs recurso de impugnação judicial desta decisão.

⁴⁶ Esta coima foi reduzida para 50 mil pelo TCRS, em decisão que transitou em julgado.

⁴⁷ O TCRS reduziu a coima aplicada nesta decisão para 20 mil euros. Quer a ANACOM, quer a NOS recorreram da sentença.

⁴⁸ Esta coima foi reduzida para 40 mil pelo TCRS, decisão que transitou em julgado.

- Decisões de aplicação de coimas de 15 mil euros⁴⁹ e de 35 mil euros⁵⁰ à MEO (designada, à data dos factos, respetivamente por PT Comunicações e por TMN), por infrações ao disposto no artigo 36.º da Lei das Comunicações Eletrónicas;
- Decisão de aplicação de coima de 15 mil euros à MEO⁵¹ (designada, à data dos factos, por TMN), por infração ao disposto n.º 6 do artigo 48.º da Lei das Comunicações Eletrónicas, na redação da Lei n.º 51/2011, de 13 de setembro;
- Decisão de aplicação de coima de 66 mil euros à MEO⁵² (designada, à data dos factos, por PT Comunicações), por incumprimentos do disposto na deliberação do Conselho de Administração da ANACOM de 28 de outubro de 2010 que determinou a introdução de alterações à ORAC;
- Decisão de aplicação de coima de 23 500 euros à NOS⁵³, por infrações ao disposto no artigo 6.º do Decreto-Lei n.º 134/2009, de 2 de junho;
- Decisões que sancionaram incumprimentos de obrigações fixadas no regime de instalação de infraestruturas de telecomunicações em edifícios (Decreto-Lei n.º 123/2009, de 18 de agosto):
 - coima de 50 mil euros aplicada à MEO⁵⁴;
 - coima de 9 500 euros aplicada à Vodafone⁵⁵.

⁴⁹ A decisão da ANACOM foi impugnada e o TCRS reduziu a coima para 2 500 euros. A MEO recorreu e o Tribunal da Relação de Lisboa manteve a coima fixada pelo TCRS.

⁵⁰ Esta coima foi reduzida pelo TCRS para 25 mil euros.

⁵¹ Esta decisão foi judicialmente impugnada, tendo o TCRS absolvido a MEO. A ANACOM recorreu e o Tribunal da Relação de Lisboa manteve a condenação aplicada pela ANACOM. Esta decisão transitou em julgado.

⁵² A MEO impugnou judicialmente a decisão da ANACOM e o TCRS declarou-a nula. A ANACOM apresentou recurso desta sentença, tendo este sido rejeitado. O Ministério Público recorreu para o tribunal Constitucional.

⁵³ Esta coima foi reduzida para 20 mil euros pelo TCRS. A NOS interpôs recurso para o Tribunal da Relação de Lisboa, que o rejeitou.

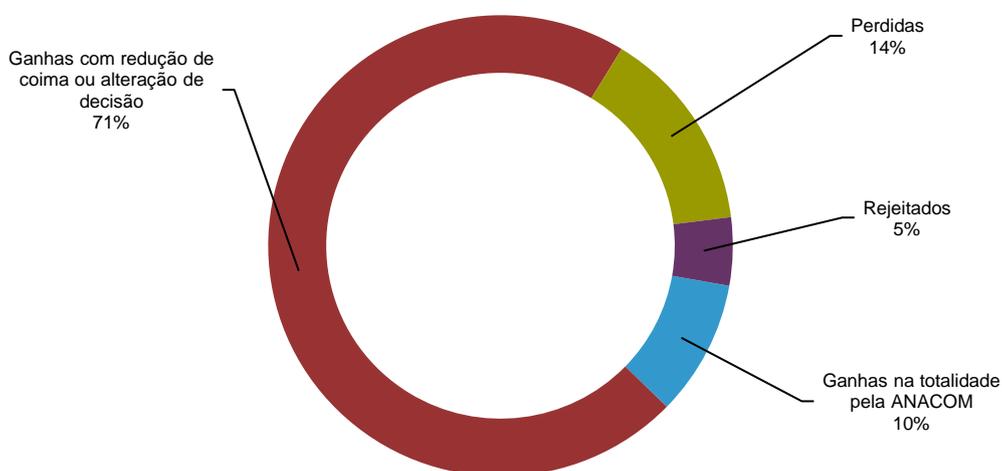
⁵⁴ A MEO apresentou recurso de impugnação judicial da decisão da ANACOM, tendo o TCRS confirmado a decisão da ANACOM. A MEO recorreu desta sentença.

⁵⁵ A Vodafone apresentou recurso.

14.3. Impugnação judicial de decisões da ANACOM

Em 2018, foram impugnadas judicialmente 24 decisões da ANACOM e foram decididos (em primeira instância) 21 recursos de impugnação de decisões da ANACOM. Um destes recursos foi rejeitado, três recursos apresentados pelos arguidos foram julgados totalmente procedentes, quinze recursos foram julgados parcialmente procedentes e dois recursos viram ser mantidas, na íntegra, as decisões da ANACOM.

Gráfico 31. Sentenças da 1.ª Instância em recursos de impugnação judicial





RESOLUÇÃO DE LÍTIGIOS
ENTRE OPERADORES

15. RESOLUÇÃO DE LÍTIGIOS ENTRE OPERADORES

15.1. Pedido de intervenção da Vodafone contra a MEO: aplicação de penalidades por alegado incumprimento do prazo para envio do cadastro no âmbito da ORAP

Em março de 2017, a Vodafone solicitou a intervenção da ANACOM sobre a aplicação de penalidades pela MEO, por alegado incumprimento do prazo para envio do cadastro no âmbito da ORAP.

Analisado o pedido, notificou-se a Vodafone no sentido de ser de afastar o cenário de uma decisão no âmbito de um procedimento de resolução de litígios (entre apenas duas partes) por não ser suficiente e adequado para o efeito visado pela Vodafone que, conforme resulta do próprio pedido, é o de apreciar e decidir sobre uma eventual alteração da ORAP. Uma decisão desta natureza produzirá efeitos em todas as (potenciais) beneficiárias da oferta de referência em causa – extravasando as duas partes ora envolvidas – pelo que carece de um procedimento específico de adoção envolvendo os processos de consulta aplicáveis nos termos da lei.

15.2. Pedido de intervenção apresentado pela Vodafone contra a MEO: penalidades por respostas erradas a pedidos de inviabilidade no âmbito a ORAC

Em junho de 2017, a Vodafone solicitou a intervenção da ANACOM sobre a aplicação, pela MEO, de penalidades por respostas erradas a pedidos de viabilidade no âmbito da ORAC.

Após audiência prévia das partes interessadas, a ANACOM, em 24 de outubro de 2018, aprovou a decisão final na qual determinou que a MEO procedesse ao pagamento à Vodafone de uma penalidade de 200 euros correspondente a cada resposta errada dada pela MEO a cada pedido de análise de viabilidade submetido, em conformidade com o que decorre da secção 7 da ORAC (e não apenas o pagamento de uma única penalidade correspondente aos vários pedidos de análise de viabilidade). Mais determinou a ANACOM que o pagamento da penalidade é aplicável para pedidos distintos de análise de viabilidade, ainda que respeitem ao mesmo troço da conduta, e vale também para as situações em que tenha havido uma única reclamação da Beneficiária que agregue pedidos diferentes cujas respostas foram erradas.

15.3. Pedido de intervenção apresentado pela MEO contra a Vodafone: incumprimento de procedimentos de instalação de *drops* de cliente no âmbito da ORAP

Em fevereiro de 2018, a MEO solicitou a intervenção da ANACOM por alegada atuação irregular da Vodafone relativamente aos procedimentos de instalação de *drops* de cliente no âmbito da ORAP.

Após audiência prévia das partes interessadas, a ANACOM, por decisão de 2 de agosto de 2018, determinou à Vodafone o cumprimento imediato das regras previstas na versão 3.1 da ORAP, em vigor, no que diz respeito aos procedimentos relativos à instalação de *drops* de cliente, cessando a prática atual, devendo esta, em consequência:

- a) Apresentar à MEO os pedidos de instalação de *drops* de cliente ao abrigo do serviço de instalação;
- b) Informar a MEO sobre todos os *drops* de cliente que instalou desde agosto de 2017 até ao presente, identificando-os corretamente em cadastro; e,
- c) Proceder ao pagamento dos montantes referentes à ocupação dos postes da MEO associados aos *drops* de cliente.

Inconformada com esta decisão, a Vodafone apresentou, em 27 de agosto de 2018, uma reclamação administrativa, ao abrigo do disposto nos artigos 184.º e seguintes e nos artigos 191.º e seguintes do CPA, através da qual requereu a revogação ou anulação da decisão da ANACOM de 2 de agosto de 2018.

Em 9 de outubro de 2018, a ANACOM aprovou um projeto de decisão que submeteu a audiência prévia das interessadas, no qual deliberou:

- a) Indeferir a reclamação da Vodafone quanto ao pedido de anulação da decisão da ANACOM de 2 de agosto de 2018, por ser uma decisão integralmente válida;
- b) Deferir a reclamação da Vodafone quanto ao pedido de revogação da decisão da ANACOM de 2 de agosto de 2018, determinando que esta cessa os seus efeitos, com eficácia retroativa àquela data, na medida em que não estão causa direitos ou interesses indisponíveis;

- c) Determinar, ao abrigo do disposto no artigo 38.º do CPA, a suspensão do procedimento de resolução administrativa de litígio *sub judice* até à adoção de decisão de alteração da ORAP.



—
ATIVIDADE
INTERNACIONAL
—

16. ATIVIDADE INTERNACIONAL

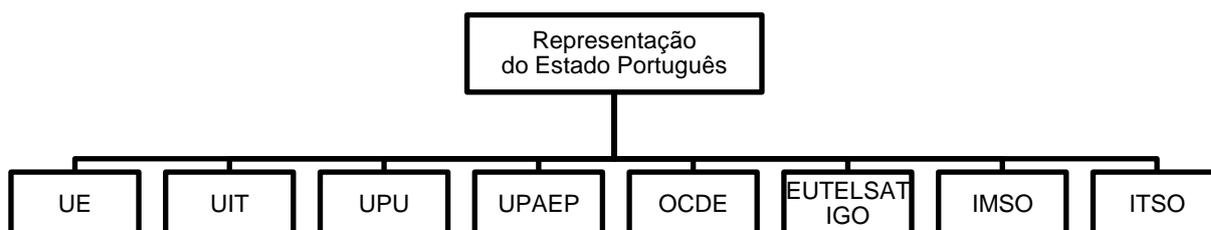
A representação internacional é uma das ações prioritárias da ANACOM, atentos os crescentes desafios da regulação, nomeadamente no contexto do mercado interno da UE, que têm uma relevância direta para a regulação nacional do sector.

A representação internacional da ANACOM, exercida no âmbito das suas competências, desenvolve-se em nome próprio (representação dita técnica) e em representação do Estado Português, envolvendo um conjunto alargado de entidades. 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.

16.1. Representação do Estado Português

A figura abaixo apresenta as entidades junto das quais a ANACOM assegura a representação do Estado português. Em alguns casos fá-lo numa dupla qualidade (representação institucional e técnica).

Figura 2. Representação do Estado Português



16.1.1. União Europeia

- **Conselho de Transportes, Telecomunicações e Energia (TTE)**

Ao nível do Conselho TTE, a ANACOM participou nos trabalhos do grupo de telecomunicações da sociedade da informação e do 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 e nas reuniões do Conselho TTE realizadas ao longo de 2018. Em 2018 esteve envolvida nas negociações das seguintes matérias:

- Diretiva do Parlamento Europeu e do Conselho para um Código Europeu para as comunicações eletrónicas e Regulamento do Parlamento Europeu e do Conselho sobre o Organismo de Reguladores Europeus das Comunicações Eletrónicas (ORECE/BEREC) – publicados em dezembro de 2018. O Código junta as quatro diretivas existentes (Diretiva-Quadro, Diretiva Autorização, Diretiva Acesso e Diretiva Serviço Universal) numa só diretiva; e o Regulamento do BEREC substitui o atual;

Quanto à substância desta reforma, destacam-se entre outros os seguintes aspectos:

As regras em matéria de defesa dos consumidores contemplam um nível de proteção máxima, com algumas exceções, e facilitam a mudança de prestador de serviços e oferecem uma melhor proteção aos clientes que subscrevem serviços agregados (*bundles*), por exemplo.

Os serviços de comunicações eletrónicas passam a abranger também os serviços prestados através da Internet (OTT), embora sujeitos a regras distintas.

O acesso adequado e a preços acessíveis à Internet passa a estar incluído no âmbito do Serviço Universal. As pessoas com deficiência deverão ter igualdade de acesso à Internet.

Prevê-se a obrigatoriedade de criação dum sistema de alerta ao público, em caso de catástrofe natural ou outras grandes emergências, que terá que estar em funcionamento até junho de 2020.

Quanto às licenças do espectro para a banda larga sem fios, os Estados-Membros devem fornecer aos operadores uma previsibilidade regulamentar por um período de 15+5 anos. Os Estados-Membros devem também disponibilizar nas datas fixadas pelo Código novas bandas de frequência para as redes 5G, que permitam ter ligações mais rápidas à Internet e uma maior conectividade em toda a Europa.

As regras em matéria de "poder de mercado significativo" (PMS) são completadas com regulamentação simétrica em determinadas situações, a fim de assegurar a concorrência no acesso ao cliente final. As ARN passam a ter mais instrumentos para resolver problemas de concorrência, por exemplo, através da promoção do coinvestimento.

Quanto aos aspectos institucionais, o BEREC reforça o seu papel enquanto promotor da aplicação consistente das medidas regulamentares previstas no Código. Mantém-se a separação entre o BEREC e o Office, neste caso enquanto agência europeia.

O regulamento inclui também disposições sobre "chamadas no interior da UE". O preço de retalho das chamadas móveis e fixas efetuadas do país de residência do consumidor para outro país da UE é limitado a 19 cêntimos por minuto; já os SMS no interior da UE custarão no máximo 6 cêntimos cada. Os novos limites máximos serão aplicáveis a partir de 15 de maio de 2019.

- Proposta de Regulamento do PE e do Conselho relativo à entrega de encomendas postais transfronteiriças – mercado único digital (*Digital Single Market*). Em dezembro de 2017 o Conselho e o Parlamento Europeu chegaram a acordo quanto ao texto, que entrou em vigor a 22 de maio de 2018. Esta iniciativa prevê um conjunto de medidas que visa melhorar o acesso de consumidores e empresas a bens e serviços em linha em toda a Europa, incluindo medidas direcionadas para a melhoria da transparência de preços e a supervisão regulatória no mercado de encomendas transfronteiriço;
- Proposta de regulamento do PE e do Conselho relativo ao respeito pela vida privada e à proteção dos dados pessoais nas comunicações eletrónicas – a análise do regulamento foi feita em reuniões do Grupo de Trabalho Telecom e em reuniões conjuntas deste GT com o DAPIX – Amigos da Presidência sobre Conservação de Dados ("AP DAPIX"). A proposta de regulamento está num impasse nas negociações entre o grupo de EM que preferem deixar cair a proposta e aqueles que entendem que a mesma tem vários méritos e devia ser aprovada.

- **Comités e grupos da CE**

O quadro regulamentar para as comunicações eletrónicas, serviços postais e comércio eletrónico contempla um conjunto de comités e de grupos da Comissão Europeia, cujo acompanhamento cabe à ANACOM em representação do Estado português. 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 2018, a ANACOM participou ainda, entre outros, nos grupos de peritos da CE: Grupo de Política do Espectro Radioelétrico (RSPG) e no grupo de peritos do Comércio Eletrónico.

- **Comité das Comunicações (COCOM)**

Em 2018, a ANACOM participou nas duas reuniões do COCOM e nas reuniões dos respetivos subgrupos, onde foram abordados e discutidos diversos temas, nomeadamente:

- Planos nacionais de banda larga e implementação do 5G;
- Iniciativa WIFI4EU;
- Serviços Móveis por Satélite;
- Implementação da diretiva redução de custos da banda larga e ações recomendadas;
- Aprovação, por procedimento escrito, do regulamento de execução da Comissão que estabelece a média ponderada das taxas máximas de terminação móvel em toda a União e que revoga o Regulamento de Execução (UE) 2017/2311;
- Implementação do número único de emergência 112;
- Implementação dos números 116;
- Questionário sobre o funcionamento dos sistemas nacionais de justiça;
- Sanções a aplicar no âmbito do TSM para as regras de *net neutrality* e do *roaming*.

- **Comité do Espectro Radioelétrico (RSC)**

Visando a harmonização das condições técnicas para a disponibilização e utilização eficiente do espectro em 2018, foram adotadas pelo RSC as seguintes Decisões da Comissão:

- decisão de implementação que altera a Decisão (EU) 2015/750 sobre a harmonização da faixa 1452-1492 MHz para a prestação de serviços de comunicações eletrónicas na União;
- decisão de execução da Comissão relativa à harmonização do espectro para utilização de equipamentos de curto alcance nas faixas de frequências 874-876 MHz e 915-921 MHz, que permitirá a introdução de soluções RFID tecnicamente avançadas, assim como novos equipamentos de curto alcance e novos tipos de aplicações *Machine-to-Machine* (M2M) e *Internet of Things* (IoT);
- alteração à Decisão 2008/411/EC sobre a harmonização da faixa 3400-3800 MHz para serviços de comunicações eletrónicas de banda larga. Esta Decisão diz respeito a sistemas TDD permitindo a possibilidade de utilização de redes sincronizadas e não sincronizadas.

Em 2018, foi finalizado e aprovado um mandato para a CEPT desenvolver as condições técnicas harmonizadas para serviços de comunicações eletrónicas de banda larga sem fios nas faixas dos 900/1800 MHz, em apoio do 5G na União Europeia. Este mandato irá centrar-se no estudo da IoT e M2M.

Foi ainda aprovado o projeto de Mandato para a CEPT sobre espectro para o futuro sistema de comunicações móveis ferroviárias (o sucessor do GSM-R), o qual deverá incluir 2 x 1,6 MHz na faixa EGSM-R. O mandato deverá também estudar outras faixas, bem como a opção de se utilizar (em parte) redes privadas.

- **Comité de Avaliação de Conformidade e Acompanhamento do Mercado de Equipamentos Terminais de Telecomunicações e de Equipamentos de Rádio (TCAM)**

Em 2018, a ANACOM participou numa reunião do TCAM, que, para além das questões técnicas, analisou o Relatório do *modus operandi* da Diretiva 2014/53/EU (RED) enviado ao Parlamento Europeu e ao Conselho, de acordo com os art.º 44 (2) e 47(2) da citada Diretiva.

Procedeu-se à atualização do guia da diretiva RED para incorporar os requisitos do novo regulamento europeu da aviação civil, tendo sido atualizada a seção 1.6.2.4 do referido Guia.

Foi levada a cabo a campanha europeia de fiscalização de mercado a equipamentos WLAN nos 5 GHz. A apresentação do relatório final desta campanha transitou para 2019.

- **Grupo de Política do Espectro Radioelétrico (RSPG)**

Este Grupo consultivo de alto nível, que assiste e aconselha a Comissão Europeia (CE) nas questões ligadas à política do espectro de radiofrequências, aprovou em 2018 as seguintes Opiniões:

- Opinião sobre a Conferência mundial das radiocomunicações da UIT-R (WRC-19);
- Segundo projeto de Opinião sobre redes 5G, para facilitar o seu lançamento em larga escala na Europa a partir de 2020 (novo desenvolvimento do *roadmap*.) O objetivo é que os benefícios dos serviços baseados em 5G estejam disponíveis para todos os cidadãos europeus de forma atempada, impulsionando a transformação industrial e social e o crescimento económico na Europa a partir de 2020.

Teve ainda início em 2018 a consulta pública sobre o Projeto de Opinião do RSPG sobre os desafios de implementação de 5G (3.ª opinião sobre 5G).

O RSPG encontra-se a trabalhar nos seguintes itens de trabalho a serem desenvolvidos durante os próximos anos:

- implementação do Código Europeu de Comunicações Eletrónicas (CECE);

- estratégia europeia do espectro;
- desafios da implementação do 5G;
- *Peer Review* (revisão pelos pares) e cooperação entre Estados-Membros em matéria de autorizações e de processos de atribuição de espectro;
- “*Good offices*” para ajudar nas negociações bilaterais entre os países da UE.

De relevar que, no âmbito do item CECE e com base no trabalho do seu subgrupo com o mesmo nome, o RSPG potenciou a discussão entre os seus membros sobre o desenvolvimento do processo negocial do Código que veio a ser aprovado em dezembro de 2018. Este subgrupo dedicou-se também à preparação das alterações ao funcionamento do RSPG tendo em conta as novas tarefas decorrentes do Código.

Ao nível da cooperação entre EM relativamente a processos de atribuição de espectro de relevância no contexto da União, no âmbito de desenvolvimento do item designado por *Peer Review*, o RSPG deu continuidade à plataforma com essa designação e que visa a partilha de informação. Organizou ainda vários *workshops* para debater os processos de atribuição do espectro em curso ou já realizados.

- **Comité da Diretiva Postal**

A ANACOM participou nas duas reuniões do Comité da Diretiva Postal ocorridas em 2018, em que foi discutido o futuro do quadro regulamentar dos serviços postais e a implementação do regulamento de entrega de encomendas transfronteiriças de comércio eletrónico. No comité foi ainda apresentado o estudo da Comissão Europeia sobre comércio eletrónico, discutido o tema das estatísticas postais e abordadas as atividades desenvolvidas a nível do ERGP e da UPU.

- **Comité de Coordenação CEF-Telecom**

Na qualidade de membro suplente do Comité de Coordenação CEF-Telecom, esta Autoridade participou nas reuniões de janeiro, abril e outubro. Participou ainda na reunião de junho do Grupo de Peritos Telecom do CEF e nos seguintes procedimentos levados a cabo em 2018:

- Orientações para o programa de trabalho do CEF-Telecom para 2019;

- Procedimento de opinião sobre a proposta de decisão relativa à seleção de projetos apresentados à convocatória do CEF-2018-1 Telecom;
- Procedimento para Opinião dos Estados-Membros relativamente aos resultados do convite a candidaturas à iniciativa WiFi4EU. No seguimento do parecer da ANACOM, Portugal absteve-se de adotar a Decisão de Implementação, considerando que os erros técnicos ocorridos no convite a candidaturas levado a cabo entre 7 e 9 de novembro impediram todos os candidatos de apresentar os seus pedidos em condições justas. Considerou ainda que os municípios que foram excluídos da chamada devido a erros técnicos deveriam ter direito a um voucher, além dos vouchers já atribuídos. Em qualquer caso, considerou-se ainda que esses erros técnicos deveriam ser mencionados no relatório de avaliação ou na própria Decisão de Implementação; caso contrário, a credibilidade do WiFi4EU poderia ser comprometida para os próximos convites. De referir ainda que, no contexto da referida convocatória para candidaturas a vales da iniciativa WiFi4EU, que decorreu entre 7 e 9 de novembro, 256 municípios portugueses candidataram-se e 127 foram contemplados com um vale no valor de 15 mil euros, cada.

- **Grupo de Peritos do Comércio Eletrónico**

A ANACOM participou na reunião de 24 de junho de 2018 do Grupo de Peritos do Comércio Eletrónico, na qual teve lugar uma mesa redonda acerca da implementação da Recomendação (UE) 2018/334 da Comissão, de 1 de março de 2018, sobre medidas destinadas a combater eficazmente os conteúdos ilegais em linha. Foi ainda apresentado o estudo de avaliação de impacto relacionado com os mecanismos de identificação, remoção e prevenção de reaparecimento de conteúdo ilegal, bem como o grupo de peritos do Observatório da Economia das Plataformas em Linha.

- **ADCO RED - Grupo de cooperação administrativa da diretiva RED**

A ANACOM assegurou a participação numa reunião internacional levada a cabo pelo grupo de cooperação administrativa (ADCO RED⁵⁶) durante o ano de 2018, havendo a destacar:

⁵⁶ Mais informação sobre os ADCO sectoriais em: http://ec.europa.eu/growth/single-market/goods/building-blocks/market-surveillance/organisation/administrative-cooperation-groups_en

- publicação do guia dos requisitos das línguas nacionais dos Estados-Membros da UE, na implementação da diretiva RED⁵⁷ (exemplo: a declaração UE de conformidade simplificada tem de estar redigida ou traduzida em língua portuguesa, nos termos do artigo 18º, n.º4, do Decreto-Lei n.º 57/2017, de 9 de junho);
- decisão de efetuar uma campanha europeia de fiscalização de mercado, com início em meados de 2019, aos equipamentos designados como Internet das coisas, limitada aos requisitos administrativos, mas em que os requisitos técnicos, bem como os requisitos essenciais (compatibilidade eletromagnética, utilização eficaz do espectro radioelétrico e segurança) poderão ser analisados, numa base voluntária;
- atualização do guia da diretiva RED no sentido de incorporar os requisitos do novo regulamento europeu da aviação civil, tendo sido atualizada a seção 1.6.2.4, do referido guia⁵⁸.

- **ADCO EMC - Grupo de cooperação administrativa da diretiva EMC**

A ANACOM participou, em 2018, numa reunião internacional levada a cabo pelo grupo de cooperação administrativa (ADCO EMC), havendo a destacar a análise dos resultados da campanha europeia de fiscalização de mercado aos equipamentos PLC (*Power Line Communication*) para uso doméstico, em conjunto com mais 10 autoridades europeias, num total de 46 produtos, conforme já referido no capítulo relativo à fiscalização do mercado e do espectro.

- **EMCWP – Comité da diretiva EMC**

A ANACOM participou numa reunião internacional levada a cabo pelo grupo de trabalho da Diretiva 2014/30/UE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 26 de fevereiro 2014, relativa à harmonização da legislação dos Estados-Membros sobre compatibilidade eletromagnética.

⁵⁷ <https://ec.europa.eu/docsroom/documents/28361>

⁵⁸ <https://ec.europa.eu/docsroom/documents/29782>

Em março de 2018, foi publicado o guia da Diretiva EMC⁵⁹, um manual para todas as entidades envolvidas na Diretiva de Compatibilidade Eletromagnética 2014/30/EU (EMCD). Este guia contribui, igualmente, para a harmonização da interpretação da diretiva, facilitando a livre circulação de produtos no mercado interno da UE, entre outros aspectos.

- **Grupo temático organizado pelo *BCO (Broadband Competence Offices) Network Support Facility***

A ANACOM, na qualidade de *BCO* de Portugal, efetuou uma apresentação em Bruxelas sobre as normas ITED e ITUR. Após as apresentações dos vários *BCO* foram criadas 3 sessões de trabalho que decorreram em paralelo, tendo a ANACOM moderado a sessão “*Standards and advisory role of BCOs*”. Esta sessão teve como objetivo identificar, de acordo com a realidade de cada país, a necessidade de criação de normas e o contributo que essas mesmas normas poderão ter na massificação das redes de banda larga.

- **CENELEC – TC46X e respetivas subcomissões SC 46XA e SC 46XC**

A ANACOM foi anfitriã da reunião anual desta comissão técnica, que teve lugar em março de 2018. A delegação portuguesa, liderada por esta Autoridade, contou com a presença dos vogais da comissão técnica nacional CTE 46, da General Cable, do Instituto de Soldadura e Qualidade (ISQ) e também do Instituto Superior Técnico (IST). Foram apresentados os mais recentes desenvolvimentos, quer na elaboração de novas normas, quer na revisão de normas atuais, tendo sido revisto o mapa com as normas em vigor e respetivas necessidades de revisão.

16.1.2. União Internacional das Telecomunicações (UIT)

Em janeiro, o presidente da ANACOM visitou oficialmente a UIT tendo sido recebido pelos principais dirigentes e participado em reuniões de trabalho em que lhe foi feita uma apresentação geral das atividades da União e de cada um dos seus sectores.

- **Conferência de Plenipotenciários**

A ANACOM participou, em representação do Estado Português, na 20.^a Conferência de Plenipotenciários da UIT (PP-18). A conferência de plenipotenciários da UIT tem lugar a

⁵⁹ <https://ec.europa.eu/docsroom/documents/28323>

cada quatro anos e é o órgão máximo da União. As reuniões da PP elegem o secretário-geral, o vice-secretário-geral, os diretores dos três gabinetes que dão apoio aos sectores, os membros do conselho da UIT e os membros do comité do regulamento de radiocomunicações

Os trabalhos da conferência centraram-se na discussão relativa a novas resoluções e propostas de revisão de resoluções existentes, e ainda nos planos estratégico e financeiro da União. Defenderam-se as posições europeias nos temas mais sensíveis: regulação e segurança na Internet; a não produção pela UIT de mecanismos regulatórios sobre os operadores OTT, pretendida por alguns países; evitar o incremento de atividades da UIT relativas ao desenvolvimento de políticas e ferramentas para cibersegurança; e evitar a realização até 2022 de uma nova conferência especializada para a revisão e produção de um novo tratado sobre telecomunicações internacionais. Procedeu-se também à aprovação dos planos estratégico e financeiro para o próximo quadriénio.

- **Conselho da UIT**

O Conselho da UIT de 2018, órgão que entre Conferências de Plenipotenciários (PP) assegura a gestão da organização, decorreu em abril. Esta sessão, que a ANACOM acompanhou como observador, dedicou-se essencialmente à preparação da Conferência de Plenipotenciários de 2018 e aprovou os relatórios dos diversos grupos de trabalho na sua dependência.

- **Forum WSIS (*World Summit on the Information Society*)**

A ANACOM participou na edição de 2018 do “World Summit on the Information Society Forum (WSIS Forum)”, que decorreu em março. Paula Meira Lourenço, administradora da ANACOM, foi oradora na sessão de alto nível subordinada ao tema “WSIS Action Lines and the 2030 Agenda”.

16.1.3. União Postal Universal (UPU)

A ANACOM participou no segundo congresso extraordinário da União Postal Universal (UPU), que teve lugar em Adis Abeba, na Etiópia, de 3 a 7 de setembro de 2018, a meio do ciclo habitual de 4 anos e com um mandato específico, limitado a um conjunto de temas.

Dos resultados deste Congresso, destaca-se a aprovação da proposta de reforma da UPU, designadamente no que respeita ao processo de eleição e ao funcionamento do seu órgão operacional – o Conselho de Operações Postais (COP) – e das propostas relacionadas com o Plano de Integração de Produtos (PIP) e o Plano de Remuneração Integrada (PRI). O PIP visa desenvolver um portfólio integrado de produtos físicos (cartas, encomendas e objetos EMS) e de sistemas de remuneração que abranja os custos de entrega dos produtos, de forma a garantir que as oportunidades criadas pelo comércio eletrónico possam ser aproveitadas por todos os membros da UPU. O PRI estabelece a continuidade dos trabalhos e estudos que visam elaborar uma proposta de sistema de remuneração integrada em articulação com o PIP.

A ANACOM assistiu igualmente à Conferência Estratégica Ministerial, realizada à margem do congresso extraordinário, onde ministros e outros decisores chave debateram a melhor forma de os operadores postais e o sector postal em geral servirem as nações e os cidadãos, contribuírem para o crescimento da economia e estimularem o desenvolvimento.

16.1.4. União Postal das Américas, Espanha e Portugal (UPAEP)

A ANACOM acompanhou os temas em debate, tendo contribuído ao nível dos grupos de trabalho que integra, nomeadamente nos grupos de Assuntos Regulatórios, de Governança e de Cooperação Técnica. Destaca-se o envolvimento na coordenação relativa a assuntos da UPU, em particular na preparação do segundo congresso extraordinário desta organização. Adicionalmente, durante o Fórum de Regulação Postal de 2018, a ANACOM oficializou o convite para acolher, nos Açores, a sessão de 2019 do referido fórum.

16.1.5. Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (OCDE)

- **Comité para as Políticas da Economia Digital (CPED)**

A ANACOM continuou a acompanhar e a contribuir para os trabalhos desenvolvidos ao nível do CPED, comité da OCDE que visa o desenvolvimento de políticas e quadros regulamentares propícios à concorrência, investimento e inovação na economia digital, bem como de medidas que fomentem o potencial das TIC de forma a proporcionar um crescimento sustentável e inclusivo.

16.1.6. Organização Europeia de Telecomunicações por Satélite (EUTELSAT IGO)

A ANACOM, em representação de Portugal, participou nas três reuniões do Comité Consultivo (CC) da organização, na sua qualidade de membro efetivo, acompanhando o primeiro ano e meio de funções do novo Secretário Executivo (SE), Piotr Dmochowski-Lipski (Polónia).

16.1.7. Organização Internacional de Satélites Móveis (IMSO)

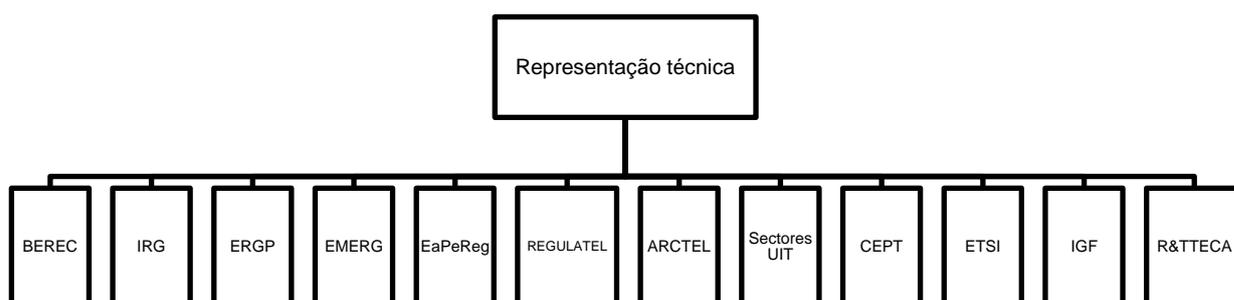
A ANACOM acompanhou a atividade da IMSO, designadamente o processo de renomeação do diretor geral, Moin Ahmed (Bangladesh), a um segundo mandato de quatro anos, com efeitos a partir de abril de 2019.

16.1.8. Organização Internacional de Telecomunicações por Satélite (ITSO)

Em 2018, a ANACOM acompanhou à distância a atividade da ITSO, designadamente a preparação da 38.^a Assembleia de Partes, que teve lugar em junho. Continuam em discussão o futuro do Acordo da ITSO e a negociação de um novo acordo de serviço público, aplicável em caso de falência do operador Intelsat.

16.2. Representação técnica

Figura 3. Representação técnica



Fonte: ANACOM

A figura 3 apresenta as entidades junto das quais a ANACOM assegura a representação técnica.

16.2.1. Organizações de regulação

A ANACOM desenvolve ações de cooperação com diversas organizações e associações de ARN, das quais é membro. Destaca-se a participação no BEREC, no IRG e no ERGP no que respeita à região europeia, 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).

16.2.1.1. Organismo de Reguladores Europeus das Comunicações Eletrónicas (BEREC)

Em 2018, a ANACOM esteve presente em todas as reuniões do BoR, incluindo os *workshops* que antecederam essas reuniões, e do *Management Committee* 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 plenárias do BoR.

A ANACOM continuou a copresidir ao Grupo de Trabalho de Peritos *Benchmarking*, o qual efetuou um relatório de *benchmarking* relativo às taxas de terminação a nível europeu e apresentou os relatórios “*European benchmark of the pricing of bundles, International*” e “*BEREC Open Data policy*”.

Adicionalmente, a ANACOM também participou nos diversos grupos de trabalho enquanto redator de vários documentos.

A estratégia do BEREC definida para o período de 2018-2020 manteve os três grandes objetivos definidos no triénio anterior: (1) promoção da concorrência e investimento; (2) promoção do mercado interno; e (3) proteção dos utilizadores finais. Simultaneamente foram indicadas cinco prioridades estratégicas que têm por base a evolução do mercado e apontam para áreas de interesse específicas que o BEREC deve abranger no âmbito dos objetivos estratégicos a médio prazo: i) responder a desafios de conectividade e a novas condições de acesso a redes de alta capacidade; ii) monitorizar possíveis estrangimentos na distribuição de serviços digitais; iii) criar condições que permitam o desenvolvimento do 5G e incentivar a inovação nas tecnologias de rede; iv) promover uma abordagem consistente com os princípios da neutralidade da rede; e v) explorar novas formas de promover os direitos dos consumidores.

Destaca-se, de entre vários relatórios e opiniões discutidos e publicados pelo BEREC, os respeitantes aos seguintes temas:

- “*geographical market definition*”;
- “*technical and economic replicability assessment in the context of symmetric access*”;
- “*regulatory accounting in practice 2018*”;
- “*contractual simplification*”;
- “*mobile infrastructure sharing*”.

Foi também publicada uma Opinião sobre a avaliação da aplicação do regulamento 2015/2120 e as linhas de orientação do BEREC para a *net neutrality*, uma análise qualitativa feita aos procedimentos do artigo 7 e 7-A, e um estudo sobre “*Post-mergers and acquisitions market developments fact finding report*”. No âmbito do espectro, destaca-se a publicação do “*BEREC Report on practices on spectrum authorization and award procedures and on coverage obligations with a view to considering their suitability to 5G*” e do “*Roaming BEREC Benchmark Report*”.

De relevar os trabalhos desenvolvidos pelo BEREC no acompanhamento do processo legislativo da discussão do código das comunicações eletrónicas e do Regulamento do BEREC, assim como da proposta de regulamento *e-privacy*, por via de contributos técnicos para os legisladores, complementado pela publicação de um conjunto de documentos, nomeadamente sobre os seguintes temas: “*The forced step-back of regulation*”, “*Non-competitive oligopolies*”, “*Market analysis*”, “*Symmetric regulation*”, “*Co-investment*”, “*Vertically separate undertakings*”, “*Double lock*”, “*Duration of spectrum rights*”, “*Implementing acts on spectrum*”, “*Peer review*”, “*Information requests (notably on OTTs)*”, “*Notification process and administrative charges*” e “*BEREC views on ITRE draft report on BEREC Regulation*”.

16.2.1.2. Grupo de Reguladores Independentes (IRG)

Em 2018, a ANACOM esteve presente em todas as assembleias gerais do IRG e nas reuniões da rede de contactos (reuniões preparatórias e que antecedem as assembleias gerais), assim como no *Workshop* dirigido aos Presidentes das ARN sobre “*5G reality check: reflecting on emerging use cases so to optimally leverage on specific regulations to deploy 5G*”. A ANACOM participou ainda na ação de formação sobre o “*Economic Replicability Test*”.

No âmbito da cooperação entre as ARN, a ANACOM colaborou na resposta a 58 questionários lançados pelas suas congéneres e desenvolveu 15 questionários em nome próprio.

16.2.1.3. Grupo de Reguladores Europeus para os Serviços Postais (ERGP)

Em 2018, o ERGP foi copresidido pela ANACOM, que terá a presidência em 2019. Esta Autoridade participa ativamente no ERGP, tendo estado presente nas reuniões realizadas (duas reuniões plenárias e nas respetivas reuniões preparatórias, designadamente duas reuniões da rede de contactos e três reuniões dos presidentes dos EWG). A ANACOM participou igualmente no *workshop* interno dedicado ao futuro da regulação postal, que teve lugar em junho, e no *workshop* externo dedicado à temática geral “*Postal Framework – Views from within and outside the UE*”, organizado em novembro.

Contribuiu ainda para o desenvolvimento do trabalho técnico dos grupos do ERGP, cuja atividade se focou em matérias de regulação de preços, monitorização do mercado de serviços postais, direitos dos utilizadores e mercado de entrega de encomendas transfronteiriças.

Neste âmbito, é de relevar o papel assumido pela ANACOM nas presidências dos grupos de trabalho *End Users Satisfaction and Monitoring of Market Outcomes*, dedicado à qualidade de serviço, proteção dos utilizadores e à monitorização dos principais desenvolvimentos do sector postal europeu, e *ERGP Efficiency*, que visa identificar medidas com vista a melhorar a eficiência, organização, transparência e organização interna do próprio ERGP. As presidências destes grupos foram asseguradas em conjunto com os reguladores belga e italiano, respetivamente.

Na sequência dos trabalhos desenvolvidos pelo ERGP ao longo de 2018 foram aprovados para publicação os seguintes documentos:

- *ERGP Report on the quality of service, consumer protection and complaint handling 2017 - an analysis of trends;*
- *ERGP Report on core indicators for Monitoring the European Postal Market (2018);*
- *Report on the public consultation on the ERGP work programme 2019;*
- *ERGP work programme 2019;*

- *Report on allocation of delivery costs ;*
- *ERGP input for the Commission’s Guidance related to the Article 6 Assessment of cross-border single-piece parcel tariffs;*
- *ERGP Report on the application of the principles of transparency, non-discrimination and proportionality;*
- *ERGP report on the boundaries around postal services in order to ensure NRAs clarity in the performance of their tasks.*

Na qualidade de copresidente a ANACOM foi ainda responsável pela elaboração do programa de trabalho do ERGP para 2019. O programa de trabalho foi desenvolvido tendo em conta os contributos dos reguladores e dos agentes de mercado, tendo sido submetido a consulta pública e apresentada na primeira edição do *Stakeholders Fórum* do ERGP.

De destacar que esta primeira edição do *Stakeholders Fórum* do ERGP, coorganizado pela Comissão Europeia, foi dedicado ao tema “*When digital meets postal - Evolution or revolution?*”. Este fórum reuniu representantes dos sectores postal, digital e do comércio eletrónico, que debateram a alteração do sector postal face ao crescimento das atividades de comércio eletrónico e o futuro regulatório do sector.

16.2.1.4. Grupo de Reguladores Euro-Mediterrânicos (EMERG)

A ANACOM participou nos trabalhos do Grupo de Reguladores Euro-Mediterrânicos (EMERG), que reúne reguladores sectoriais dos países do Mediterrâneo, nomeadamente, dos membros do IRG, do Norte de África e do Médio Oriente. A ANACOM participou na reunião da Rede de Contactos, em fevereiro, organizada pela NTRA, regulador sectorial egípcio que assegurou a presidência do Grupo em 2018. Esta reunião visou preparar a reunião plenária, agendada para março, que fez o balanço das atividades de 2017 e definiu o plano de trabalho para 2018.

No âmbito deste grupo, a ANACOM participou na elaboração do relatório de *benchmark* do EMERG e colaborou na resposta a 4 questionários lançados pelas suas congéneres e elaborados no quadro dos *workshops* temáticos do grupo.

16.2.1.5. Grupo de Reguladores das Comunicações Eletrónicas da Parceria da Europa de Leste (EaPeReg)

No âmbito da EaPeReg, presidida este ano pelo regulador ucraniano, a ANACOM participou no processo de alteração dos termos de referência (memorando de cooperação) do grupo, e colaborou na resposta a 4 questionários lançados pelas suas congéneres.

16.2.1.6. Fórum de Reguladores Latino-Americanos de Telecomunicações (REGULATEL)

No que respeita à REGULATEL, a ANACOM participou na Cimeira REGULATEL-BEREC, que decorreu em novembro, e na edição de 2018 do prémio da REGULATEL para as melhores práticas/utilizadores finais, promovido no âmbito do GT Proteção UE e QoS da REGULATEL. Colaborou ainda na resposta aos 17 questionários lançados pelas suas congéneres, desenvolvidos no contexto dos grupos de trabalho deste Fórum.

16.2.1.7. Associação de Reguladores de Comunicações e Telecomunicações da CPLP (ARCTEL-CPLP)

A ANACOM, como membro da associação e no desempenho das funções de Secretariado da ARCTEL-CPLP, é responsável pela coordenação dos trabalhos da Associação, apoio e implementação das iniciativas propostas pela Direção e aprovadas em Assembleia-Geral.

A ANACOM participou na X Assembleia Geral da ARCTEL-CPLP, realizada em março de 2018, assumindo as múltiplas funções para as quais tinha sido eleita: dirigindo os trabalhos enquanto presidente da Mesa da Assembleia Geral e assegurando a organização da reunião enquanto Secretariado da Associação. No âmbito desta última função, o Secretário da ARCTEL apoiou a ANC (autoridade reguladora de Timor-Leste) na preparação da Presidência da Direção da Associação no mandato 2018-2020.

No 9.º Fórum das Comunicações da CPLP, que decorreu a 22 de março e teve como tema a “Cibersegurança na CPLP”, foram debatidos os seguintes temas: “Estamos Seguros? Experiências no espaço da CPLP”, “Ameaças e desafios colocados aos Estados” e “Que estratégias para garantir a cibersegurança na CPLP”, este último painel com a participação da ANACOM.

A 23 de março de 2018, a ANACOM participou igualmente na Reunião Extraordinária de Pontos Focais para a Reunião de Ministros das Comunicações da CPLP, que teve lugar nas instalações da ANC, em Díli.

No desempenho das funções de Secretariado da ARCTEL, a ANACOM assegurou diversas presenças internacionais, nomeadamente no Seminário sobre “Regulação na Sociedade Digital” (Cabo Verde), no *workshop* “Melhores Práticas em Português” (Bruxelas), no Simpósio Global de Reguladores da UIT (Suíça), e no *workshop* “Sustainable Villages for Development” (Guiné Bissau).

16.2.2. Organizações Internacionais

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 (representação técnica).

16.2.2.1. União Internacional das Telecomunicações (UIT)

- **Sector do Desenvolvimento das Telecomunicações (UIT-D)**

O 18.º Simpósio Global para Reguladores (*Global Symposium for Regulators – GSR*) decorreu em Genebra, em julho, e a ANACOM fez-se representar pelo seu presidente. O GSR-18 elegeu como tema principal “*New Regulatory Frontiers to Achieve Digital Transformation*” e a ANACOM participou no painel “*Mastering the new regulatory frontiers*”.

A ANACOM participou também num fórum subordinado ao tema “*Towards a 5G Enabled Gigabit Society*”, organizado pela UIT, em colaboração com o Ministério para a Política Digital, Telecomunicações e Media da Grécia, que decorreu em outubro, em Atenas. A ANACOM esteve representada pelo seu vice-presidente, que participou como orador na sessão “*Evolving Regulatory Frameworks Fostering 5G Implementation*”, tendo a sua intervenção incidido sobre as atividades de regulação para a implementação do 5G em Portugal.

A ANACOM esteve ainda representada num *workshop* sobre o futuro da TV digital, tendo integrado o painel de oradores.

- **Sector das Radiocomunicações (UIT-R)**

A ANACOM participou nos trabalhos do grupo de trabalho 6A (WP 6^a) da Comissão de Estudos 6 (SG 6). O WP 6A é o grupo de trabalho da UIT-R cujas atividades abrangem todas 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.

16.2.2.2. Conferência Europeia das Administrações de Correios e Telecomunicações (CEPT)

A ANACOM continuou a assegurar, em 2018, 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 nalguns dos seus grupos de trabalho, assim como no Conselho do Gabinete Europeu de Comunicações (ECO).

- **Comité de Comunicações Eletrónicas (ECC)**

Portugal, através da ANACOM, assegurou o segundo mandato na vice-presidência do ECC, tendo privilegiado a participação nos grupos de trabalho e equipas de projeto de gestão de frequências, engenharia do espectro, assuntos IMT e preparação de conferências. Entre 27 de fevereiro e 2 de março de 2018, realizou-se em Lisboa a 47.^a reunião do Comité das Comunicações Eletrónicas (ECC) da CEPT, em que estiveram presentes cerca de 90 participantes, em representação de várias administrações, entre as quais a ANACOM e a Comissão Europeia.

Da agenda da reunião relevam-se os seguintes tópicos: 5G nos 3,5 GHz e nos 26 GHz; espectro para Internet das coisas/*machine-to-machine*; potencial integração de satélites no ecossistema 5G; extensão de *Intelligent Transport Systems* de segurança nos 5,9 GHz; espectro para *drones*.

Durante 2018 foram tomadas várias decisões relativas ao uso do espectro e estabelecidas respostas aos mandatos da CE.

Foram acordados uma série de desenvolvimentos relativos à disponibilização de espectro para o 5G e adotadas decisões com vista a harmonizar espectro para aplicações *Internet of Things/ Machine to Machine*, para UAS (*Unmanned Aircraft Systems*), vulgarmente designados por “drones”, e para sistemas de transporte inteligente (ITS).

Estiveram em consulta pública e foram aprovados dois relatórios CEPT em resposta ao mandato da Comissão Europeia – com vista à harmonização das condições técnicas para redes de comunicações fixas e móveis (MFCN) nas faixas de frequências dos 3,4-3,8 GHz e 24,25-27,5 GHz, consideradas “faixas pioneiras” para a introdução do 5G.

Esteve ainda em consulta pública um relatório, no âmbito do *roadmap* da CEPT para o 5G, sobre o papel que as tecnologias de comunicação por satélite podem ter no futuro ecossistema da 5.^a geração, e o projeto do Relatório CEPT 70, em resposta ao mandato permanente da CE sobre a harmonização técnica para utilização por dispositivos de curto alcance. O mesmo contém propostas de atualização da Decisão da Comissão sobre os SRD.

O ECC aprovou o relatório CEPT a enviar à CE, em resposta ao mandato com vista ao estudo da extensão dos sistemas de transporte inteligente (ITS) na faixa de frequências dos 5,9 GHz. Aprovou ainda para publicação o Relatório CEPT 69, em resposta ao mandato permanente sobre as condições técnicas para a introdução harmonizada de aplicações UWB – este relatório inclui um conjunto de propostas de forma a atualizar a Decisão 2007/131/CE da Comissão sobre UWB.

- **Grupo de Trabalho de Gestão do Espectro (WGFM)**

Em 2018 este grupo, responsável por desenvolver estratégias, planos e procedimentos para implementação de medidas harmonizadas no âmbito da gestão do espectro de radiofrequências na CEPT, reuniu três vezes e dedicou-se, entre muitos outros assuntos, aos seguintes:

- resposta da CEPT ao Mandato da CE para estudar a extensão de sistemas de transportes inteligentes (ITS) nos 5,9 GHz;
- resposta às várias questões colocadas pela CE e administrações a respeito da utilização futura de espectro para sistemas de caminhos de ferro (GSM-R e sucedâneos);

- desenvolver duas novas Decisões ECC sobre terminais ESIM a operar com sistemas GSO FSS e com sistemas NGSO FSS nos 14/12 GHz;
- rever as duas ECC decisões ECC/DEC/(04)11 sobre *Automotive Short Range Radars (SRR) in 21.65-26.65 GHz* e ECC/DEC/(15)05 sobre *PMR446*;
- finalizar o ECC relatório 280 sobre “*Satellite Solutions for 5G*”;
- debater a potencial partilha da faixa 960-1164 MHz entre serviços aeronáuticos e PMSE de baixa potência;
- desenvolver um *draft* ECC relatório sobre *Machine-to-machine / Internet of Things (M2M/IoT) operation via satellite*;
- preparar a resposta ao Mandato da CE sobre *Wireless Access Systems / Radio Local Area Networks (WAS/RLAN)* no intervalo 5925-6425 MHz;
- preparar o ECC Relatório 293 sobre *Mobile Spectrum Monitoring Units*.

- **Grupo de Trabalho de Engenharia do Espectro (WGSE)**

Portugal, através da ANACOM, assegura a vice-presidência deste grupo 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, equipamentos de curto alcance. Em 2018, este grupo reuniu três vezes, tendo sido aprovados nove relatórios (três relativos à operação de satélites; cinco relativos à introdução de aplicações móveis e um relativo a aplicações do serviço fixo).

Atualmente, este grupo estuda a possibilidade de se autorizarem novas frequências, adicionais às existentes, para a operação de sistemas Wi-Fi; sistemas de radiocomunicações ferroviárias; carregadores sem fios para veículos elétricos, bem como a introdução de aplicações de curto alcance para identificação por radiofrequência.

- **Grupo de Trabalho ECC PT1**

O grupo de trabalho ECC PT1 é o responsável por todos os assuntos sobre o IMT, tendo por missão, entre outros, desenvolver medidas de harmonização para as faixas 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 UIT-R. Adicionalmente, está a liderar a preparação da posição da CEPT no âmbito das questões da WRC-19 (item 1.13) relativas a espectro adicional para sistemas móveis/IMT 2020 ("sistemas 5G").

De destacar, em 2018, a participação ativa nos trabalhos realizados em resposta ao mandato da CE à CEPT sobre o 5G, em particular no que concerne à:

- revisão dos requisitos técnicos harmonizados aplicáveis à faixa de frequências 3,4-3,8 GHz, analisando se esta faixa é adequada para servir de suporte a sistemas 5G, tendo sido desenvolvidos os requisitos técnicos harmonizados;
- avaliação da faixa 24,25-27,5 GHz ("26 GHz") para 5G tendo em conta as questões de coexistência no que diz respeito aos vários serviços de radiocomunicações, tendo sido desenvolvida a canalização e condições técnicas menos restritivas para a utilização do espectro para 5G na faixa de frequências dos 26 GHz.

Os trabalhos de preparação para a conferência mundial de 2019 (WRC-19) continuaram em desenvolvimento. A posição preliminar da CEPT está focada nas faixas 24,25-27,5 GHz, 40,5-43,5 GHz e 66-71 GHz, sendo que se considera que a faixa prioritária para a CEPT é a faixa 24,25-27,5 GHz ("faixa dos 26 GHz").

É também de relevar a contribuição para os trabalhos de harmonização do IoT/M2M, estudando a adequação do atual quadro regulamentar das redes móveis para o uso futuro destas aplicações; o desenvolvimento de estudos nas faixas 900/1800 MHz, 2,1 GHz e 2,6 GHz com vista a analisar se o quadro atual (nas decisões ECC relevantes) é adequado para o 5G; e o estudo da utilização do espectro das redes móveis por drones.

- **Grupo de Preparação da Conferência (CPG)**

A ANACOM tem participado ativamente no CPG, que, em 2018, reuniu três vezes e prosseguiu com a preparação de posições europeias para os temas em discussão na agenda da WRC-19. A participação da ANACOM neste grupo visa defender os interesses nacionais no curso da formulação das posições CEPT à WRC-19.

Este trabalho é apoiado por várias equipas de projeto (PT) constituídas para o efeito, que também estão a ser acompanhadas pela ANACOM, as quais têm a seu cargo os seguintes

grandes temas: serviços científicos e espaciais, satélites, serviços aeronáuticos e marítimos, 5 GHz e serviço móvel. De notar que, dada a proximidade da WRC-19, o grupo CPG, na reunião de novembro de 2018, concluiu um conjunto de cinco propostas comuns europeias e propôs as mesmas para adoção final na CEPT. Essas propostas estão concordantes com as posições que melhor defendem os interesses de Portugal em temas como comunicações entre comboios e ferrovias, sistemas inteligentes de transportes e sistemas de acesso sem fios, incluindo as redes locais via rádio.

- **Comité Europeu de Regulação Postal (CERP)**

A ANACOM assegurou o acompanhamento dos temas em debate, sobretudo ao nível do grupo de trabalho União Postal Universal (GT-UPU), que se dedica à coordenação europeia para os assuntos UPU.

- **Com-ITU**

A participação da ANACOM enquanto presidente do Comité para a Política da UIT (até abril de 2018) centrou-se na preparação e na coordenação da intervenção europeia na PP-18 da UIT.

- **Gabinete Europeu de Comunicações (ECO)**

A ANACOM foi reeleita presidente do Conselho do ECO em maio de 2018. Nessa qualidade Portugal presidiu às reuniões do conselho do ECO, e esteve envolvido em diversas matérias relacionadas com a gestão do gabinete, em estreita colaboração com o diretor do ECO e o vice-presidente do conselho. Destacam-se nesse contexto as questões de gestão financeira e de recursos humanos, e ainda o processo de desenvolvimento de uma base de dados para pontos de contacto do Diretório PSAP (*European Public Safety Answering Points*, vulgo 112), gerida pelo Gabinete ECO, que entrou em funcionamento no início de dezembro.

16.2.2.3. Instituto Europeu de Normas de Telecomunicações (ETSI)

Em 2018, a ANACOM acompanhou os trabalhos desenvolvidos ao nível da assembleia geral do ETSI, organização sem fins lucrativos, sediada em França, que se dedica à elaboração de normas, incluindo normas sectoriais harmonizadas da UE. Em setembro, a

ANACOM notificou o ETSI da sua intenção de sair da organização, com efeitos a partir de 1 de janeiro de 2019.

16.2.2.4. Associação para a Conformidade com a Diretiva dos Equipamentos de Rádio (REDCA)

Em 2018, a ANACOM fez-se representar na REDCA, que é constituída por organismos notificados, autoridades reguladoras, laboratórios, fabricantes de equipamentos e representantes da CE nesta área, cuja missão é discutir as questões técnicas e a produção de guias técnicos para a verificação de conformidade dos equipamentos abrangidos pela Diretiva de Equipamentos Rádio (RED). No ano em análise, destaca-se todo o trabalho de revisão dos guias técnicos bem como o dos Organismos Notificados no sentido de os ajustar à Diretiva RED.

16.2.2.5. Agência Espacial Europeia (ESA)

Em 2018, o delegado nacional aos comités de Telecomunicações (JCB) e Navegação por Satélite (PB-NAV) da Agência Espacial Europeia (ESA), que pertence aos quadros da ANACOM, participou em 4 reuniões destes Comitês, onde foram abordados e discutidos, entre outros, os seguintes temas:

- alterações programáticas ou orçamentais aos diversos programas ARTES (*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, esboço de propostas de programas ainda em fase embrionária, bem como Relatórios sobre o ponto de situação de cada um dos Programas;
- desenvolvimento e gestão dos programas de navegação por satélite GALILEO e 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 quer do GALILEO quer do EGNOS;
- Gestão da participação nacional no Programa NAVISP sobre sistemas inovadores no campo da navegação por satélite.

16.2.2.6. Organização do Tratado do Atlântico Norte (NATO)

Em 2018, a ANACOM participou numa das duas reuniões do grupo NATO C3B⁶⁰ CaP3⁶¹, que tem por finalidade disponibilizar recursos espectrais suficientes para (i) assegurar que as forças militares da NATO têm acesso adequado ao espectro para cumprir a sua missão; (ii) harmonizar o uso militar de frequências rádio entre os aliados da NATO; e (iii) cooperar com os países do EAPC / PFP com vista a utilizar, de forma idêntica, o espectro radioelétrico.

O grupo prosseguiu em 2018 com a preparação da NATO para a próxima Conferência Mundial de Radiocomunicações (WRC-19). Foram revistas e acordadas as propostas de posição NATO apresentadas ao CaP3 para cada um dos pontos da agenda da WRC-19.

Foi igualmente debatida a necessidade de proteger os radares NATO que operam abaixo dos 3400 MHz, e foi feita uma chamada de atenção para a problemática em torno dos estudos que estão em curso na CEPT que visam verificar a viabilidade de partilhar a faixa 960-1164 MHz entre serviços aeronáuticos e PMSE de baixa potência (de notar que a faixa 960-1164 MHz é utilizada à escala mundial por vários sistemas críticos instalados em aeronaves, em partilha com aplicações militares).

Está também em início de debate a revisão do atual Acordo de Partilha Civil/Militar de Frequências em Tempo de Paz da NATO (NJFA 2014), bem como a necessidade de desenvolver um Acordo de Partilha semelhante que contemple as condições de utilização do espectro durante estados de emergência e em momentos de crise ou de guerra.

⁶⁰ *Consultation, Command and Control Board.*

⁶¹ *Civil/Military Spectrum Capability Panel.*



COOPERAÇÃO
INSTITUCIONAL E TÉCNICA

17. COOPERAÇÃO INSTITUCIONAL E TÉCNICA

17.1. Cooperação bilateral

- **Cooperação bilateral com Espanha – CNMC**

Em julho realizou-se uma reunião bilateral com a congénere espanhola em que foram abordados temas relacionados com a análise dos principais desenvolvimentos do sector nos dois países, a implantação de redes de nova geração e as ligações por cabos submarinos às regiões autónomas. Na reunião, a ANACOM apresentou a sua experiência ao nível da aferição da qualidade de serviço de Internet (testes e aplicação *online*).

- **Cooperação bilateral com Holanda – ACM**

Realizou-se, em abril, uma reunião bilateral para discussão de assuntos relacionados com a atividade de regulação. A ANACOM recebeu ainda, a 4 de outubro, uma delegação da ACM, regulador holandês, constituída por 24 pessoas dos vários sectores de regulação daquela entidade (telecomunicações, postal, energia, concorrência, consumidores, transportes, saúde), cujo objetivo se prendeu com o conhecimento da ANACOM e do sector das comunicações em Portugal, designadamente em termos de medidas regulatórias ou de outro género e de iniciativas da ANACOM mais inovadoras.

- **Cooperação bilateral com Geórgia**

Com o apoio do Banco Mundial realizou-se uma missão à Geórgia, tendo sido abordados assuntos relacionados com partilha de infraestruturas passivas e estratégias de banda larga.

- **Cooperação bilateral com outros reguladores europeu**

Realizaram-se ainda durante o ano reuniões bilaterais com outros reguladores europeus para debater assuntos relacionados com a atividade de regulação - AGCOM (Itália); BIPT (Bélgica); e UKE (Polónia).

- **Cooperação bilateral com Brasil – ANATEL**

Em maio, a ANACOM recebeu uma delegação da ANATEL. Na reunião, foram abordados temas de regulamentação, indicadores e estatísticas, análises de mercado de banda larga,

mercados relevantes, ofertas de referência *zero rating*, 5G, SIIA, e processos sancionatórios. O programa considerou também a realização de uma reunião com a Fundação para a Ciência e a Tecnologia (FCT) e visita ao Gabinete Nacional de Segurança (GNS) para acompanhar aspectos da realização do primeiro exercício a nível nacional (ExNCS18), visando testar o “grau de preparação” de várias entidades públicas e privadas a um ciberataque.

Também na ANACOM, realizou-se em julho a 18.ª Reunião Bilateral ANATEL-ANACOM. Foram abordados a transição para a TDT, SIIA, ITED/ITUR, o novo Código de Comunicações Eletrónicas da Comissão Europeia, modelos de investimento em infraestruturas de banda larga e aplicação de regras assimétricas em mercados pouco atrativos, acessibilidade, partilha de infraestruturas e remédios, WiFi4EU, identificação de PMS, OTT e PMS, *zero rating* e neutralidade da rede, *roaming*, numeração, *IoT*, gestão da qualidade, direitos aos consumidores, proteção de dados, relações internacionais e ARCTEL (revisão dos estatutos). Na reunião, procedeu-se à assinatura do Protocolo de Cooperação bilateral ANATEL-ANACOM.

Em setembro, um vogal do CA visitou a ANATEL, tendo sido abordados temas sobre regulamentação: concorrência, banda larga fixa, alarmística de segurança, partilha de infraestruturas e *zero rating*. Teve também lugar uma intervenção no seminário sobre banda larga via satélite.

Em novembro, procedeu-se a intercâmbio de informação sobre fiscalização, gestão de espectro e sistemas de cadastro de ativos sensíveis.

- **Cooperação bilateral com Angola – INACOM**

Ao longo do ano foram esclarecidas questões pontuais em resposta a solicitações diversas (partilha de infraestruturas, qualidade de serviço, indicadores). Em reunião realizada em junho foram abordados vários temas: SIIA, qualidade de serviço nos móveis, NET.mede e revisão do protocolo bilateral – assunto também abordado por ocasião do congresso da UPU pelas duas delegações.

- **Cooperação bilateral com Guiné-Bissau – ARN-TIC**

Foi assinado um novo protocolo da cooperação bilateral entre a ARN-TIC e a ANACOM durante a participação no RIA 18 (acolhida pela Guiné-Bissau). A cooperação bilateral e a ARCTEL foram temas tratados em iniciativas realizadas durante o ano.

- **Cooperação bilateral AGER (São Tomé e Príncipe)**

Foi prestado apoio para a aquisição de equipamentos de aferição da qualidade de serviço da rede móvel e Internet, além de ter sido cedido material informático para escolas, centros recreativos e centros de juventude de meios rurais, no âmbito do projeto ARCTEL – Aldeias Sustentáveis.

- **Cooperação bilateral com Moçambique – INCM**

Realizou-se uma reunião com o Instituto Nacional de Comunicações de Moçambique (INCM), em abril, tendo sido abordados os temas da fiscalização, da qualidade de serviço e do tratamento de reclamações. Em julho, foi denunciada a parceria tripartida que tinha sido estabelecida entre a ANACOM, o INCM e a ACIST (Associação Empresarial de Comunicações de Portugal), estando prevista a celebração de um novo protocolo bilateral com o INCM para reforçar a formação dos quadros deste regulador.

- **Cooperação bilateral com Timor Leste – ANC**

Em março foram disponibilizados à Autoridade Nacional de Comunicações (ANC) de Timor-Leste os conteúdos de várias ações de formação realizadas no âmbito do Centro de Excelência UIT para os Países de Expressão Oficial Portuguesa em África, nomeadamente sobre interconexão internacional, cabos submarinos, numeração e *Internet Service Providers*.

- **Cooperação bilateral com Zâmbia – ZICTA**

A autoridade reguladora da Zâmbia (*Zambia Information and Communications Technology Authority*) visitou a ANACOM a 18 de maio. Abordaram-se assuntos relacionados com a gestão do espectro, qualidade de serviço, regulação e regulamentação jurídica e também processos administrativos.

- **Cooperação bilateral com Macau – DSCT**

Um vogal do CA esteve na Direção dos Serviços de Correios e Telecomunicações (DSCT) de Macau e teve audiências com o Consulado e o Fórum de Macau. Com a DSCT foram abordados assuntos relacionados com mercados, infraestrutura (redes e plataformas), regulação normativa-legal (atividade económica) e o desenvolvimento da capacitação em competências tecnológicas, além de ter sido celebrado um Protocolo de Cooperação bilateral entre as duas entidades. O responsável reuniu ainda com *Office of the Communications Authority*, de Hong-Kong.

- **Cooperação bilateral com a Coreia do Sul**

Os acessos a infraestruturas físicas e critérios de regulação expectáveis para o 5G foram temas abordados em reunião com a SK Telecom.

- **TAIEX**

No âmbito do instrumento *Technical Assistance and Information Exchange* (TAIEX) da CE, a ANACOM acolheu uma delegação do Montenegro sobre a implementação da diretiva de redução de custos da banda larga. A ANACOM assegurou ainda a resposta a 11 questionários que lhe foram remetidos, direta ou indiretamente, por ministérios ou representações permanentes de países europeus junto da União Europeia (Espanha, Montenegro, Croácia, Israel, Reino Unido, Letónia, Polónia).

- **Associação Internacional das Comunicações de Expressão Portuguesa (AICEP Comunicações)**

A ANACOM esteve presente no Seminário de Regulação promovido pela AICEP, em março, em Cabo Verde, onde o tema Agenda Digital para a CPLP foi abordado no painel “A Economia Digital: Desafios da Regulação na Era Digital”. Em abril, durante a assembleia geral da AICEP, a ANACOM anunciou a sua saída desta organização.

- **AICEP Portugal Global**

A ANACOM esteve presente na VII Reunião da Subcomissão Luso-brasileira de Assuntos Económicos, Financeiros e Comerciais em intervenção sobre a colaboração entre os Reguladores de Telecomunicações.

17.2. Cooperação multilateral

- **Regiões Insulares Atlânticas (RIA)**

Realizou-se em maio a 8ª reunião de cooperação das Regiões Insulares Atlânticas (RIA), acolhida pela ARN-TIC (autoridade reguladora da Guiné-Bissau), com as participações da ANAC (autoridade reguladora de Cabo Verde), AGER (autoridade reguladora de S. Tomé e Príncipe) e as Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira (ANACOM). Este encontro teve como principal objetivo debater a plataforma de intercâmbio de experiência e conhecimento entre as Autoridades Reguladoras das RIA, no quadro da parceria e do desenvolvimento no sector das comunicações.

Na ocasião foram assinados vários protocolos de cooperação bilateral, um entre a ANACOM e a ARN-TIC, e mais dois desta entidade com a AGER e com a ANAC.

Foram discutidos temas relacionados com a gestão e planeamento do espectro, fiscalização, monitorização, qualidade de serviço, proteção do consumidor, regime ITED/ITUR, regime RED/CEM e os problemas de aplicação de regimes análogos nos restantes países presentes, o estado da implementação da TDT, o serviço telefone móvel e fixo, entre outros.

A ANACOM manifestou interesse em acolher a 9.ª reunião da RIA, em 2019, propondo a sua realização na Madeira.

17.3. Cooperação a nível nacional

- **Cooperação no âmbito do novo anel Continente-Açores-Madeira em cabo submarino**

Nos termos dos seus estatutos, a ANACOM prossegue uma função de coadjuvação ao Governo no âmbito dos cabos submarinos. Neste contexto, e tendo em conta que o atual sistema de cabos submarinos que garantem a ligação entre o continente e as regiões autónomas dos Açores e da Madeira, e destas regiões entre si, está a chegar ao fim da sua vida útil – em 2024 e 2025 –, a ANACOM fez um trabalho de sensibilização junto do Governo, dos Governos regionais dos Açores e da Madeira e dos operadores, alertando para a necessidade de se encontrar a solução para este problema.

A ANACOM considera que a substituição das interligações por cabo submarino deve constituir uma prioridade para Portugal e para a União Europeia, dado tratar-se de um investimento fundamental para assegurar a coesão nacional e o desenvolvimento económico do país e do espaço europeu, o qual requer que as regiões autónomas sejam servidas por boas infraestruturas de telecomunicações, que lhes permitam a transmissão de voz e de grandes volumes de dados a alta velocidade.

Para promover o debate em torno da matéria e identificar quais as melhores opções a considerar, a ANACOM organizou em Lisboa, a 20 de junho de 2018, um *workshop* sobre “O futuro da interligação Continente-Açores-Madeira por cabo submarino”, que reuniu um vasto conjunto de interessados.

Além do Secretário de Estado das Infraestruturas e de representantes dos Governos regionais dos Açores e da Madeira, estiveram presentes no *Workshop* a MEO, a NOS, a NOWO e a Vodafone, a DStelecom, a Fibroglobal, a REN Telecom, a Tata Communications, a ALCATEL, a Huawei, a EMACOM, a GLOBALEDA, a ACIST, a Fundação para a Ciência e Tecnologia e a Fundação Portuguesa das Comunicações.

Os participantes no *Workshop* defenderam de uma forma unânime o interesse estratégico na construção de um novo anel que interligue os Açores, a Madeira e o Continente, de forma a assegurar a existência de redundância nas interligações entre aqueles territórios.

Dada a dimensão do esforço de investimento envolvido e as implicações do modelo a adotar para o respetivo financiamento e gestão, considerou-se imperioso que o Estado Português defina uma orientação estratégica nesta matéria, envolvendo o Governo central e os dois Governos regionais, com mobilização de fundos europeus. Foi igualmente realçada a necessidade de considerar uma eventual solução de coinvestimento por parte de todas as partes interessadas, que foram convidadas a manifestar o seu interesse e disponibilidade.

Havendo entidades com estudos já efetuados (GLOBALEDA e EMACOM), e sendo consensual a necessidade de implementar soluções que são tão prioritárias como as relativas a outro tipo de infraestruturas essenciais ao desenvolvimento do país, é necessário encontrar uma solução integrada que garanta a coesão nacional e que privilegie igualmente a centralidade que os Açores e a Madeira assumem no aproveitamento de todas as potencialidades. Estão em causa, nomeadamente, as relativas ao mar, ao espaço

e ao desenvolvimento científico, que estão diretamente associadas à Zona Económica Exclusiva de grande dimensão de Portugal. Neste âmbito, a ANACOM chamou também a atenção para o contributo que os cabos submarinos podem dar, para além do suporte indispensável às comunicações, à deteção e alerta de atividade sísmica.

Neste contexto, a ANACOM colaborou com o Instituto de Telecomunicações, IPMA, FCT e CIVISA na criação de um projeto nacional sobre deteção sísmica através de cabos submarinos.

- **Cooperação para assegurar melhorias no serviço de correio nas Regiões Autónomas**

No âmbito da cooperação levada a cabo durante o ano, releve-se a reunião promovida pela ANACOM para assegurar o transporte aéreo de correio de e para a Região Autónoma dos Açores, no âmbito do serviço postal universal, que estava em risco de ser interrompido, com graves consequências para os consumidores e para a economia da região. Na reunião, que contou com a presença da ANAC, do Diretor Regional dos Transportes dos Açores, dos CTT, da TAP e da SATA, as duas companhias aéreas comprometeram-se a dar resposta a esta necessidade.

Em face do elevado congestionamento dos pontos de atendimento dos CTT com o reembolso do subsídio social de mobilidade existente no transporte aéreo de passageiros entre o Continente, os Açores, a Madeira e entre estes arquipélagos, a ANACOM promoveu uma reunião com a Secretaria de Estado das Infraestruturas, os Governos Regionais dos Açores e da Madeira, a Inspeção-Geral de Finanças e os CTT. Da reunião saiu o entendimento que a Internet serviria este propósito, já que os beneficiários não teriam que se deslocar aos CTT.

- **Assembleia da República**

Em 2018, a ANACOM recebeu e respondeu a diversos requerimentos de grupos parlamentares. Além disso, a ANACOM esteve por três vezes no Parlamento para prestar esclarecimentos aos deputados. Em janeiro, numa audição parlamentar promovida pela Comissão da Economia, Inovação e Obras Públicas, o presidente da ANACOM prestou esclarecimentos sobre a situação dos CTT e do serviço postal universal. Voltou à mesma Comissão em junho para apresentação do Plano de Atividades para 2018 e a programação do seu desenvolvimento e para prestar esclarecimentos sobre a reposição das ligações

telefónicas destruídas pelos incêndios de outubro de 2017. Em setembro, o Conselho de Administração da ANACOM esteve numa audição parlamentar promovida pela Comissão de Cultura, Comunicação, Juventude e Desporto, para apresentação do Plano de Atividades para 2018 e a programação do seu desenvolvimento.

- **Autarquias**

Ao longo de 2018 a ANACOM respondeu a diversos pedidos de esclarecimento que lhe foram endereçados por autarquias relativamente ao regime fixado no Decreto-Lei n.º 123/2009, de 21 de maio. As dúvidas e questões suscitadas incidiram fundamentalmente sobre (i) a identificação/concretização de quais as competências conferidas à ANACOM no contexto deste diploma (ii) o regime de construção de infraestruturas aptas ao alojamento de redes de comunicações eletrónicas por empresas de comunicações eletrónicas e a sua articulação com o regime jurídico da urbanização e edificação, cuja aplicação compete às autarquias, e (iii) a remuneração pelo acesso e utilização de infraestruturas aptas.

Adicionalmente, a ANACOM procedeu ao esclarecimento de questões colocadas por diversas autarquias locais quanto ao regime jurídico aplicável à Taxa Municipal de Direitos de Passagem (TMDP), prestou informações aos municípios relativamente às empresas que oferecem redes e serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público em local fixo, na sua circunscrição; e disponibilizou no seu sítio na Internet o percentual da taxa aplicável anualmente nos diversos municípios que transmitiram tal informação a esta Autoridade.

Ainda no que respeita à TMDP, a ANACOM, tendo, nomeadamente, como referência os relatórios e resultados das auditorias anuais que lhe foram apresentadas pelas empresas que prestam serviços de comunicações eletrónicas em local fixo, procedeu ao acompanhamento da forma como estas asseguraram o cumprimento das obrigações previstas na Lei das Comunicações Eletrónicas e no Regulamento n.º 38/2004, de 29 de setembro (Regulamento TMDP), no tocante ao apuramento e pagamento desta taxa aos municípios.

De referir ainda, as reuniões com autarquias e com a ANMP para fazer um diagnóstico sobre as dificuldades sentidas no sector das comunicações.

- **Autoridade da Concorrência (AdC)**

Em 2018, a ANACOM enviou à AdC, na sequência de pedidos desta Autoridade, os pareceres relativos às seguintes operações de concentração:

- aquisição pela CUBE II Communications e pela DST SGPS do controlo conjunto sobre a DST Telecomunicações, SGPS;
- aquisição do controlo exclusivo indireto pela KKR & Co sobre a Cabolink;
- aquisição pela Tofane Global do controlo exclusivo sobre a iBasis Inc.

Os pareceres emitidos, nos termos previstos no n.º 1 do artigo 55.º da Lei n.º 19/2012, de 8 de maio, referem-se às operações em questão tal como as mesmas foram notificadas à AdC e apreciam o seu impacto no mercado das comunicações eletrónicas.

A ANACOM enviou ainda o parecer no âmbito do processo contraordenacional relacionado com o acesso à rede postal dos CTT, processo que teve origem na denúncia apresentada pela VASP Premium - Entrega Personalizada de Publicações à AdC, em novembro de 2014, por alegada recusa de acesso por parte dos CTT à sua rede de distribuição postal.

- **Direção Geral do Consumidor**

Na qualidade de entidade de supervisão central no âmbito de aplicação do Decreto-Lei n.º 7/2004, de 7 de janeiro (regime do comércio eletrónico), bem como de entidade sectorialmente competente para a fiscalização do cumprimento do regime das práticas comerciais desleais, a ANACOM integra a rede CPC – *Consumer Protection Network*, criada ao abrigo do Regulamento n.º (CE) 2004/2006 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de outubro de 2004. Em Portugal, cabe à Direção-Geral do Consumidor (DGC) a coordenação desta rede, em permanente ligação com as entidades nacionais sectorialmente competentes.

Saliente-se que, na sequência da aprovação, no final de 2017, do novo Regulamento destinado a reforçar a cooperação entre as autoridades nacionais da UE responsáveis pela aplicação da legislação de proteção dos consumidores – Regulamento (UE) 2017/2394, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 12 de dezembro de 2017 –, a ANACOM, enquanto entidade de supervisão de âmbito nacional integrada na rede CPC, participou em 2018 no

processo de implementação do referido regulamento com vários contributos remetidos à DGC.

- **Fórum para a Governação da Internet (IGF)**

A ANACOM participou na organização do Fórum Nacional para a Governação da Internet, no qual foram discutidas temáticas relacionadas com o futuro da Internet, a governação e as políticas públicas da Internet nos contextos nacional e global, a segurança no ciberespaço, os desafios dos mega-dados (*big data*) e da era da IoT, as notícias falsas e a desinformação na rede. Foram ainda abordados os temas da inteligência artificial e *blockchain*, dada a sua cada vez maior visibilidade e importância na rede. A ANACOM participou na sessão relativa à segurança no ciberespaço, centrando o debate no dilema entre a privacidade individual e a segurança do Estado. Os resultados destas sessões incluíram as “Mensagens de Aveiro”, apresentadas no IGF, que decorreu em Paris em novembro de 2018.

- **Grupo de Peritos de Fiscalização do Mercado**

A ANACOM faz parte do grupo de peritos de fiscalização do mercado, coordenado pela ASAE, no âmbito do Decreto-Lei n.º 23/2011, de 11 de fevereiro, o qual assegura a execução das obrigações decorrentes do Regulamento (CE) n.º 765/2008, de 9 de julho, nomeadamente para melhorar as estratégias de fiscalização e definir do programa nacional de fiscalização do mercado. Em 2018 foram efetuadas três reuniões, tendo sido obtida formação no ICSMS (*Information communication system for market surveillance*).

ASSESSORIA AO GOVERNO



18. ASSESSORIA AO GOVERNO

18.1. Assessoria em assuntos internacionais

- **Iniciativa WIFI4EU**

No âmbito das suas competências relativas à coadjuvação ao Governo no domínio das comunicações, a ANACOM implementou em 2018 o plano de divulgação e informação sobre a iniciativa da Comissão Europeia WIFI4EU, na sequência de solicitação da Secretaria de Estado das Infraestruturas.

Neste contexto organizou, em parceria com a Associação Nacional de Municípios Portugueses, três sessões de esclarecimento sobre esta iniciativa, que visa promover a ligação à Internet em comunidades locais através da atribuição de um apoio financeiro da União Europeia no quadro do Mecanismo Interligar a Europa (*Connecting Europe Facility* – CEF). As sessões decorreram em Guimarães, em Coimbra e em Évora. O roadshow, que terminou em Lisboa a 2 de fevereiro, teve como objetivo informar sobre a iniciativa e a forma como as câmaras municipais poderiam fazer a sua candidatura aos apoios da Comissão Europeia para aumentarem a cobertura Wi-Fi nos seus concelhos. No final, 127 municípios foram contemplados com *vouchers* da Comissão Europeia.

- **Projetos legislativos da UE com relevância sectorial**

No âmbito das suas competências em matéria de coadjuvação ao Governo, a ANACOM desenvolveu também a sua atividade internacional em diferentes processos, normalmente conduzidos sob a égide do Ministério dos Negócios Estrangeiros, de natureza transversal, mas que, de uma forma ou de outra, foram relevantes para o sector das comunicações eletrónicas e postais, nomeadamente:

- proposta de Diretiva do Parlamento e do Conselho relativa à aproximação das disposições legislativas, regulamentares e administrativas dos Estados-Membros no que respeita aos requisitos de acessibilidade dos produtos e serviços (Diretiva Acessibilidade), designadamente computadores e sistemas operacionais; ATM, máquinas de emissão de bilhetes e de check-in; *smartphones*; equipamento de televisão relacionado com serviços de televisão digital; serviços de telefonia e audiovisuais, etc.;

- “Pacote Serviços”, que inclui a proposta de Diretiva relativa a um teste de proporcionalidade a realizar antes da aprovação de nova regulamentação das profissões; a proposta de Diretiva que institui um procedimento de notificação para os regimes de autorização e os requisitos relativos aos serviços; e propostas de Diretiva e Regulamento sobre o Cartão Eletrónico Europeu de Serviços (*eCard*);
- regulamento relativo ao bloqueio geográfico, que pretende eliminar discriminações injustificadas no comércio eletrónico;
- proposta de Regulamento relativo à cooperação entre as autoridades nacionais responsáveis pela aplicação da legislação de defesa do consumidor;
- proposta de decisão do Conselho relativa à associação dos países e territórios ultramarinos, incluindo a Gronelândia, com a União Europeia, apresentada pela Comissão Europeia a 14 de junho de 2018, em preparação para o próximo Quadro Financeiro Plurianual 2021-2027;
- pacote Conformidade e Assistência, que inclui a proposta de regulamento para a criação da Plataforma Digital Única (PDU), e a proposta de Regulamento que estabelece as condições e o procedimento que permitem à Comissão solicitar às empresas e associações de empresas a prestação de informações relacionadas com o mercado interno e domínios conexos (SMIT);
- pacote bens e mercadorias, inclui a proposta de Regulamento que estabelece regras e procedimentos para o cumprimento e execução da legislação de harmonização da União em matéria de produtos (Regulamento sobre Cumprimento e Execução), a proposta de Regulamento sobre o reconhecimento mútuo de mercadorias e uma Comunicação sobre o reforço da confiança no mercado único;
- proposta de Regulamento que cria o Programa Europa Digital com o objetivo de estabelecer o apoio financeiro à transformação digital da economia e da sociedade europeia, definindo cinco áreas principais de intervenção: computação de alto desempenho, cibersegurança, inteligência artificial, competências digitais avançadas e utilização generalizada das tecnologias digitais;
- proposta de Regulamento sobre a prevenção da disseminação de conteúdos terroristas em linha, apresentada pela Comissão Europeia, a 12 de setembro.

- proposta de Diretiva relativa à proteção das pessoas que denunciam infrações ao direito da União,
- proposta de Regulamento COM(2018)438 sobre o Mecanismo Interligar a Europa - MIE (*Connected Europe Facility* – CEF), apresentada pela Comissão Europeia a 6 de junho;
- proposta de regulamento sobre livre circulação de dados não pessoais que estabelece o princípio de permitir que os dados não pessoais sejam localizados e processados em qualquer ponto da UE sem restrições injustificadas, com uma porta aberta a exceções com base em razões de segurança pública;
- proposta de Regulamento sobre plataformas online;
- proposta de Regulamento COM(2018)447 que cria o Programa Espacial da União e a Agência da UE para o Programa Espacial. Esta proposta visa reforçar a capacidade da indústria espacial da União, promover a inovação, mas sobretudo garantir a liberdade de ação e a autonomia da União no acesso ao espaço, de forma segura.

- **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 comentários aos seguintes processos:

- implementação da Declaração de Sófia – Balcãs Ocidentais;
- projeto de Decisão Comum da UE (DCP), no âmbito do Acordo de Estabilização e de Associação (AEA) da Bósnia e Herzegovina com a União Europeia;
- proposta de acordo de comércio livre UE com Austrália, Nova Zelândia, Chile, Vietnã, Indonésia, Mercosul e México;
- nova proposta de modelo de articulado sobre telecomunicações em Acordos de Comércio Livre;
- projeto de documento da UE sobre “O estabelecimento de um ambiente regulatório favorável ao comércio eletrónico”;

- IV Fase da Iniciativa Diálogos Sectoriais UE/Brasil;
- comunicação conjunta ao PE e ao Conselho sobre “Elementos para uma estratégia da UE para a Índia”;
- projeto de posição Comum sobre relações EU-Macedónica (Fyrom);
- processo de adesão do Montenegro à UE;
- acordo de estabilização e associação UE-Sérvia;
- associação UE-Ucrânia (configuração comércio);
- acordo de parceria abrangente e reforçada com o Uzbequistão (EPCA).

Relativamente ao Brexit, e na sequência da divulgação pela Comissão Europeia da proposta de Acordo de saída do Reino Unido da UE, a ANACOM participou na preparação dos seminários temáticos sobre o impacto sectorial do Brexit. Foi ainda analisado o projeto de Declaração Política sobre a relação futura União Europeia-Reino Unido, que se assemelha, no geral e no que respeita à estrutura, aos acordos de comércio livre celebrados pela UE com outros parceiros comerciais internacionais, em linha com os princípios da OMC e do Acordo Geral sobre Comércio de Serviços.

- **Cooperação bilateral**

No quadro da assessoria ao governo e no âmbito da cooperação bilateral técnica, a ANACOM assegurou a análise, parecer e, quando justificado, participação no contexto dos seguintes assuntos/eventos:

- ponto de situação do relacionamento bilateral com a Tunísia;
- 2.^a comissão mista Portugal-Ucrânia;
- VII subcomissão luso-brasileira de Assuntos Económicos, Financeiros e Comerciais;
- visita do Ministro das Relações Exteriores do Uruguai a Portugal;
- V Cimeira Portugal-Argélia;

- 39.^a comissão bilateral permanente entre Portugal e os EUA;
- reunião bilateral Portugal-Espanha;
- missão do Secretário de Estado da Internacionalização à Índia, entre 24 e 27 de junho;
- Reunião do Ministério do Planeamento e das Infraestruturas com Ministério Turismo e Transporte Aéreo de Marrocos;
- 7.^a reunião da Comissão Mista Bilateral com a Rússia;
- encontro do ministro do Planeamento e das Infraestruturas com o seu homólogo do Reino Unido;
- Encontro do ministro dos Negócios Estrangeiros com homólogos boliviano e chileno, de 25 de setembro a 1 de outubro;
- reunião com delegação finlandesa (para preparação da PRES FI do Conselho da União Europeia);
- XXX Cimeira Luso-Espanhola;
- proposta de declaração da XI Comissão Luso-Espanhola para a Cooperação Transfronteiriça.

Ao longo do ano, incluindo respostas pontuais a solicitações de várias entidades congéneres, refere-se envio ao Governo de informação sectorial ou relativa ao relacionamento bilateral para apoio a visitas/acolhimento de Estado, relativas a Alemanha, Angola, Argentina, Cabo Verde, Colômbia, Coreia do Sul, Geórgia, Moçambique, México, Panamá, Timor-Leste e Tunísia.

18.2. Assessoria ao Governo de âmbito nacional

18.2.1. Serviço universal de comunicações eletrónicas – designação de PSU

Em meados de 2017 a ANACOM fez uma consulta pública sobre a revisão das condições de prestação do serviço universal das comunicações eletrónicas nas suas várias componentes, destinada à recolha de contributos que permitissem identificar os elementos

necessários e relevantes para uma reflexão sobre os termos e condições associados à prestação do SU e à necessidade de proceder à designação de prestador(es) do serviço universal (PSU).

Por solicitação do Governo, a ANACOM recebeu e analisou as posições manifestadas pelas várias entidades, procedeu à elaboração de um relatório final com o resumo das manifestações recebidas e preparou um documento com recomendações ao Governo tendo em vista a eventual realização de concurso(s) de seleção do(s) PSU. Além da consulta, a ANACOM considerou necessário desenvolver um questionário no seio do BEREC sobre a prestação do serviço de listas e serviços informativos nos diversos Estados da União Europeia, obter o contributo da DECO sobre a matéria e obter informação adicional junto de alguns operadores em relação ao nível de utilização dos postos públicos, à oferta “118braille” e ao nível de abrangência da base de dados que suporta os serviços de informações prestados na gama “18xy”.

Em 16 de abril de 2018, a ANACOM aprovou o relatório da consulta pública, que integrou a atualização da informação publicada na consulta pública face a informação mais recente e à obtida na sequência de solicitações aos prestadores, bem como a síntese das posições manifestadas em sede da consulta pública.

Da consulta efetuada releva-se que, na maioria dos casos, os operadores consideraram não existir motivos para manter a designação de PSU nos moldes atuais.

Foi também aprovado nessa data o documento contendo as recomendações que a ANACOM entendeu submeter ao Governo, no quadro de eventuais procedimentos de seleção do(s) PSU.

A ANACOM recomendou a não designação de PSU para as três prestações do SU indicadas na LCE, tendo alertado o Governo, neste contexto, que, a ser aceite essa recomendação, seria necessário proceder a uma alteração legislativa que estabelecesse os termos e requisitos para a não designação de PSU, ou para que se fixasse um outro mecanismo para garantir as prestações do SU, satisfazendo, assim, o exigido pela Diretiva SU⁶².

⁶² Diretiva 2002/22/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 7 de março de 2002, alterada pela Diretiva 2009/136/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro de 2009 e pelo Regulamento (UE) 2015/2120 do Parlamento

Adicionalmente a essa recomendação geral de não designação de PSU para as três prestações do SU, a ANACOM apresentou ainda recomendações específicas para cada um dos serviços.

Em relação ao acesso à rede e prestação do STF foi recomendado prosseguir a monitorização do mercado, no sentido de avaliar a necessidade de ponderar soluções alternativas (por exemplo, a possibilidade de atribuição de vouchers), caso a evolução das circunstâncias de acesso ao STF revele que tal é necessário, designadamente em face de condições não razoáveis fornecidas pelo mercado.

Relativamente à banda larga, a ANACOM recomendou que fosse iniciada uma reflexão aprofundada com vista à possível integração do serviço de acesso à Internet em banda larga no âmbito do SU, e as modalidades em que tal se justifica (apenas disponibilidade de acesso, disponibilidade de acesso e acessibilidade de preços, ou apenas acessibilidade de preços), e as características técnicas que deve apresentar, devendo, de forma a habilitar a tomada de uma decisão de forma informada, recolher-se e monitorizar-se dados sobre o acesso dos utilizadores finais a redes de banda larga e os níveis de preços praticados.

No que respeita à oferta de postos públicos, esta Autoridade recomendou que fosse prosseguida a monitorização do mercado, no sentido de avaliar a necessidade de ponderar soluções alternativas, com custos potencialmente menos onerosos para a sociedade em geral e para o sector em particular. Neste contexto, caso se venha a verificar a existência de situações em que não há acesso imediato aos serviços telefónicos, poderão ser equacionadas opções, eventualmente junto de farmácias de serviço, permitindo o acesso ao serviço. Também poderão ser estudadas outras alternativas que permitam garantir, em situações de emergência, maior resiliência nas comunicações e no apoio às populações. Essas alternativas podem passar por dotar as autoridades públicas em geral, as forças de segurança, as juntas de freguesia, os bombeiros, ou eventualmente as escolas e outras organizações que se entendam relevantes, de meios que permitam um contacto telefónico nas situações referidas. Poderão ainda ser equacionadas intervenções em determinados locais considerados de interesse social, como sejam os hospitais e prisões, caso tal venha a ser necessário no futuro por o mercado não garantir a oferta do serviço.

Europeu e do Conselho, de 25 de novembro de 2015, relativa ao SU e aos direitos dos utilizadores em matéria de redes e serviços de comunicações eletrónicas.

Relativamente às listas e serviço de informações de listas, a ANACOM recomendou que fosse prosseguida a monitorização do mercado, no sentido de avaliar a necessidade de – no quadro de uma revisão das disposições da lei sobre a matéria, e na medida em que se venha a considerar relevante a disponibilização dos contactos dos serviços de utilidade pública, designadamente para uma população que não acede à Internet – ser equacionada a criação de uma base de dados para o efeito, podendo tal vir a ser desenvolvido pela ANACOM.

Em relação às ofertas e funcionalidades específicas para utilizadores finais com deficiência, a ANACOM recomendou que essas ofertas e ou funcionalidades específicas que estão atualmente disponíveis para estes utilizadores nas prestações do SU (postos públicos, no serviço de listas e serviço de informações de listas e no serviço de acesso à rede e STF) sejam consideradas no contexto de políticas de inclusão de pessoas com necessidades especiais. Recomendou igualmente garantir que todos os novos postos públicos que venham a ser instalados respeitem condições de acessibilidade para utilizadores com necessidades especiais.

Decorrente de sucessivas interações promovidas, designadamente fiscalização realizada junto da MEO, a ANACOM verificou que a utilização dos postos públicos é ainda mais reduzida que a anteriormente reportada – em média, 1 chamada por posto público por dia em vez de 2 chamadas por dia, pelo que elaborou uma adenda ao relatório publicado em 18 de maio de 2018 sobre a revisão das condições de prestação do serviço universal de comunicações eletrónicas nas várias componentes no que respeita especificamente ao tráfego originado nos postos públicos do SU. Esta adenda foi publicada no sítio da ANACOM na Internet e transmitida ao Governo, remetendo para a recomendação de maio de 2018, de que não se justifica a designação de PSU para o serviço de postos públicos.

Por solicitação do Governo, ANACOM prestou assessoria no quadro da definição de procedimentos concursais para as prestações do SU. Assim, foi remetido ao Governo, para implementação das recomendações da ANACOM, um projeto de articulado de alteração à LCE, visando a inclusão na referida lei da possibilidade de não designação de PSU, em determinadas circunstâncias. Por outro lado, e atendendo ao solicitado pelo Governo no sentido de serem adotados todos os procedimentos necessários para garantia plena da LCE quanto à continuidade da prestação do SU enquanto a mesma não fosse alterada, a ANACOM aprovou, em 21 de dezembro de 2018, um documento para consulta pública que incorpora os aspectos a equacionar pelo Governo para a designação de PSU. O

documento integra as condições e especificações que concretizam o conteúdo essencial das prestações que devem ser asseguradas pelas entidades que venham a ser designadas para aquele efeito, nomeadamente no que respeita a preços e qualidade de serviço, caso a alteração à LCE não ocorra em tempo útil.

Neste contexto, a ANACOM propôs a realização de uma consulta pública conjunta (Governo e ANACOM), tendo sido aceite pelo Governo o lançamento da mesma, que ocorreu no início de 2019. Seguiu-se a aprovação do relatório da consulta, da decisão com especificações e documento com recomendações ao Governo.

18.2.2. Redes de alta velocidade (RAV)

A ANACOM manteve a assessoria ao Governo no acompanhamento da implementação das RAV que foram objeto de contratos entre o Estado português e a DStelecom Norte (zona Norte), a Fibroglobal (zonas Centro e Açores) e a DStelecom Alentejo e Algarve (zona Alentejo e Algarve).

Além da análise dos preços das ofertas grossistas suportadas em RAV rurais e da proposta de redução de preços das ofertas da Fibroglobal, atrás referida, a ANACOM aprovou também a análise sobre eventuais situações de sobrefinanciamentos no âmbito dos contratos celebrados entre o Estado português e as entidades adjudicatárias. Nesta análise concluiu-se pela existência de sobrefinanciamento nos contratos celebrados com a Fibroglobal, relativos às zonas Centro e Açores. Os resultados dos montantes de reembolso apurados rondam os 3,1 milhões de euros.

Neste contexto, a ANACOM propôs ao Estado português que remeta os resultados desta avaliação às autoridades de gestão dos fundos comunitários usados no financiamento das redes, para que sejam devolvidos a essas entidades os montantes de sobrefinanciamento apurados.

Na sua análise, a ANACOM seguiu estritamente as regras estipuladas nos referidos contratos, nos termos dos quais está previsto que a atribuição de financiamento público configura um sobrefinanciamento caso o lucro decorrente da exploração da RAV objeto do contrato seja superior à média registada no sector.

No que respeita aos contratos celebrados com a DStelecom Norte e DStelecom Alentejo e Algarve, a análise efetuada permitiu concluir pela ausência de situações de sobrefinanciamento.

18.3. Outras atividades desenvolvidas em assessoria

- **Análise de projetos legislativos**

Em resposta a pedidos do Governo, nomeadamente do SEI, a ANACOM analisou e pronunciou-se sobre os seguintes projetos legislativos:

- projeto de diploma que transpõe para a ordem jurídica nacional a Diretiva 2016/2102 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 26 de outubro de 2016, relativa à acessibilidade dos sítios *web* e das aplicações móveis dos organismos do sector público;
- proposta de lei que altera o funcionamento e enquadramento das entidades de resolução extrajudicial de litígios de consumo;
- proposta de lei que estabelece o regime de acesso e exercício de atividades espaciais;
- proposta de lei que estabelece o regime jurídico da segurança do Ciberespaço, transpondo a Diretiva (UE) 2016/1148 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 6 de julho de 2016, relativa a medidas destinadas a garantir um elevado nível comum de segurança das redes e da informação em toda a União;
- proposta de lei que assegura a execução, na ordem jurídica nacional, do Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados e que revoga a Diretiva 95/46/CE;
- projeto de resolução do Conselho de Ministros que define orientações técnicas para a Administração Pública em matéria de arquitetura de segurança das redes e sistemas de informação relativos a dados pessoais;

- proposta de Lei que aprova as regras relativas ao tratamento de dados pessoais para efeitos de prevenção, deteção, investigação ou repressão de infrações penais ou de execução de sanções penais, transpondo a Diretiva (UE) 2016/680 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativa à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais pelas autoridades competentes para efeitos de prevenção, investigação, deteção ou repressão de infrações penais ou execução de sanções penais, e à livre circulação desses dados, e que revoga a Decisão-Quadro 2008/977/JAI do Conselho;
- projetos de decreto-lei destinados à transposição da Diretiva relativa aos serviços de pagamento no mercado interno (segunda Diretiva de Serviços de Pagamento) e que procedeu a uma revisão do enquadramento jurídico europeu em matéria de serviços de pagamento.

- **Elaboração de anteprojetos de diplomas**

Anteprojeto de portarias de compensação dos custos incorridos com alterações na TDT e na faixa dos 1800 MHz

Ainda no quadro das suas atribuições de coadjuvação ao Governo, a ANACOM promoveu audiências prévias dos interessados sobre os anteprojetos de portarias de compensação dos custos incorridos com a alteração (i) dos canais radioelétricos utilizados na rede de TDT e (ii) do espectro consignado na faixa dos 1800 MHz na sequência do Leilão Multifaixa, tal como solicitado pelo Gabinete do SEI.



CONTENCIOSO

19. CONTENCIOSO

Em 2018 continuou a ser necessária a intervenção da ANACOM ao nível do contencioso, quer por estarem ainda pendentes diversos processos que foi indispensável acompanhar – sendo que vários tiveram desenvolvimentos que implicaram a prática dos atos processuais considerados necessários –, quer por terem sido propostos novos processos ao longo desse ano.

Ainda que de uma forma breve, apresentam-se de seguida os elementos referentes à atividade judicial que se consideram mais relevantes (sem que se aluda, neste capítulo, à intervenção na fase judicial dos processos de contraordenação, já que esta é abordada no capítulo que apresenta os dados respeitantes a esse tipo de processos), para além de ser feita ainda uma referência aos meios gratuitos e a alguns processos administrativos que foram desencadeados e que se considera merecerem destaque.

19.1. Contencioso administrativo

Em 2018, a ANACOM interveio em 2 novos processos judiciais do foro administrativo para que foi citada e acompanhou 53 processos que se encontravam já a correr termos.

Os 2 novos processos referidos foram os seguintes:

- uma providência cautelar de intimação para abstenção de condutas⁶³, em que a ANACOM foi citada na qualidade de conrainteressada; e
- uma ação administrativa intentada pelos CTT para impugnação da deliberação do Conselho de Administração da ANACOM de 12 de julho de 2018, que aprovou a decisão final sobre os parâmetros de qualidade de serviço e objetivos de desempenho associados à prestação do serviço postal universal para o período de 2018-2020.

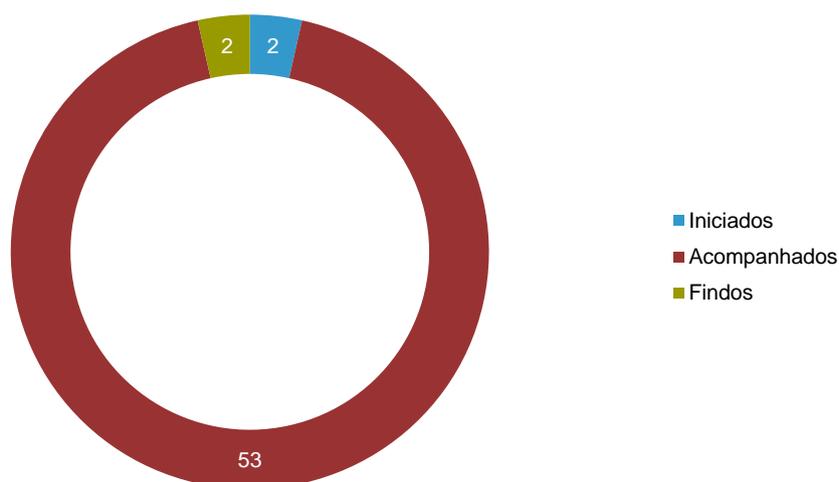
⁶³ Note-se que, as providências cautelares não revestem natureza pública, o que limita a informação que pode ser prestada neste âmbito (cfr. artigo 164.º, n.º 2, alínea b) do CPC, ex vi artigo 1.º do CPTA).

Durante o ano em referência, findaram 2 ações administrativas especiais que se encontravam pendentes, a saber:

- a ação administrativa especial intentada pela então PT Comunicações (atual MEO), em que havia sido requerida a anulação da deliberação do Conselho de Administração da ANACOM de 17 de julho de 2004, relativa à oferta de acesso às condutas da referida empresa; e
- a ação administrativa especial proposta pela então Optimus – Telecomunicações (atual NOS), para impugnação de atos administrativos praticados pelo Conselho de Administração da ANACOM (as deliberações do respetivo Conselho de Administração de 31 de março de 1999, de 2 de maio de 2002, de 8 de maio de 2002 e de 26 de março de 2004) e do Despacho do então Secretário de Estado Adjunto e dos Transportes de 14 de março de 2002, todos respeitantes a alterações da licença atribuída à então Radiomóvel – Telecomunicações (entretanto, a MobiZAPP – Comunicações Eletrónicas), no âmbito do Serviço Móvel de Recursos Partilhados (SMRP).

O gráfico que se segue espelha a atividade referida:

Gráfico 32. Contencioso administrativo



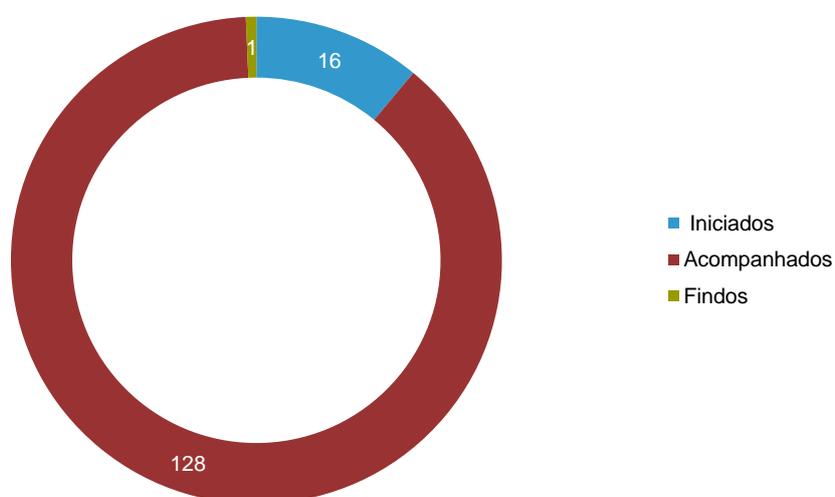
Fonte: ANACOM

19.2. Contencioso tributário

Ao nível do contencioso tributário, a ANACOM interveio em 16 novos processos para que foi citada e acompanhou 128 que já se encontravam pendentes.

No ano em referência, foi considerado findo um processo de oposição a execução fiscal.

Gráfico 33. Contencioso tributário



Fonte: ANACOM

Os 16 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, bem como de atos de liquidação da contribuição extraordinária para o Fundo de Compensação do Serviço Universal (FCSU), tendo sido propostos pelas seguintes empresas:

- NOS Madeira – Comunicações (4 processos);
- NOS Açores – Comunicações (2 processos);
- Vodafone (2 processos);
- NOS (2 processos);

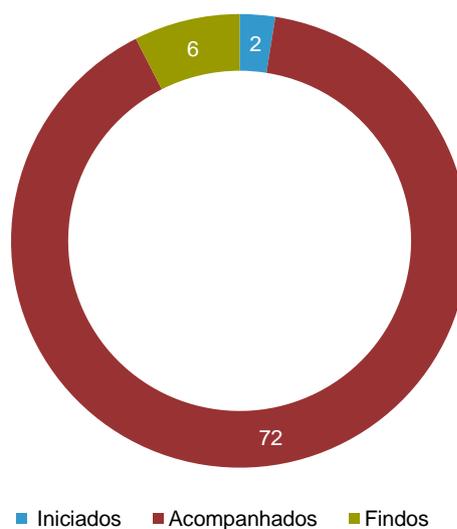
- ONITELECOM (1 processo);
- DACHER PORTUGAL, Unipessoal (DACHER) (1 processo);
- Rangel Expresso (1 processo);
- Rangel Expresso II (1 processo);
- UPS of Portugal – Transportes Internacionais de Mercadorias (1 processo); e
- DHL Express Portugal (1 processo).

Dos 128 processos em curso, destacam-se as 88 impugnações de atos de liquidação de taxas e as 15 impugnações da contribuição extraordinária para o Fundo de Compensação do Serviço Universal (FCSU).

19.3. Contencioso cível

No âmbito do contencioso cível, em 2018 a ANACOM interveio em 2 novos processos (ambos, processos de insolvência) e acompanhou e interveio, quando necessário, em 72 processos já em curso. Nesse ano, concluíram-se 6 processos desta natureza.

Gráfico 34. Contencioso cível



Fonte: ANACOM

O tipo de processos aqui em causa, pela natureza que revestem (já que são considerados processos urgentes), obrigam a um acompanhamento permanente por parte desta Autoridade.

19.4. Meios gratuitos

Em 2018, foram apresentadas 1 reclamação gratuita e 3 pedidos de revisão oficiosa, todos do foro tributário.

Recorreram a estes tipos de reação contra os atos de natureza tributária que foram praticados, a ONITELECOM, a DACHER, a NOWO e a General Logistics Systems Portugal.

19.5. Processos administrativos

Neste âmbito, salientam-se alguns dos procedimentos tratados ao longo do ano aqui em causa:

- 3 processos tendentes à aplicação de sanções pecuniárias previstas contratualmente;
- 1 processo tendente à aplicação de multas contratuais por incumprimento de obrigações previstas contratualmente; e
- 1 procedimento administrativo para determinação de correção de uma situação de desconformidade verificada.

Foram ainda tratados dois procedimentos de solução provisória de litígios no âmbito do comércio eletrónico.

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Preços de terminação móvel dos países da UE que aplicam BU-LRIC «puro» ou <i>benchmarks</i> com base em preços LRIC «puro» (01.07.2018)	34
Gráfico 2. Evolução do número de lacetes desagregados	38
Gráfico 3. Evolução do número de acessos dos OPS suportados na oferta Rede ADSL PT	39
Gráfico 4. Evolução do número de circuitos alugados ao abrigo da ORCA.....	40
Gráfico 5. Evolução do número de circuitos <i>Ethernet</i> ORCE (por classes de capacidade)	41
Gráfico 6. Número de respostas a pedidos de instalação de cabos nas condutas da MEO	43
Gráfico 7. Número de respostas a pedidos de instalação de cabos nos postes da MEO .	44
Gráfico 8. Evolução do número de acessos com ORLA ativa	45
Gráfico 9. Volume de chamadas efetuadas para o serviço “118” – 14.09.2015 a 13.09.2018	56
Gráfico 10. Número de clientes de acesso indireto do STF.....	77
Gráfico 11. Notificações de violações de segurança ou perdas de integridade (2015-2018)	80
Gráfico 12. Notificações mensais recebidas em 2018.....	81
Gráfico 13. Causas de notificações de violações de segurança ou perdas de integridade – 2018	81
Gráfico 14. Percentagem de notificações por tipo de serviço afetado (2015-2018).....	82
Gráfico 15. Valor médio diário do número de assinantes/acessos afetados em 2015-2018	83

Gráfico 16. Vulnerabilidade a incêndio – espaço envolvente de implantação	85
Gráfico 17. Vulnerabilidade a incêndio – acesso de viaturas e pessoas	86
Gráfico 18. Vulnerabilidade a incêndio – acesso de cabos de comunicações	87
Gráfico 19. Vulnerabilidade a incêndio – acesso de cabos de alimentação de energia elétrica.....	88
Gráfico 20. Pedidos de credenciação para acesso e utilização do SIIA	99
Gráfico 21. Distribuição de entidades credenciadas por tipo de entidade	99
Gráfico 22. Solicitações para resolução de interferências	128
Gráfico 23. Solicitações que não interferências	129
Gráfico 24. Evolução do tráfego de <i>roaming</i> intra-EEE – chamadas efetuadas	134
Gráfico 25. Evolução do tráfego de <i>roaming</i> intra-EEE – chamadas recebidas.....	134
Gráfico 26. Evolução do tráfego de <i>roaming</i> intra-EEE – SMS	135
Gráfico 27. Evolução do tráfego de <i>roaming</i> intra-EEE – dados	135
Gráfico 28. Preço grossista de voz <i>inbound</i> em <i>roaming</i> por minuto.....	136
Gráfico 29. Preço grossista dos serviços de SMS em <i>roaming</i>	136
Gráfico 30. Preço grossista dos serviços de dados por MB	137
Gráfico 31. Sentenças da 1. ^a Instância em recursos de impugnação judicial	148
Gráfico 32. Contencioso administrativo.....	205
Gráfico 33. Contencioso tributário.....	206
Gráfico 34. Contencioso cível	207

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1. <i>Benchmark</i> LRIC «puro» à data de julho de 2018.....	36
Tabela 2. Valores finais dos CLSU 2017.....	57
Tabela 3. Valor das contribuições das empresas e entidades obrigadas a contribuir para o fundo de compensação relativamente aos 2014 (aprovados em 2016) e CLSU 2016 (período posterior à designação do PSU por concurso).....	59
Tabela 4. Valor das contribuições das empresas e entidades obrigadas a contribuir para o fundo de compensação relativamente aos CLSU de 2017 (período posterior à designação do PSU por concurso).....	62
Tabela 5. Proporção de números, atribuídos a clientes do STF, que se encontram portados	74
Tabela 6. Proporção de números, associados a estações móveis/equipamentos de utilizador no âmbito do STM, que se encontram portados ^[1]	75
Tabela 7. Proporção de números atribuídos a clientes do Serviço VoIP nómada que se encontram portados.....	75
Tabela 8. Proporção de clientes de acesso direto de STF com números portados	75
Tabela 9. Proporção de clientes do serviço VoIP nómada com números portados	76
Tabela 10. Indicadores gerais do SIIA	100
Tabela 11. Distribuição de solicitações tratadas por serviço	105
Tabela 12. Atividades de licenciamento radioelétrico por serviço de radiocomunicações em 2018	105
Tabela 13. Renovação e revogação de licenças por serviço.....	107
Tabela 14. Distribuição das solicitações tratadas.....	109
Tabela 15. Número de reclamações do sector das comunicações – 2017/2018.....	114

Tabela 16. Reclamações apresentadas no livro de reclamações por prestador – comunicações eletrónicas.....	116
Tabela 17. Taxa de reclamações apresentadas no livro de reclamações por prestador – comunicações eletrónicas.....	116
Tabela 18. Principais motivos das reclamações apresentadas no livro de reclamações – comunicações eletrónicas.....	117
Tabela 19. Reclamações apresentadas no livro de reclamações por prestador – serviços postais	118
Tabela 20. Principais motivos das reclamações apresentadas no livro de reclamações – serviços postais	118
Tabela 21. Atividade da MCE em 2018.....	127
Tabela 22. Montante despendido pela MEO com o programa de participação (estimativa) – Total acumulado anual	138
Tabela 23. Número de beneficiários do programa de participação – Total acumulado anual.....	138
Tabela 24. Decisões em processos de contraordenação.....	145

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Carta de suscetibilidade a incêndios florestais da Ilha da Madeira – site survey ANACOM.....	84
Figura 2. Representação do Estado Português.....	154
Figura 3. Representação técnica	166

ANACOM 

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
Fax: (+351) 296302041

Madeira

Rua Vale das Neves, 19
9060 - 325 S. Gonçalo - Funchal
Portugal
Tel: (+351) 291790200
Fax: (+351) 291790201

Atendimento ao Público
800206665 (grátis)
info@anacom.pt

www.anacom.pt