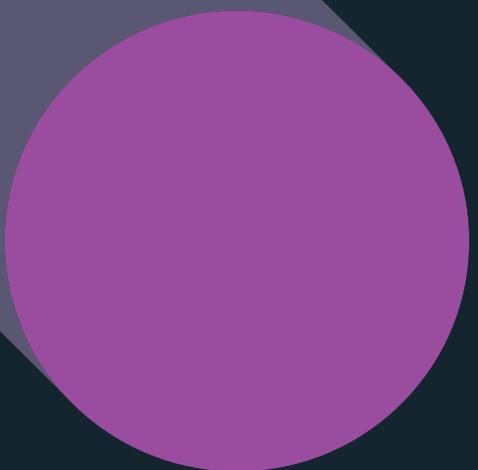
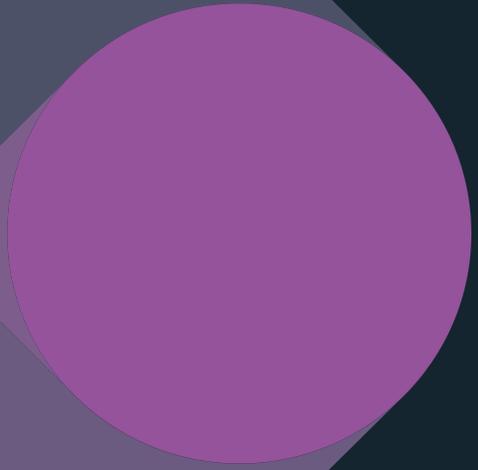
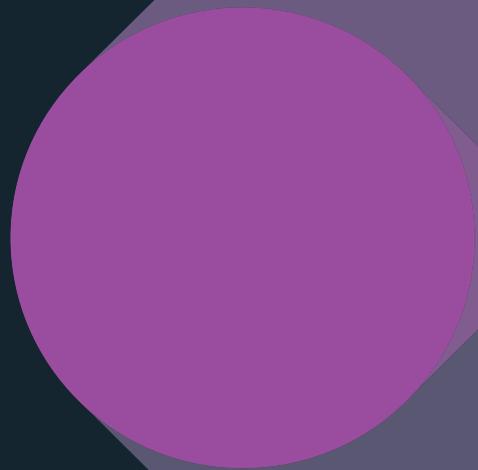


STUDIO
LUMEN
LABORATÓRIO

.....
ENQUADRAMENTO
.....



ENQUADRAMENTO

De acordo com os Estatutos do ICP – Autoridade Nacional de Comunicações (ICP-ANACOM), aprovados em anexo ao Decreto-Lei n.º 309/2001, de 7 de Dezembro, deve esta Autoridade publicar anualmente um Relatório de Actividades (artigo 37.º) e um Relatório sobre as actividades de Regulação (artigo 51.º), relativamente aos quais o Conselho Consultivo do ICP-ANACOM emite parecer.

Esta tem sido a prática seguida pelo ICP-ANACOM, que anualmente envia ao Governo, nos termos estatutários, o seu Relatório sobre actividades de Regulação, para ser também presente à Assembleia da República.

Em 2010, e para evitar as sobreposições e a duplicação de informação que se verificava no modelo que vinha sendo seguido, foi tomada a opção de elaborar uma única publicação denominada «Relatório anual do ICP-ANACOM – ano 2010 – Regulação, Supervisão e Outras Actividades» (doravante designado Relatório), que reúne toda a informação relativa à actividade anual desta Autoridade.

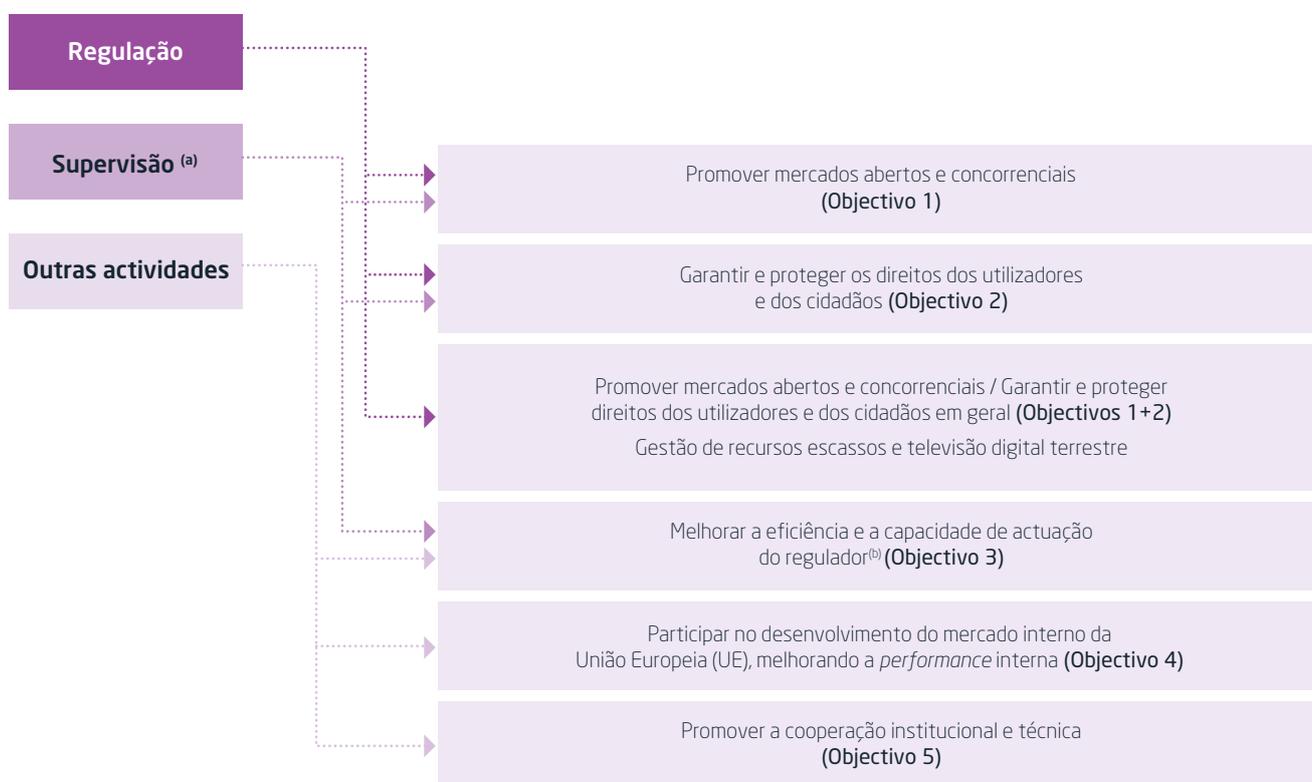
À semelhança do que se fez em 2009, também em 2010 a estrutura adoptada para o Relatório tem por referência os grandes objectivos estratégicos definidos para o ano e consagrados no Plano Estratégico 2010-2012 desta Autoridade, visando estabelecer deste modo uma ligação mais estreita entre estes dois documentos.

Apresenta-se assim, nesta primeira secção, a estrutura seguida ao longo do presente Relatório (ponto 1), desenvolvendo-se no ponto 2 uma análise global da actividade prosseguida em 2010 à luz dos objectivos estratégicos definidos pelo ICP-ANACOM para esse ano e no ponto 3 a referência ao grau de execução das acções constantes do plano estratégico previstas para 2010.

1. ESTRUTURA DO RELATÓRIO

O Relatório encontra-se estruturado em cinco grandes capítulos, designadamente, Enquadramento, Regulação, Supervisão, Outras actividades e Considerações finais. Os capítulos relativos à regulação, supervisão e outras actividades são desenvolvidos de forma

detalhada seguindo os grandes objectivos estratégicos definidos pelo ICP-ANACOM para 2010.



Notas:

(a) Incorpora actividades nas áreas relativas ao acompanhamento do mercado, estudos elaborados, fiscalização e monitorização, resolução de conflitos e processos de contra-ordenação, sendo transversal a vários objectivos.

(b) Actividades relativas à gestão dos recursos humanos e a outras medidas de melhoria de eficiência tomadas pelo ICP-ANACOM.

No capítulo relativo a «Outras actividades» incluem-se ainda as actividades desenvolvidas no âmbito da assessoria prestada

ao Governo e o trabalho desenvolvido ao nível da comunicação e imagem institucional.

2. ANÁLISE GLOBAL DA ACTIVIDADE REGULATÓRIA DO ICP-ANACOM EM 2010

2.1 Promover mercados abertos e concorrenciais (Objectivo 1)

No que respeita ao objectivo 1 – promover mercados abertos e concorrenciais – são de salientar as acções desenvolvidas em 2010, relativamente às novas redes de acesso (NRA), às análises de mercados e às ofertas reguladas.

2.1.1 Novas redes de acesso (NRA)

Em 2010, o ICP-ANACOM manteve um papel activo na garantia e promoção do desenvolvimento das NRA, sendo de salientar em particular: (i) a assessoria ao Governo no processo dos concursos lançados para a oferta de NRA para as zonas Norte, Centro e Alentejo e Algarve; (ii) a participação e o acompanhamento da tomada de medidas que visam um melhor aproveitamento da generalidade das infra-estruturas que podem servir de suporte ao desenvolvimento das NRA; e (iii) a definição dos aspectos necessários à gestão do sistema de informação centralizado (SIC).

Em matéria de NRA é de referir que caberá ao ICP-ANACOM acompanhar, de futuro, a implementação das ofertas grossistas dos adjudicatários e a conformidade dessas ofertas com as obrigações de acesso grossista.

Já no que respeita ao SIC são de salientar as deliberações do ICP-ANACOM de Novembro de 2010, que aprovaram a definição dos objectos cadastrais e dos termos e formato de disponibilização de informação no SIC, bem como o lançamento de concurso público internacional para sua implementação e gestão.

O ICP-ANACOM assumiu um papel-chave na promoção de condições que permitem o desenvolvimento das NRA, ao definir o enquadramento regulatório das mesmas e ao desenhar e operacionalizar o SIC, que reunirá toda a informação relativa às infra-estruturas que poderão acomodar a instalação de redes assegurando-se um acesso aberto e eficaz a essas infra-estruturas.

É de relevar ainda a evolução registada em matéria de NRA, já que no final de 2010 existiam 1,4 milhões de casas passadas com fibra óptica, mais 17 por cento que no ano anterior.

2.1.2 Análises de mercados

Em 2010, o ICP-ANACOM concluiu as análises de mercado relativas: (i) aos mercados relevantes grossistas de terminação de chamadas vocais em redes móveis individuais; (ii) ao mercado de

fornecimento retalhista de circuitos alugados; e (iii) aos mercados de fornecimento grossista dos segmentos terminais e de trânsito de circuitos alugados.

Note-se que as análises de mercado desenvolvidas pelo ICP-ANACOM, além de identificarem os mercados relevantes, avaliam a existência de operadores com poder de mercado significativo (PMS) e fixam-lhes obrigações *ex ante*, que devem ser proporcionadas e adequadas a resolver as falhas de mercado registadas.

Na análise relativa aos mercados grossistas de terminação de chamadas vocais em redes móveis individuais, há que assinalar a redução gradual dos preços grossistas de terminação de chamadas vocais em redes móveis individuais, tendo o ICP-ANACOM estimado com esta medida um ganho total para os consumidores de cerca de 54 milhões de euros. Nos mercados de circuitos alugados, foi decidida a total desregulação do mercado retalhista e de um conjunto de rotas (a nível dos segmentos de trânsito) no mercado grossista, bem como a regulação dos circuitos suportados em tecnologia *Ethernet* com fixação da obrigação de disponibilização pela PT Comunicações, S. A. (PTC) de uma oferta de referência de circuitos *Ethernet* (ORCE).

As análises relativas aos mercados 1, 2 e 3 da Recomendação 2007/879/CE de 17 de Dezembro de 2007 transitaram para 2011.

2.1.3 Ofertas reguladas

As ofertas grossistas reguladas assumem um papel de extrema importância para os operadores alternativos, pois possibilitam-lhes aceder a condições que lhes permitem desenvolver ofertas competitivas e inovadoras, nomeadamente em áreas geográficas onde não possuem infra-estrutura própria nem é viável a sua instalação, e assegurar um plano de investimentos com rentabilidade adequada.

Tendo em conta que estas ofertas são disponibilizadas na sequência das análises de mercado efectuadas pelo ICP-ANACOM, esta Autoridade procura garantir que, num contexto de progressiva desregulação dos mercados retalhistas, as ofertas grossistas promovam a existência de condições de sã concorrência.

Em 2010 há a destacar a disponibilização de duas novas ofertas de referência: a OREC e a oferta de referência de acesso a postes (ORAP), promovendo-se assim a concorrência no mercado dos circuitos

alugados suportados em diversas tecnologias e, designadamente, em tecnologia *Ethernet*, bem como o alargamento da cobertura das NRA (através da utilização de postes onde não existem condutas). Com estas duas novas ofertas reforçam-se as medidas de promoção da sociedade de informação e de combate à infoexclusão.

São também de realçar as decisões tomadas pelo ICP-ANACOM no que respeita à oferta de referência para acesso ao lacete local (ORALL) e à oferta de referência de acesso a condutas (ORAC), que permitiram melhorar substancialmente estas ofertas, adaptando-as às necessidades do mercado. As decisões em causa incidiram nomeadamente sobre aspectos relativos à qualidade de serviço, à disponibilização de informação e à fixação/aplicação de compensações dissuasoras em situações de incumprimento.

2.2 Garantir e proteger os direitos dos utilizadores e dos cidadãos em geral (Objectivo 2)

No que toca à garantia e protecção dos direitos dos utilizadores e dos cidadãos em geral, são de relevar as acções desenvolvidas pelo ICP-ANACOM no quadro de medidas específicas de protecção dos utilizadores e de garantia da prestação do serviço universal (SU) das comunicações electrónicas e dos serviços postais.

2.2.1 Protecção dos utilizadores

A nível da protecção dos utilizadores, são de relevar as medidas tomadas nas seguintes grandes áreas: portabilidade do número, *roaming* internacional, ofertas retalhistas, tratamento de solicitações e apoio aos consumidores, e segurança das comunicações.

Quanto à portabilidade, releva-se que, com a aplicação do Regulamento da Portabilidade, se registou uma redução significativa dos prazos de portabilidade. Por outro lado, foram desenvolvidas várias acções em termos da monitorização do cumprimento das obrigações existentes no âmbito da portabilidade, com especial enfoque nas causas de insucesso da realização da portabilidade, prazos, transparência tarifária e compensações por incumprimento.

No caso do *roaming* internacional, assistiu-se, por via da aplicação do respectivo regulamento da União Europeia (UE), à redução dos preços grossistas e retalhistas, tendo o ICP-ANACOM promovido acções de monitorização de reclamações e de fiscalização das obrigações de transparência tarifária e disponibilizado ao público informação sobre a aplicação do regulamento.

Realçam-se ainda, na área relativa ao tratamento de solicitações e apoio aos consumidores, a campanha informativa sobre os serviços de valor acrescentado (SVA) baseados no envio de mensagem, bem como as linhas de acção aprovadas por esta Autoridade, decorrentes do estudo efectuado sobre os procedimentos internos dos prestadores de serviços de comunicações electrónicas para o tratamento de reclamações.

De salientar também a actividade desenvolvida no domínio da segurança das comunicações, nomeadamente a assessoria prestada no âmbito dos serviços de emergência.

Com estas acções pretendeu-se assegurar um elevado nível de protecção dos utilizadores, garantindo que cada vez mais os cidadãos dispõem de informação relevante sobre as comunicações electrónicas e serviços postais, permitindo-lhes conhecer os seus direitos e serem parte activa na defesa de um mercado mais transparente, não discriminatório e socialmente mais responsável. Ao ICP-ANACOM compete garantir e promover esta política de inclusão dos consumidores.

2.2.2 Serviço universal (SU) das comunicações electrónicas

Todos os anos o ICP-ANACOM acompanha a prestação do SU, verificando a qualidade do serviço prestado, a estratégia de desenvolvimento dos postos públicos e a acessibilidade dos preços (serviço telefónico em local fixo (STF) residencial e postos públicos). O objectivo é garantir que os cidadãos em geral tenham acesso ao STF em condições adequadas de preço, qualidade e disponibilidade.

Em 2010, esta Autoridade desenvolveu ainda um extenso trabalho em duas áreas relacionadas com o SU: (i) os custos líquidos decorrentes da prestação do serviço universal (CLSU) e (ii) o processo de designação de prestador do serviço universal (PSU).

Em matéria de CLSU, pretende assegurar-se que a prestação do SU se desenvolva num quadro de eficiência e racionalidade económica. Nesse sentido foram aprovados, já em 2011, os sentidos prováveis de decisão (SPD) relativos à metodologia de cálculo dos CLSU e ao conceito de encargo excessivo. Estes SPD pretendem estabelecer o processo de apuramento dos CLSU até à designação de prestador(es) por via concursal e esclarecer como os mesmos serão apurados pós-concurso, bem como dar cumprimento à obrigação do Regulador de definir o conceito de «encargo excessivo».

No que respeita ao processo de designação do PSU, o ICP-ANACOM transmitiu ao Governo os projectos elaborados relativamente ao regulamento do concurso para a designação do(s) prestador(es) do serviço universal e os respectivos cadernos de encargos.

2.2.3 Serviço universal (SU) dos serviços postais

A acção regulatória desenvolvida em 2010 visou garantir que o PSU cumpria as obrigações que lhe estavam impostas, assegurando ao consumidor final a existência de serviços postais a preços que comparem bem com as práticas europeias.

Procedeu-se assim ao acompanhamento dos preços e qualidade de serviço do SU dos serviços postais e à monitorização da rede de estabelecimentos postais.

2.3 Promover mercados abertos e concorrenciais / Garantir e proteger os direitos dos utilizadores e dos cidadãos em geral - Gestão de recursos escassos e televisão digital terrestre (Objectivos 1 e 2)

2.3.1 Gestão do espectro radioelétrico

Em matéria de gestão do espectro, o ICP-ANACOM pautou a sua actuação de modo a assegurar estes dois grandes objectivos estratégicos: promover mercados abertos e concorrenciais e garantir e proteger os direitos dos utilizadores e dos cidadãos em geral.

Tendo em conta os princípios da neutralidade de serviços e de tecnologia, o ICP-ANACOM procurou sempre disponibilizar espectro radioelétrico de forma atempada, e com base em procedimentos transparentes, eficientes e orientados para o mercado.

Em 2010 são de destacar as seguintes grandes áreas de intervenção estratégica do ICP-ANACOM em matéria de gestão do espectro radioelétrico:

- a revisão do Quadro Nacional de Atribuição de Frequências (QNAF) e o desenvolvimento de um portal de informação de frequências (e-QNAF);
- a transposição da nova Directiva 2009/114/CE de 16 de Setembro de 2009, que alterou a Directiva 87/372/CE, permitindo a utilização da faixa dos 900 Megahertz (MHz) para a oferta de serviços de banda larga móvel (sistema de comunicações móveis de 3G (UMTS)), o chamado *refarming*;

- a alteração das licenças do sistema global para comunicações móveis (GSM) e UMTS, de forma a unificar os direitos de utilização de frequências, na sequência da transposição da Directiva 2009/114/CE;
- a designação e disponibilização da faixa 790-862 MHz (designada usualmente como o «dividendo digital») para serviços de comunicações electrónicas em conformidade com a Decisão 2010/267/UE;
- a realização do primeiro leilão de frequências em Portugal para a atribuição de direitos de utilização na faixa 3.4-3.8 Gigahertz (GHz) numa base da neutralidade tecnológica e de serviços;
- a ponderação dos potenciais modelos de atribuição de espectro e obrigações associadas aos direitos de utilização de frequências, no âmbito da preparação do lançamento do respectivo processo de selecção, equacionando a disponibilização da faixa 790-862 MHz em conjunto com outras faixas.

2.3.2 Numeração

No que toca à numeração, merece referência o lançamento da consulta pública relativa à implementação da posição comum do Grupo de Reguladores Europeus (ERG) sobre o serviço de voz sobre o protocolo Internet (VoIP) e sobre as condições de utilização de números geográficos, nómadas e móveis.

Releve-se ainda a criação de um novo código (703) no plano nacional de numeração (PNN), para a prestação de serviços de comunicações electrónicas em redes privadas não acessíveis ao público.

2.3.3 Televisão digital terrestre (TDT)

Nesta matéria, são de salientar em particular as seguintes três medidas:

- a revogação do acto de atribuição dos direitos de utilização de frequências associados aos Multiplexers B a F, e dos títulos que os consubstanciavam;
- a decisão final sobre o plano detalhado de cessação das emissões analógicas terrestres (plano para o *switch off*) associado à introdução da TDT em Portugal;
- a consulta pública relativa à alteração de alguns canais de funcionamento do *Multiplexer A* do serviço de radiodifusão

televisiva digital terrestre (TDT), de modo a viabilizar a disponibilização atempada das frequências do «dividendo digital».

2.4 Melhorar a eficiência e a capacidade de actuação do regulador (Objectivo 3)

Com vista à prossecução deste objectivo, são de relevar diversas acções desenvolvidas em 2010 nomeadamente na área da supervisão e da gestão de recursos humanos.

A supervisão assume um papel de destaque nas actividades do ICP-ANACOM ao constituir um elemento-chave para a prossecução de diversos objectivos. A actividade de supervisão visa garantir que o quadro regulamentar aplicável às comunicações electrónicas e serviços postais e as deliberações desta Autoridade são cumpridos, assegurando condições de sã concorrência e respeito pelos direitos dos consumidores e dos cidadãos em geral.

A este nível é de salientar o trabalho desenvolvido pelo ICP-ANACOM no que respeita: (i) ao acompanhamento do mercado, feito através da realização de vários estudos e da análise das reclamações recebidas; (ii) aos procedimentos de fiscalização, envolvendo a monitorização e controlo do espectro, as comunicações electrónicas, os serviços postais, as infra-estruturas de edifícios, os equipamentos e as actividades laboratoriais; (iii) ao sancionamento das infracções que implicou a instauração de 145 processos de contra-ordenação; e (iv) à resolução de conflitos entre operadores/prestadores.

Em termos de acompanhamento do mercado, realça-se a acção pró-activa do Regulador no sentido de se dotar dos instrumentos necessários para que na tomada de decisões disponha de elevados níveis de informação e *know-how* especializado que permitam que a acção regulatória seja rigorosa e fundamentada. Neste sentido são de referir, por exemplo, estudos elaborados ou promovidos pelo ICP-ANACOM, sobre o sector postal, na área das NRA e a nível das ofertas de serviços de comunicações electrónicas em pacotes de serviços.

Saliente-se ainda o papel do ICP-ANACOM em sede de fiscalização, que, verificando indícios de irregularidades existentes, encaminha os processos para contencioso, com a consequente instauração de processos de contra-ordenação. Neste âmbito zela-se para que seja cumprido o ordenamento jurídico nacional e o quadro regulamentar aplicável ao sector das comunicações. Já no que respeita à acção desenvolvida por esta Autoridade na resolução de conflitos entre

operadores/prestadores, a mesma procura promover uma mais célere resolução de litígios.

Por fim, são apresentadas na secção relativa a outras actividades, no que respeita a este objectivo estratégico, as acções desenvolvidas pelo ICP-ANACOM na área da gestão de recursos humanos, e outras medidas de promoção de eficiência a nível dos processos.

As medidas na área específica dos recursos humanos permitem dotar o ICP-ANACOM de uma equipa de trabalho coesa, fortemente motivada e com elevadas competências e acima de tudo sensibilizada para o papel e missão do Regulador nas várias vertentes de acção.

Por sua vez, o conjunto de outras medidas de promoção da eficiência visa dotar a Autoridade das ferramentas/aplicações tecnológicas que permitam tornar mais expeditos quer os seus procedimentos internos, quer os procedimentos que envolvam a relação com outros agentes do sector. Permite-se assim uma maior fluidez das comunicações, a par de uma melhor organização da informação, com reflexos naturalmente positivos para o regulador e todos os intervenientes no mercado.

2.5 Participar no desenvolvimento do mercado interno da UE, melhorando a performance interna (Objectivo 4)

Este objectivo estratégico visou melhorar a participação do ICP-ANACOM nos diversos *fora* europeus e reforçar a coordenação interna do ICP-ANACOM face às responsabilidades acrescidas que foram introduzidas com o novo quadro regulamentar para as comunicações electrónicas, nomeadamente com a criação do Organismo de Reguladores Europeus das Comunicações Electrónicas (ORECE). Este organismo assume um papel cada vez mais importante na harmonização das práticas regulatórias a nível da UE e, em muitos casos, decisivo para as práticas regulatórias que devem ser prosseguidas a nível interno.

O ICP-ANACOM, dotando-se de meios e de métodos mais eficazes, pode contribuir melhor para o desenvolvimento do mercado interno, entendido este como fruto de uma visão comum das 27 autoridades reguladoras nacionais (ARN) que compõem o ORECE, e não como resultado de modelos estranhos à regulação nacional e eventualmente contraproducentes face a outros objectivos prosseguidos também pelo ICP-ANACOM, como a promoção da concorrência e a defesa dos direitos dos cidadãos.

Ao mesmo tempo, o ORECE constituiu-se como um centro de excelência da regulação do sector, que conta com a contribuição activa do ICP-ANACOM e de onde se retiram benefícios em termos de uma maior qualidade da regulação produzida internamente.

Quanto aos meios, esta Autoridade foi capaz de assegurar, pela primeira vez, a participação em todos os grupos de trabalho de especialistas, assumindo ainda a presidência de um desses grupos e disponibilizando redactores para a elaboração de diversos documentos.

Em termos de coordenação interna, desenvolveu-se um conjunto de regras para partilha de informação, formação e defesa de posições e participação em reuniões, que se apoia num eixo horizontal, de coordenação entre as diferentes unidades orgânicas do ICP-ANACOM, e num eixo vertical, que assegura a coerência das posições e uma eficaz defesa das mesmas, desde os grupos de trabalho até às reuniões do Conselho de Directores do ORECE.

Esta participação, para além de cumprir o objectivo de regulação de desenvolvimento do mercado interno a que o ICP-ANACOM está obrigado, é essencial em várias vertentes, nomeadamente no que respeita: (i) à defesa dos interesses e opções de regulação nacionais; (ii) ao reconhecimento da qualidade de trabalho e práticas regulatórias do ICP-ANACOM; (iii) à obtenção e ao aprofundamento de conhecimento técnico nas várias matérias; (iv) à garantia da defesa de princípios de sã concorrência e de defesa dos interesses dos consumidores.

2.6 Promover a cooperação institucional e técnica (Objectivo 5)

Relativamente a este objectivo são apresentadas no relatório as actividades desenvolvidas por esta Autoridade em termos de cooperação, quer a nível nacional quer a nível internacional.

Note-se que o ICP-ANACOM, no prosseguimento das actividades de cooperação, promove e divulga as práticas regulatórias adoptadas em Portugal, ao mesmo tempo que acede à informação, conhecimento e troca de experiências com outras entidades, dotando-se assim de mais e melhor *know-how*.

3. GRAU DE EXECUÇÃO DAS ACÇÕES ESTRATÉGICAS

Neste ponto pretende apresentar-se o nível de execução das acções delineadas no plano estratégico do ICP-ANACOM de 2010-2012 para os objectivos estratégicos definidos.

Das 74 acções previstas no plano estratégico, esta Autoridade realizou integralmente as acções previstas para os objectivos 4 e 5 (participar no desenvolvimento do mercado interno da UE melhorando a *performance* interna e promover a cooperação institucional e técnica, respectivamente), registando-se um nível elevado de cumprimento do planeado relativamente aos restantes objectivos – promover mercados abertos e concorrenciais, garantir e proteger os direitos dos utilizadores e dos cidadãos em geral e melhorar a eficiência e a capacidade de actuação do regulador.

No total, a taxa de concretização das acções estratégicas obtida durante o ano 2010 ronda os 74 por cento.

Há ainda a considerar, no que respeita a acções que não foi possível concretizar, que em muitos casos esse facto se ficou a dever a razões alheias a esta Autoridade.

Importa relevar também a existência de um conjunto importante de acções de natureza estratégica realizadas em 2010 e que

não se encontravam inscritas no plano desse ano, mas que foram totalmente concretizadas, nomeadamente:

- desenvolvimento de estudos e preparação do SPD relativo aos CLSU;
- desenvolvimento e remessa ao Governo dos instrumentos do concurso para designação do(s) PSU;
- conclusão dos processos de reformulação das ofertas de referência associadas ao mercado 4 (ORALL e ORAC);
- lançamento da consulta pública sobre a numeração de serviços VoIP nómada;
- definição do custo de capital (*weighted average cost of capital (WACC)*) da PT Comunicações (PTC);
- preparação do leilão do acesso de banda larga via rádio (BWA);
- assessoria ao Governo nos processos dos concursos para as NRA em zonas rurais e acompanhamento dos cinco concursos.