



RELATÓRIO DA CONSULTA
PÚBLICA SOBRE AS AÇÕES DO
PLANO PLURIANUAL
2017-2019

Índice

1. Enquadramento.....	3
2. Apreciação na generalidade.....	4
3. Apreciação na especialidade	10
4. Consideração das propostas feitas na consulta	36
5. Lista de ações	40

1. Enquadramento

A Autoridade Nacional de Comunicações (ANACOM) decidiu, por deliberação de 28 de julho de 2016 e no âmbito da elaboração do seu Plano Plurianual de Atividades 2017-2019, submeter a consulta pública a lista das ações concretas que pretende realizar no triénio 2017-2019 e a respetiva calendarização.

O objetivo deste novo procedimento de consulta, que acontece pela primeira vez, é promover um maior envolvimento de todos os interessados na preparação do Plano desta Autoridade, bem como reforçar a transparência e a previsibilidade regulatória.

Recorde-se que a ANACOM já anteriormente tinha submetido a consulta pública as orientações estratégicas do plano plurianual de atividades 2017-2019. Nessa consulta, que decorreu entre 6 de maio e 6 de junho de 2016, a ANACOM ouviu os interessados sobre as prioridades estratégicas, eixos de atuação e ações concretas a realizar no período de vigência do plano. Desse processo resultaram importantes contributos, dos quais um número significativo foi acolhido, conforme é possível verificar através do relatório de consulta oportunamente aprovado e publicado em www.anacom.pt. A listagem de ações que a ANACOM colocou em consulta pública já incorpora esses contributos.

Na consulta agora em apreço, a ANACOM pediu os contributos das entidades interessadas especificamente sobre a lista de ações definidas para o triénio 2017-2019 e a respetiva calendarização, bem como a identificação de outras eventuais ações concretas a serem levadas a cabo no mesmo período.

Encerrada a consulta a 29 de agosto, foram recebidos seis contributos:

- Blogue TDT em Portugal (adiante designado Blogue TDT)
- Cabovisão – Televisão por Cabo, S.A. e ONITELECOM – INFOCOMUNICAÇÕES, S.A. (adiante designadas Cabovisão/ONI)
- DECO – Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor (adiante designada DECO)
- MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A. (adiante designada MEO)
- NOS Comunicações S.A., NOS Açores, S.A. e NOS Madeira, S.A. (adiante designadas NOS)
- Pedro Ricardo

2. Apreciação na generalidade

Bloque TDT

O **Bloque TDT** expressa o seu agrado pela inclusão no plano de atividades da ANACOM para 2017-2019 de um novo eixo de atuação relativo à televisão digital terrestre: «Garantir o acesso da população à televisão gratuita após 2020 (libertação da faixa dos 700 MHz)».

No entanto, continua a manifestar preocupação com a atuação da ANACOM quanto ao acompanhamento que é feito da rede de TDT e das obrigações que impendem sobre o respetivo operador, designadamente no que respeita à não realização de ações de monitorização desde que disponibilizou informação sobre a qualidade do sinal.

Cabovisão/ONI

A **Cabovisão/ONI** concorda na generalidade com a lista de ações propostas, mas propõe algumas alterações de calendário e novas intervenções da ANACOM, como, por exemplo, a promoção de uma avaliação do impacto dos serviços convergentes fixos e móveis no mercado.

DECO

A **DECO** reafirma a sua reprovação relativamente à extinção do conselho consultivo da ANACOM e lamenta, quanto à TDT, que o regulador se tenha limitado a acompanhar e assegurar o cumprimento das obrigações. Defende que a TDT tem implicações nas vertentes estratégicas de promoção de mercados abertos e concorrenciais e na eficiente gestão de recursos públicos, havendo necessidade de intervenção do regulador em ambos os domínios, que transcenda a mera fiscalização.

Defende também o alargamento do serviço universal, nomeadamente à Internet e às comunicações móveis. Afirma ainda que a ação regulatória relativamente ao serviço móvel e à sua cobertura deve ser uma prioridade para a ANACOM, bem como a definição de parâmetros adequados para testar a acessibilidade e qualidade do mesmo.

MEO

A **MEO** considera positiva a decisão da ANACOM de submeter a consulta pública as ações do plano plurianual de atividades 2017-2019, já que vem reforçar a transparência do mercado, aumentar a previsibilidade regulatória e promover um maior envolvimento de todos os interessados na definição da atuação do regulador. Este operador sublinha que será vantajoso concentrar num único momento a consulta sobre as prioridades estratégicas, os eixos de atuação e as ações concretas que o regulador

pretende realizar. A MEO propõe também que, de futuro, a ANACOM numere as ações dentro de cada eixo de atuação, facilitando a sua sistematização.

Relativamente ao eixo de atuação «Monitorizar e divulgar a evolução dos preços retalhistas praticados», a MEO é de opinião que o IPC/IHPC, considerado de forma isolada, não permite aferir a evolução real dos preços no sector das comunicações eletrónicas, tal como a evolução da «despesa média mensal dos clientes residenciais», reportada anualmente pela ANACOM com base no Barómetro de Telecomunicações da Marktest, também não constitui um bom indicador. Defende que se recorra complementarmente ao indicador “Receitas médias unitárias” (receitas retalhistas a dividir pelas quantidades consumidas) e que passe a ser incluído no relatório trimestral “Factos & Números” a evolução dos RGU (*revenue generating units*) e das receitas médias retalhistas por RGU.

NOS

A **NOS** congratula-se com a decisão da ANACOM de submeter a consulta pública o detalhe e calendarização das ações previstas no plano plurianual de atividades 2017-2019, facto que beneficia o mercado em geral. Considera também que a ANACOM revela um espírito de abertura que se coaduna com a transparência e previsibilidade que devem pautar a intervenção regulatória. Afirma ainda que as ações previstas e a respetiva calendarização já refletem algumas das preocupações da NOS, subsistindo porém aspectos a clarificar e/ou ajustar.

À semelhança do que fez na consulta pública relativa às orientações estratégicas do plano plurianual 2017-2019, a NOS reitera o entendimento de que na ação «Monitorizar e divulgar a evolução dos preços retalhistas praticados» (com as sub-ações «Divulgar informação do IPC/IHPC» e «Acompanhar os estudos realizados por outras entidades») o índice IPC/IHPC não é adequado para refletir a evolução dos preços do sector. Assim, caso entenda manter a divulgação de informação nessa base, a ANACOM deverá fazer acompanhar a divulgação de uma melhor contextualização dos valores apresentados. Esta contextualização é também reclamada quando se trate de divulgar estudos realizados por outras entidades.

Pedro Ricardo

O respondente **Pedro Ricardo** expressa a sua preocupação com a qualidade da velocidade da Internet, afirmando que «caso se considere o acesso à Internet um serviço universal, é muito má em diversos locais: Paderne/Algarve, Pico/Açores, Montelavar, Pero Pinheiro/Sintra». Considera que os prestadores deste serviço devem dar garantia de um determinado nível médio indicativo da velocidade de Internet e ser responsabilizados por ele.

Refere ainda a má qualidade do sinal da rede de telemóvel em Campo Maior, Vila Velha de Ródão e Pero Pinheiro e diz que em zonas de fronteira se apanha o sinal da rede espanhola.

Posição da ANACOM:

A **ANACOM** regista com agrado os comentários de alguns respondentes (MEO e NOS) sobre a sua decisão de submeter a consulta pública as ações a contemplar no Plano Plurianual 2017-2019 e sua calendarização.

Sobre as preocupações endereçadas pelo Blogue TDT em matéria de televisão digital terrestre, remete-se para as considerações feitas na apreciação na especialidade (ponto 3 deste relatório).

A ANACOM regista a proposta da Cabovisão/ONI no sentido de ser promovida uma avaliação do impacto dos serviços convergentes fixos e móveis no mercado, mas considera que o seu enquadramento não é claro, uma vez que a respondente não explicita as questões concretas que um estudo sobre o tema deveria abordar. No que respeita às sugestões de alteração da calendarização de ações previstas no plano, as mesmas serão objeto de resposta no ponto 3 deste relatório.

A DECO reafirma a sua reprovação pela extinção do conselho consultivo da ANACOM, tema que já foi objeto de resposta no relatório da consulta pública relativa às orientações estratégicas do plano plurianual, para a qual se remete. Por outro lado, as preocupações em matéria de TDT, tal como referido acima, serão objeto de resposta no ponto 3 deste relatório. No que respeita à sugestão de alargamento do serviço universal à Internet e às comunicações móveis, a ANACOM releva que o âmbito do serviço universal (SU) deve evoluir por forma a acompanhar o progresso da tecnologia, o desenvolvimento do mercado e as modificações da procura por parte dos utilizadores. Porém, estando o conjunto mínimo de prestações que o integram fixado na lei, a sua alteração apenas poderá ocorrer por via legislativa. Assim, essa matéria será ponderada na próxima revisão da Lei das Comunicações Eletrónicas, enquadrada na revisão do quadro regulamentar comunitário das comunicações eletrónicas, tema que corresponde a um eixo de atuação que consta do presente plano de atividades. Ademais, a ANACOM tem prevista a realização de uma ação, «Rever as condições da prestação do serviço universal de comunicações eletrónicas em relação às atuais componentes e futuras componentes».

Sobre o comentário da MEO relativo ao IPC/IHPC – o qual, alegadamente, considerado de forma isolada não permite aferir a evolução real dos preços no sector - a ANACOM entende que a evolução de preços deve ser avaliada com recurso a índices de preços cujos ponderadores são as quantidades

consumidas de um período base. A evolução real de preços pode ser aferida comparando a evolução do índice de preços de um determinado bem ou serviço com a evolução da inflação.

Neste contexto, sublinha-se que o IPC é um verdadeiro índice de preços, produzido de acordo com metodologias que constam dos regulamentos europeus sobre a matéria. De referir que o IPC reflete o consumo das várias ofertas disponíveis no mercado e que diz respeito apenas ao segmento residencial.

Pelo contrário, os indicadores ‘receita média unitária’ e ‘receita média por RGU’, referidos pela MEO, não constituem índices de preços, visto que não são ponderados pelas quantidades de um período base. De facto, as receitas utilizadas como numerador destes indicadores resultam da aplicação dos preços praticados às quantidades de bens ou serviços efetivamente contratados e a sua evolução é afetada pela variação do nível de consumo de cada serviço e pela alteração das formas de comercialização e dos padrões de consumo.

Em particular, e conforme se pode comprovar pelo exemplo numérico seguinte, um aumento de preços pode ocorrer em simultâneo com uma redução da ‘receita média por RGU’ (por exemplo, devido a redução do consumo de canais *premium*, mudança de prestador, *downgrade* para oferta mais barata, *upgrade* para oferta convergente mais barata, etc...).

Exemplo numérico: €/RGU – upgrade de 2P para 3P			
	Período 0	Período 1	Var (%)
Mensalidade/preço			
. Pacote 2P	30	30,9	3,00%
. Pacote 3P	40	41,2	3,00%
Consumo unitário / Quantidade consumida			
. Pacote 2P	1	0	
. Pacote 3P	0	1	
RGU			
. Pacote 2P	2	0	
. Pacote 3P	0	3	
€/RGU	15	13,73	-8,40%

Acresce que o indicador proposto pela MEO inclui as receitas e os subscritores dos segmentos residencial e não residencial, não permitindo distinguir eventuais diferentes tendências de evolução das receitas unitárias destes dois segmentos.

Em conclusão, os indicadores propostos pela MEO para avaliar a evolução real dos preços não permitem avaliar essa evolução e podem conduzir a conclusões erróneas. Quanto à proposta da NOS de “contextualização dos valores apresentados” nos relatórios de evolução de preços, é de referir em primeiro lugar que a evolução dos preços é afetada, de forma geral, por um conjunto muito extenso de fatores de natureza estrutural (por exemplo, nível de concentração, estruturas de custos, etc.) e comportamental (estratégias, nível de rivalidade, etc.), entre outros, não dispondo a ANACOM, neste momento, de informações que permitam distinguir os efeitos dos vários fatores descritos na evolução dos preços dos serviços. Assim, sem prejuízo de se aprofundar esta matéria, passou a incluir-se nos relatórios sobre a evolução dos preços uma nota alertando para a necessidade de se complementar a análise de preços com a apreciação das características das ofertas e indicando onde poderá ser consultada a informação complementar sobre a evolução recente das ofertas disponíveis no mercado e suas demais características, para além do preço.

Relativamente à contextualização dos estudos realizados por outras entidades, a ANACOM salienta que todos os estudos de comparações internacionais realizados por entidades de referência estabelecem um padrão de comparação médio que leva em conta todas as variáveis relevantes, nomeadamente aquelas mencionadas pela NOS. A ANACOM desenvolveu também estudos de comparações internacionais em que utilizou como padrão de comparação a realidade nacional. Esta opção metodológica da ANACOM será para manter, indo assim ao encontro do comentário da NOS. No entanto, tem-se verificado que os resultados não são afetados de forma substancial pela utilização de padrões de consumo nacionais.

Quanto à informação sobre mensalidades médias inserida nos relatórios estatísticos trimestrais, a mesma tem origem no Barómetro de Telecomunicações da Marktest, como aliás é mencionado no relatório. Sobre os motivos da evolução das mensalidades médias, remete-se para o comentário anterior sobre os motivos da evolução de preços.

Sobre o comentário do respondente Pedro Ricardo quanto à velocidade do serviço de acesso à Internet, a ANACOM nota ter disponível o sistema de controlo NET.mede, que permite aos utilizadores, em determinadas condições, testar a velocidade do seu serviço de acesso à Internet, possibilitando a obtenção de resultados que podem ser utilizados na gestão da relação com o prestador do serviço.

Adicionalmente, sinaliza-se a publicação do Regulamento (UE) 2015/2120 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro de 2015 (Regulamento TSM)¹, e do Regulamento da ANACOM n.º 829/2016², publicado no Diário da República (DR) a 23 de agosto, que contém disposições relevantes em matéria de qualidade de serviço, incluindo quanto à informação a constar dos contratos dos prestadores de serviços de acesso à Internet e ao cumprimento dos mesmos.

No tocante à cobertura das redes móveis, sobre a qual a DECO também expressou preocupação, sublinha-se que a ANACOM efetua regularmente estudos (cuja metodologia se encontra atualmente a rever) sobre a qualidade dos serviços e redes móveis em Portugal, os quais permitem concluir que, na generalidade, os operadores cumprem as obrigações de cobertura, que são fixadas numa base nacional e não regional, não estando os operadores obrigados a garantir a cobertura total do território nacional.

Sem prejuízo, salienta-se que, no âmbito dos leilões multifaixa para a atribuição de direitos de utilização de frequências, a ANACOM fixou a obrigação de cobertura de banda larga móvel num conjunto de 480 freguesias e que, no âmbito da renovação dos direitos de utilização de frequências na faixa dos 2100 MHz, a ANACOM reforçou este número com outras 588 freguesias (identificadas como potencialmente sem banda larga móvel). Estão incluídas aqui várias freguesias dos concelhos de Campo Maior e Vila Velha de Ródão referidas pelo mencionado respondente.

¹ Regulamento que estabelece medidas respeitantes à internet aberta e que altera a Diretiva 2002/22/CE relativa ao serviço universal e aos direitos dos utilizadores em matéria de redes e serviços de comunicações eletrónicas e o Regulamento (UE) n.º 531/2012 relativo à itinerância nas redes de comunicações móveis públicas da União.

² Regulamento sobre a informação pré-contratual e contratual no âmbito das comunicações eletrónicas.

3. Apreciação na especialidade

Em resposta à consulta pública foram recebidos contributos sobre as seguintes ações, que densificam os eixos de atuação definidos dentro das prioridades estratégicas identificadas para o triénio 2017-2019:

Prioridade estratégica 1: Garantir e proteger os direitos dos utilizadores e dos cidadãos

Eixo de atuação: Supervisionar e considerar a revisão da aplicação das condições de prestação do serviço universal (comunicações eletrónicas e serviços postais)

Ações:

- *Rever as condições da prestação do serviço universal (SU) de comunicações eletrónicas (CE) em relação às atuais componentes e eventuais futuras componentes*
- *Prestar a assessoria ao Governo no âmbito do lançamento dos procedimentos concursais do SU de CE*

Para a **Cabovisão/ONI** é pertinente o lançamento de concurso para prestação de serviço fixo de telefone (SFT), no qual seja promovida a igualdade de acesso das entidades interessadas em apresentar condições concorrenciais de prestação do serviço. Considera, no entanto, que o lapso de tempo que medeia entre o início do procedimento e o seu termo será, porventura, longo, mas não propõe um novo calendário.

A **MEO** é de opinião que os prazos associados à “Preparação e lançamento da consulta pública sobre o Serviço Universal” devem ser encurtados em um trimestre. Por decorrência, o sentido provável de decisão (SPD) sobre as especificações relativas à prestação do SU deveria dar origem à correspondente decisão final ainda no 2.º trimestre de 2017. O operador entende ainda que a ação relativa à prestação de assessoria ao Governo deve ficar dependente da ação sobre a revisão das condições da prestação do SU.

Posição da ANACOM:

A Cabovisão/ONI considera pertinente o lançamento do concurso para a prestação do SFT, mas critica a excessiva duração do processo. A **ANACOM** recorda que os processos associados aos concursos relativos à designação do prestador do SU envolvem diversas fases, o que explica que sejam processos longos. Envolvem, designadamente, a preparação e o lançamento de uma consulta pública, antecedida de um pedido de informação aos operadores com prazo razoável para respostas e

respetiva análise, a que se segue a preparação do SPD com especificações e recomendações para o Governo e o respetivo processo de audiência. De relevar que o subsequente lançamento do concurso é da competência do Governo e a sua duração, nomeadamente no caso de envolver uma pré-qualificação, implica um procedimento que se pode estender por vários meses, até que os prestadores sejam designados e possam efetivamente iniciar a atividade.

Por este conjunto de razões também não é aceitável a sugestão feita pela MEO de que os prazos de preparação e lançamento da consulta pública sobre o serviço universal deveriam ser antecipados em um trimestre, de modo a permitir acelerar a finalização do caderno de encargos. Acolher tal sugestão significaria começar ainda em 2016, em outubro ou novembro, a consulta pública. Ora, antes disso, é necessário pedir informação relevante à MEO e outros operadores, para além de ter que se preparar o documento da consulta, o que requer tempo e ponderação, sendo que haverá ainda que ter em conta o processo de revisão do quadro regulamentar da União Europeia, recentemente iniciado com a publicação pela Comissão de uma proposta de “código” destinado a substituir o atual conjunto de Diretivas e que propõe alterações significativas em matéria de âmbito e financiamento do serviço universal. Ademais, realça-se que quem aprova o caderno de encargos é o Governo, enquanto a ANACOM apenas aprova as especificações técnicas.

A ANACOM concorda com o comentário da MEO de que os resultados da consulta pública sobre a revisão das condições da prestação do SU em relação às atuais e futuras componentes vão condicionar a assessoria a prestar ao Governo, pelo que esta deve ficar dependente da consulta.

Eixo de atuação: Avaliar a adequação dos níveis de qualidade dos serviços prestados

Ações:

- *Garantir a componente técnico-operacional das plataformas NET.mede e NET.medePro*
- *Assegurar a divulgação de dados sobre a QoS das redes móveis*

Sobre a primeira ação, a **MEO** defende a prévia definição dos parâmetros a comunicar aos clientes e a medir e das metodologias a utilizar para o efeito, bem como a inclusão no plano de uma ação sobre a criação de um mecanismo de monitorização certificado pelo regulador nacional que avalie eventuais discrepâncias entre o desempenho indicado por um ISP e o verificado na realidade, tendo em conta o Regulamento TSM. Sugere ainda que a ANACOM leve a cabo uma iniciativa, em colaboração com os ISP, que conduza à normalização da metodologia de medição das velocidades de acesso à Internet.

No que respeita à ação relativa à divulgação de dados sobre a QoS das redes móveis, a **MEO** defende que se defina uma periodicidade para os estudos de QoS das redes móveis, e que se clarifique quais são os critérios e correspondente processo de aferição de modo a que a avaliação da ANACOM reflita uma experiência real de utilização por parte dos clientes, pretendendo ainda conhecer o calendário de testes por região de maneira a evitar que *up-grades* e/ou intervenções pontuais na rede não desvirtuem significativamente os resultados dos testes.

Posição da ANACOM:

A **ANACOM** entende as preocupações da MEO, no âmbito da qualidade do serviço de acesso à Internet, relativamente à implementação de um sistema de controlo certificado pela ARN, conforme previsto no regulamento TSM. O envolvimento de todos os interessados (*stakeholders*) no processo de definição é fundamental e crítico. Aliás, estes têm vindo já a ser envolvidos nas matérias da neutralidade da rede (*net neutrality*), designadamente por via do grupo de trabalho do BEREC dedicado ao tema. Recordar-se ainda que por ocasião do desenvolvimento das aplicações NET.mede e NET.mede Pro os interessados foram auscultados: operadores, Direção Geral do Consumidor, associações representativas dos consumidores, bem como o Instituto das Telecomunicações, no caso do NET.mede; e o Instituto Superior Técnico e a Universidade Nova de Lisboa, no caso do NET.mede Pro. E, na sequência dos comentários recebidos, foram realizados ajustamentos à ferramenta NET.mede.

Considerando que estas ferramentas disponibilizadas pela ANACOM estão em funcionamento, não é claro em que sentido a MEO pretende a prévia definição de parâmetros. Neste momento, é do conhecimento público que através do NET.mede é possível medir em determinadas condições, a velocidade de *download* e *upload*, a latência e realizar testes de *traffic shapping*. É igualmente possível, mediante registo e descarga da aplicação NET.Mede Pro, medir adicionalmente o *jitter*, a perda de pacotes, verificar o desempenho do *web browsing* e dispor de um registo de informação sobre as ligações do utilizador.

Importa notar a tendência crescente de aferição de *Quality of Experience* (QoE), assente em *crowdsourcing* (UE, EUA, América Latina, etc.), constituindo um benefício direto para os utilizadores, ainda que não se dissociem alguns fatores inerentes à utilização do serviço. Muito embora esta preocupação esteja sempre presente neste âmbito, sublinha-se que, por exemplo, os equipamentos terminais são frequentemente objeto da oferta comercial, nomeadamente nas redes móveis, pelo que deverão funcionar em conjugação com a infraestrutura de rede, de acordo com as expectativas criadas no decurso do processo comercial e contratual.

Neste contexto, a ANACOM tem também presente que o n.º 4 do artigo 4.º do Regulamento TSM faz recair sobre as ARN a competência de certificação dos sistemas de controlo da qualidade de serviço de acesso à Internet.

Adicionalmente, nas *Guidelines on the Implementation by National Regulators of European Net Neutrality Rules*, entretanto publicadas (a 30 de agosto), o BEREC entende (*guideline 161*) que “*If the NRA provides a monitoring mechanism implemented for this purpose it should be considered as a certified monitoring mechanism according to Article 4(4).*”.

Considerando que os resultados obtidos através deste tipo de ferramentas virão a ganhar maior relevância em face do disposto no Regulamento TSM e nas referidas linhas de orientação do BEREC, a ANACOM reconhece a importância de aferir eventuais necessidades de afinação dos parâmetros e metodologia subjacentes, envolvendo, em moldes e momentos a definir, os seus destinatários (incluindo naturalmente os ISP), no sentido de uma evolução permanente que acompanhe os interesses/necessidades dos utilizadores e os desenvolvimentos dos serviços, tendo presentes as melhores práticas e normas neste domínio.

Quanto à definição de periodicidade para os estudos de QoS e clarificação dos critérios de aferição propostas pela MEO, a ANACOM encontra-se atualmente em fase de reformulação de toda a metodologia de aferição da qualidade de serviço (QoS) das redes e serviços móveis e, tal como nos estudos realizados anteriormente, em momento oportuno envolverá os vários intervenientes relevantes neste processo.

Quanto à pretensão da MEO de conhecer o calendário de testes por região, esta não poderá ser atendida pelas próprias razões invocadas por este operador, ou seja, para evitar que os resultados possam ser significativamente desvirtuados. No entanto, tal como anteriormente, os operadores são encorajados a comunicar à ANACOM os períodos/localizações de atualizações tecnológicas ou anomalias de funcionamento das suas redes para que possam ser avaliados os eventuais impactos em testes realizados. Caso, em resultado da análise, se conclua que tais eventos possam ter desvirtuado os resultados de testes realizados, esses testes poderão ser repetidos em momento ulterior.

Eixo de atuação: Definir e concretizar ações no domínio da segurança e integridade das redes e serviços de comunicações

Ação:

- Realizar auditoria extraordinária de segurança

A **Cabovisão/ONI** considera que esta auditoria deve ser precedida de uma definição clara dos serviços, elementos de rede e parâmetros técnicos e organizacionais a auditar, bem como das metodologias e calendarização que serão adotadas, embora não faça qualquer sugestão nesse contexto.

Relativamente a este eixo, a **MEO** propõe criar uma ação tendo em vista analisar a situação em matéria de segurança, designadamente a evolução prospetivada sobre as restrições ao nível dos requisitos, controlos e fiscalização da segurança, com o objetivo de criar um quadro legal mais preciso e que confira segurança e previsibilidade aos operadores.

A **NOS** considera que o planeamento e a execução da primeira auditoria extraordinária devem ser antecedidos de um processo de consulta pública que abranja:

- Objetivo da auditoria;
- Planeamento e calendário;
- Âmbito da auditoria ao nível de processos, tecnologias, serviços de comunicações ou tipos de incidentes;
- Âmbito das verificações - domínios de segurança, subdomínios, objetivos de segurança, medidas de segurança e evidências;
- Referencial/*standards* usados na preparação e realização da auditoria e racional para a sua seleção;
- Modelo previsto para seleção da entidade auditora, considerando que esse processo é conduzido pela ANACOM ou por entidade por ela designada, ou se será conduzido por uma entidade selecionada pelo OPS (neste caso a ANACOM deve indicar os critérios e seleção).

A NOS sugere ainda a realização de duas ações adicionais dentro deste eixo de atuação:

- Dar continuidade à promoção da articulação intersectorial com fornecedores críticos, nomeadamente com empresas e o regulador do sector energético, em que a ANACOM pugnaria pela inclusão dos operadores de comunicações eletrónicas no conceito de clientes prioritários;
- Promover a redução de interrupções de serviços de comunicações provocados por furtos de ativos de rede, tendo por objetivo definir e implementar, com os operadores e as forças de segurança, procedimentos e mecanismos que visem reduzir a ocorrência de furtos de equipamentos de rede ou de suporte à disponibilização de serviços.

Posição da ANACOM:

As sugestões e preocupações expressas pela Cabovisão/ONI, pela MEO e pela NOS estão a ser endereçadas pela **ANACOM** no decurso e âmbito do procedimento de elaboração de regulamento de segurança e integridade das redes e serviços, recentemente anunciado. A auditoria extraordinária que a ANACOM pretende realizar será executada em linha com esse regulamento, cujo procedimento se encontra em curso. Neste processo, os interessados poderão dar os seus contributos para a elaboração deste regulamento e, em momento posterior, poderão pronunciar-se sobre o projeto de regulamento, que será submetido a consulta pública.

Releva-se ainda que esta auditoria terá associada uma forte dimensão formativa que visa promover o lançamento das atividades decorrentes do novo regulamento.

No que respeita à ação proposta pela NOS (dar continuidade à promoção da articulação intersectorial com fornecedores críticos), salienta-se que, pelo facto de não estar explicitamente prevista no plano plurianual, não significa, antes pelo contrário, que a ANACOM não pretenda dar continuidade e reforçar a atividade que sobre esta matéria vem desenvolvendo em colaboração com as empresas e a APRITEL, pelo que se agradece o suporte manifestado pela NOS a tal continuidade.

Relativamente a uma eventual ação com o objetivo de promover a redução de interrupções de serviço de comunicações provocadas por furto de ativos de rede (contributo NOS), considera-se que a sugestão carece de análise prévia, nomeadamente em articulação com todas as entidades interessadas, antes de se poder estabelecer uma linha de ação. Mas, em acolhimento desta proposta, a ANACOM irá promover contacto com as empresas e outros organismos públicos com competências relevantes para o efeito.

Eixo de atuação: Contribuir para a definição e atualização das políticas de emergência no sector das comunicações

Ação:

- *Operacionalizar e implementar as recomendações prioritárias do estudo de prontidão do sector*

No que respeita a este eixo de atuação, a **NOS** solicita que a ANACOM promova a plena clarificação do contexto legal e regulatório a ser seguido pelos operadores de comunicações em matéria de políticas de emergência e na segurança e integridade das redes.

Sobre a ação, considera que o facto de o estudo não ter sido divulgado pela ANACOM dificulta a apresentação de comentários, defendendo a sua divulgação. Elenca também um conjunto de aspectos a que as recomendações deverão atender.

Em complemento a esta ação, a respondente sugere a inclusão no plano de duas novas ações:

- Promover a atribuição aos OPS de meios/recursos/autorizações especiais em situação de emergência/catástrofe;
- Promover o alinhamento entre as iniciativas da ANPC para o sector das comunicações e as atribuições da ANACOM no âmbito do planeamento civil de emergência.

Posição da ANACOM:

A **ANACOM** não deixará de prosseguir as suas atribuições e de exercer as suas competências em matéria de planeamento civil de emergência, em articulação quer com a Autoridade Nacional de Proteção Civil (ANPC) e com as demais entidades intervenientes, quer com as empresas que oferecem redes e serviços de comunicações eletrónicas, sendo certo que o procedimento regulamentar realizado, atrás mencionado, contribuirá para uma clarificação desta matéria, nomeadamente concretizando as funções das empresas.

Relativamente às considerações tecidas sobre o estudo de prontidão do sector, a ANACOM informa que a realização do estudo ainda está a decorrer e que conta envolver as empresas durante a sua elaboração.

Eixo de atuação: Garantir o acesso da população à televisão gratuita após 2020 (libertação da faixa dos 700 MHz)

Ação:

- *Planear e concretizar as decisões tomadas sobre a plataforma de acesso*

O **Blogue TDT** afirma esperar que a ANACOM desenvolva as ações por ele referidas na consulta pública relativa às orientações estratégicas do plano plurianual 2017-2019, enquanto a **MEO** considera ser necessária informação adicional sobre quais poderão ser essas decisões para se poder pronunciar.

Posição da ANACOM:

Em face dos comentários recebidos a **ANACOM** esclarece que, no âmbito da decisão do Parlamento Europeu e do Conselho que se advinha para breve, sobre a atribuição e disponibilização da faixa dos 700 MHz aos sistemas terrestres capazes de fornecerem serviços de comunicações eletrónicas de banda larga sem fios, é necessário proceder à libertação da faixa das atuais utilizações, nomeadamente de TDT. Por isso, tendo em consideração o contexto atual e os possíveis cenários futuros, está programado submeter ao Governo uma proposta sustentada, em termos técnicos, económicos e financeiros, sobre qual a plataforma privilegiada para permitir que a população continue, após 2020, a aceder à televisão gratuita.

Face à decisão que venha a ser tomada pelo Governo, será definido o processo de transição – que detalhará as ações necessárias e a respetiva calendarização – podendo passar pela migração da atual rede TDT em SFN para uma rede MFN, conforme decisão da ANACOM de 16 de maio de 2013, ou, em alternativa, por um processo de migração da atual rede TDT para outra plataforma. Quanto ao calendário apresentado e uma vez que se trata de um processo contínuo e que só será concluído em 2020, será efetuado sempre um ponto de situação no final de cada ano, iniciando-se nova fase no ano imediatamente a seguir.

Eixo de atuação: Acompanhar e assegurar o cumprimento das obrigações do operador da plataforma de televisão digital terrestre (TDT)

Ações:

- *Acompanhar a evolução da rede TDT e eventual adaptação da rede de sondas*

- *Verificar as obrigações de cobertura da TDT*

O **Blogue TDT** afirma ter motivos para duvidar da eficácia do acompanhamento que a ANACOM faz da rede TDT e das obrigações a que o operador de rede está vinculado e afirma ter constatado que, durante várias semanas ou até meses, as sondas reportam uma situação do sinal TDT abaixo do limiar mínimo de qualidade. Diz ainda que a ANACOM não realizou ações de monitorização depois de ter disponibilizado a funcionalidade de consulta de qualidade do sinal de TDT.

A **DECO** considera que a ANACOM deveria fazer um estudo mais alargado sobre a qualidade do sinal de TDT, atendendo ao conjunto de sondas de que dispõe (400), e que deveria investigar se a localização das sondas permite obter um retrato fiel da qualidade do sinal. Realça a introdução da verificação da informação do mapa de cobertura teórica da MEO, fazendo medições no terreno em 2 concelhos, mas considera este número insuficiente e a medida tardia.

Por seu lado, a **MEO** defende que, além de ser um instrumento de fiscalização, a rede de sondas deveria servir para reportar a este operador os problemas detetados, tendo em vista a sua resolução, e sugere que se recorra a um procedimento semelhante ao utilizado nos pedidos de informação relativos a reclamações apresentadas à ANACOM por assinantes de comunicações eletrónicas.

Adicionalmente, a MEO defende que a rede de sondas deveria ter em consideração a cobertura SFN e MFN para o cálculo da disponibilidade do serviço, e não apenas a da rede SFN, e que a ANACOM deverá rever a orientação das antenas das sondas para o *best server* e melhorar as condições de instalação.

Sobre a ação relativa à verificação das obrigações de cobertura de TDT, esta respondente defende que devem ser publicitados os critérios da aferição do cumprimento das obrigações de cobertura TDT, considerando também ser necessário perceber porque são selecionados dois concelhos e quais os critérios e os cálculos que conduzem à respetiva seleção.

Posição da ANACOM:

Sobre a afirmação do Blogue TDT de que durante semanas ou meses várias sondas reportam sinal de TDT abaixo do limiar mínimo de qualidade (acompanhada de informação gráfica), releva-se que a informação gráfica coligida pelo autor do Blogue TDT não permite inferir um eventual incumprimento por parte do operador de rede. Tal como explicitado no separador “Significado das cores do mapa”, que consta no portal de resultados das sondas, a cor vermelha significa que, para o dia em análise, houve dificuldades na receção do sinal de TDT no local onde a sonda se encontra instalada. Isto significa que em 1% do tempo (ou seja, 14 minutos e 24 segundos, seguidos ou intercalados), ou mais,

o sinal TDT esteve abaixo do limiar mínimo de qualidade definido (ou seja, 19,5 dB de MER). Tal não quer dizer, por si só, que no total do ano o sinal de TDT esteve abaixo do limiar mínimo por um período superior a 3,65 dias, valor este que define se, efetivamente, existe ou não um incumprimento por parte do operador.

Convém ainda clarificar que compete ao operador, e não à **ANACOM**, corrigir eventuais problemas que possam existir.

Importa ainda esclarecer, a propósito do reparo do Blogue TDT no sentido de a ANACOM não estar a fazer ações de monitorização, que à data da consulta da página (29 de agosto de 2016), apesar de os relatórios das ações já se encontrarem na base de dados, não era possível a sua visualização a partir do exterior. Neste momento, este constrangimento já se encontra ultrapassado.

Significa isto que a conclusão retirada pelo autor do Blogue TDT de que a ANACOM não teria realizado qualquer ação de monitorização ao sinal de TDT no período mencionado não é correta. Foram realizadas nesse período sete ações de monitorização no terreno, o que elevou para 575 o número de ações de monitorização efetuadas entre janeiro de 2012 e setembro de 2016.

A sugestão agora evidenciada pela MEO e também pela DECO sobre a localização das sondas constituiu uma preocupação fundamental da ANACOM. Não só porque as condições de receção do sinal de TDT em cada um dos locais não permanecem imutáveis ao longo do tempo, devido a processos de otimização contínua diligenciados pela própria MEO, havendo que garantir a readequação das características técnicas das instalações de receção das sondas, mas também, e no âmbito da gestão operacional da rede de monitorização de TDT, porque há que acautelar a necessária manutenção desta infraestrutura. De facto, a avaliação da adequabilidade e impacto da localização de cada uma das sondas é um trabalho que é feito em permanência pela ANACOM. Nesse sentido, estão a decorrer trabalhos de manutenção da rede de sondas, que contemplam a rotatividade de algumas sondas e a avaliação do melhor emissor em cada zona tendo em conta a existência de canais alternativos da rede MFN *overlay*. Estes trabalhos iniciaram-se no final de julho de 2016, estimando-se que a monitorização associada à rede MFN possa ocorrer em pleno ainda no decurso do segundo semestre de 2016.

Sobre a sugestão da DECO de que a ANACOM deveria fazer um estudo mais alargado sobre a qualidade do sinal de TDT com base nos dados recolhidos pelas sondas, a mesma parece enquadrar-se no âmbito dos estudos de QoS que a ANACOM já disponibiliza, numa base periódica, a partir dos quais é possível obter uma perspetiva mais abrangente da qualidade do sinal de TDT.

No que respeita à proposta da MEO de que a rede de sondas não seja usada apenas para efeitos de fiscalização mas também de reporte dos problemas detetados, recorda-se que a ANACOM questiona sempre a MEO sobre a causa de tais problemas e a respetiva resolução. Ademais, a utilização da rede de sondas encerra também uma vertente de informação ao público, que resulta da monitorização em permanência do sinal de TDT num conjunto abrangente de locais.

Relativamente à verificação das obrigações de cobertura da TDT, esta Autoridade regista os comentários da DECO e da MEO sobre as medições que a ANACOM pretende fazer em dois concelhos para verificar a cobertura constante dos mapas de cobertura teórica da MEO, designadamente a afirmação de que se trata de um número limitado, qual a razão de serem selecionados dois concelhos e quais os critérios e os cálculos que conduzem à respetiva seleção.

Importa deste logo recordar que a ANACOM realiza, de forma ininterrupta, desde meados de 2010, ou seja, muito antes do *switch-off*, medições ao sinal de TDT no terreno nos mesmos moldes que se propõe continuar a fazer, com a única diferença de que agora se pretende agregar os resultados obtidos ao nível da unidade administrativa/territorial concelho. Isto em virtude de as obrigações de cobertura por via terrestre estarem definidas, desde 1 de outubro de 2015, ao nível desta unidade administrativa. Nessa perspetiva, esta abordagem não constitui propriamente uma novidade, mas sim a continuidade de todo o trabalho que tem vindo a ser desenvolvido nesta área de atuação, que conta até ao momento com um conjunto considerável de estudos e análises de cobertura TDT, documentados em mais de 700 relatórios que se encontram disponíveis ao público. Em face do exposto, não se trata de uma medida tardia, conforme é opinião da DECO.

Nesta matéria há ainda que ter em conta que a verificação da cobertura destes dois concelhos, de acordo com as metodologias definidas nas recomendações internacionais aplicáveis, nomeadamente as da União Internacional das Telecomunicações (UIT), implica a análise estimada de mais de 200 locais (pontos de análise dispostos segundo uma grelha com quadrados de 500 metros, onde exista população residente) e uma afetação de recursos apreciável, uma vez que terão que ser deslocados técnicos e meios tecnológicos, em número limitado, a cada um destes locais. Refira-se que este trabalho, com este grau de precisão e resolução, não pode ser feito com recurso às sondas. Como tal, o esforço aqui envolvido deverá ser dimensionado na justa medida das prioridades face a outros serviços de radiocomunicações, relativamente aos quais a ANACOM também tem obrigação de monitorizar e fiscalizar.

Eixo de atuação: Assegurar a correta implementação do Regulamento TSM (*roaming* e neutralidade da rede) à luz das linhas de orientação do BEREC

Ação:

- *Monitorizar a conformidade das práticas de mercado à luz do Regulamento TSM*

A **MEO** considera que esta ação deve ser precedida de uma iniciativa liderada pela ANACOM, em colaboração com os ISP, para normalização da metodologia de medição das velocidades de acesso à Internet a adotar.

Posição da ANACOM:

Relativamente a esta sugestão da MEO, remete-se para a resposta dada neste relatório a propósito do eixo de atuação “Avaliar a adequação dos níveis de qualidade dos serviços prestados”.

Eixo de atuação: Assegurar a conformidade legal e a transparência no âmbito das práticas comerciais (incluindo as condições dos contratos) e promover a revisão de procedimentos

Ação:

- *Monitorizar as práticas dos prestadores (inclui as sub-ações “Levantamento das ofertas Zero rating”, “Monitorizar a transparência das ofertas Zero rating” e “Monitorizar a divulgação da FIS (consultas a sites dos prestadores)”.*

Nesta matéria, a **MEO** propõe a criação de uma sub-ação prévia relativa à análise das práticas a monitorizar e aos critérios a empregar em tal medição.

Posição da ANACOM:

Apesar de não se afigurar necessária a explicitação de uma sub-ação referente à análise das práticas a monitorizar e das metodologias de verificação, conforme proposto pela MEO, parece-nos que as sub-ações avançadas pela ANACOM podem ser ajustadas. Assim, tendo também presente a calendarização dos relatórios de supervisão a apresentar anualmente pelas ARN no âmbito da neutralidade da rede (como previsto no regulamento TSM), a ação indicada sofrerá as seguintes adaptações:

- 1) Sub-ação “Levantamento das ofertas *Zero rating*” - mantida;
- 2) Sub-ação “Monitorizar a transparência das ofertas *Zero rating*” - substituída por “Monitorizar a transparência das ofertas (*Zero rating* e outras) disponibilizadas pelos operadores”, a desenvolver em 2017, 2018 e 2019;
- 3) Sub-ação “Monitorizar a divulgação da FIS” - substituída por “Monitorizar os moldes de implementação e execução do Regulamento da informação contratual e pré-contratual”, com início no 1.º trimestre de 2017 e termo no 4.º trimestre de 2019, por forma a permitir que ao longo deste período mais alargado possam ser monitorizados diferentes aspectos inerentes ao regulamento respetivo e não apenas a divulgação da FIS.

Prioridade estratégica 2: Promover mercados abertos e concorrenciais

A **DECO** considera que a recente alteração legislativa relativa à fidelização de contratos de serviços de comunicações constitui uma oportunidade de acompanhar e analisar mudanças de regimes legais e, conseqüentemente, das práticas comerciais associadas. A DECO vem ainda sugerir na presente consulta a criação de um novo eixo de atuação intitulado “Avaliação e monitorização da nova Lei das Comunicações Eletrónicas” e propõe que a ANACOM defina linhas de orientação de interpretação e recomendação de normas legais e regulamentares, de modo a contribuir para maior concorrência e melhor proteção dos consumidores.

Posição da ANACOM:

A **ANACOM**, no exercício das suas competências de supervisão, sempre terá que proceder ao acompanhamento da implementação das várias obrigações contempladas na LCE. No caso particular das recentes alterações da LCE no domínio da proteção dos utilizadores, a ANACOM acompanhará de perto a forma como estas serão implementadas, independentemente de qualquer menção específica no plano 2017-2019. Aliás, a ANACOM já está a fazer o acompanhamento das novas ofertas lançadas pelos operadores em resultado das alterações à LCE sem que tal esteja previsto no seu plano para 2016. Trata-se de atividade que a ANACOM desenvolve em permanência sem necessidade de consagração expressa no plano.

Importa ainda referir, quanto ao acompanhamento e análise da mudança de regimes legais e práticas comerciais associadas, que, num primeiro momento, as alterações legislativas justificam uma maior atenção por parte do regulador, perspetivando-se que, num muito curto prazo, sejam ultrapassadas as maiores dificuldades de interpretação das obrigações agora fixadas. Não se justificará, por isso, a consagração de uma específica intervenção no plano sobre essa matéria. O grau de concretização das exigências previstas na lei que foi aprovada na sequência da petição apresentada pela DECO não antecipa que seja justificada uma intervenção da ANACOM que vá para lá do pleno exercício das suas competências de supervisão. No quadro deste acompanhamento a ANACOM não deixará de intervir, no âmbito dos objetivos de regulação que lhe cabe prosseguir, caso identifique comportamentos e práticas dos operadores que necessitem de ser adaptadas ou corrigidas.

Em momento posterior, as conclusões do estudo que a ANACOM tem em curso sobre os custos da mudança de prestador, bem como a implementação das alterações legislativas ocorridas permitirão avaliar a necessidade de uma eventual intervenção regulatória, a qual poderá ter reflexo na inclusão do mencionado eixo de atuação no plano de atividades do próximo ano. Os argumentos aduzidos são igualmente válidos no que respeita ao eixo de atuação proposto pela DECO.

Eixo de atuação: Supervisionar e analisar/rever os mercados relevantes de comunicações eletrónicas

Ações:

- *Rever o mercado 1 (terminações fixas)*
- *Rever o mercado 2 (terminações móveis)*
- *Rever o ex-mercado 2 (originação)*
- *Analisar os mercados 3a e 3b*
- *Analisar o mercado 4*

A **Cabovisão/Oni** sugere que a revisão do mercado 1 (terminações fixas) se faça em 2019 e não seja iniciada em 2017, defendendo igual calendário para a revisão do mercado 2 (terminações móveis). No que respeita ao mercado 2 (terminações móveis), a **NOS** tem uma posição diversa e defende que os prazos de conclusão da análise e a atualização do modelo de custeio devem ser antecipados (a conclusão está prevista para o 2.º trimestre de 2018) para garantir que os prazos são cumpridos, permitindo a entrada em vigor dos novos preços em 1 de julho de 2018.

Já a **MEO** defende que, em geral, estes processos devem ser precedidos de uma pré-consulta, dando assim aos interessados oportunidade de se manifestarem sobre as etapas fundamentais do procedimento. Relativamente à revisão do ex-mercado 2 (originação), a MEO propõe que o calendário seja antecipado para o 1.º trimestre de 2017, devendo ter duração máxima de dois trimestres, referindo-se ainda ao caso das originações associadas a acesso a números não geográficos.

Relativamente às ações “Analisar os mercados 3a e 3b” e “Analisar o mercado 4”, a **Cabovisão/ONI** sugere que os pedidos previstos para o 3.º trimestre de 2017 sejam adiados, para que a entrega dos dados seja no final de outubro de 2017. Quanto aos novos pedidos de informação atualizada, para que não coincidam com a preparação e envio dos questionários anuais de comunicações eletrónicas, sugere que sejam feitos de forma a terem data limite de entrega dos dados no final de março de 2018.

A **MEO**, relativamente aos mercados 3a e 3b, defende a inclusão das ligações LTE no mercado de produto, entendendo ser também imprescindível a revisão dos critérios subjacentes à classificação das zonas concorrenciais e não concorrenciais. Quanto ao mercado 4, considera tardia a conclusão da revisão (prevista para o 1.º trimestre de 2019) e propõe que este seja antecipada para o 2.º trimestre de 2018.

Posição da ANACOM:

Sobre o comentário da Cabovisão/ONI de que a revisão dos mercados 1 (terminações fixas) e 2 (terminações móveis) se faça em 2019, a **ANACOM** discorda do proposto uma vez que entende que as análises de ambos os mercados devem estar concluídas em 2018 – no caso da terminação móvel porque a decisão mais recente sobre este mercado é de 2015 e, nos termos da lei, as análises devem ser revistas no prazo máximo de 3 anos, e no caso da terminação fixa porque se torna necessário atualizar o modelo de custeio respetivo durante o ano 2018 com vista à fixação de novos preços nesse ano, o que à partida se enquadrará em análise de mercado que avaliará também a evolução da interligação IP. Tratando-se de processos que integram várias etapas terão de ser iniciados com a devida antecedência, ou seja, ainda em 2017.

A NOS apresenta uma posição diversa quanto ao mercado 2. Defende que a análise deste mercado e a atualização do modelo de custeio devem ser antecipados para garantir que os novos preços de terminação móvel entrem em vigor em julho de 2018. A ANACOM acolhe a sugestão, antecipando em um trimestre o início dos processos para garantir a possibilidade de novos preços na data indicada pela NOS.

Por seu turno, no que respeita ao ex-mercado 2 (originação), a MEO discorda da intenção da ANACOM de iniciar a análise a este mercado no 3.º trimestre de 2017, defendendo a sua antecipação para o 1.º trimestre de 2017, com duração máxima de 2 trimestres. A ANACOM concorda quanto ao início do processo, que se desenvolverá ainda em 2016 com a recolha de informação junto dos operadores e que abrangerá a questão da originação para números não geográficos, antecipando-se o seu termo para o 3.º trimestre de 2017, dados os procedimentos envolvidos, que incluem nomeadamente consulta pública nacional e notificação à Comissão Europeia.

No que concerne à sugestão desta respondente de que cada processo de análise de mercado seja precedido de uma pré-consulta, em linha com a prática seguida relativamente aos regulamentos, a ANACOM entende dever sinalizar que, neste caso, essa “pré-consulta” decorre diretamente do disposto no Código do Procedimento Administrativo para os regulamentos administrativos (artigo 98.º, n.º 1), não tendo aplicação às análises de mercado. No entanto, considerando meritório o objetivo de obter contributos dos interessados relativamente às etapas principais da análise de mercado, a ANACOM vai ter a sugestão em consideração,

caso a caso, fazendo notar que esse procedimento prolongará todo o processo até à decisão final por um período de cerca de 1 ano.

No que respeita aos comentários da Cabovisão/ONI sobre os mercados 3a, 3b e 4, no que concerne ao adiamento do pedido de entrega dos dados para o 4.º trimestre de 2017, a ANACOM considera aceitável um deslizamento no caso dos mercados 3a e 3b, avançando desde já um deslizamento geral da ação e respetivas sub-ações de um trimestre face ao procedimento em curso relativo a este mercado. No caso do mercado 4 tal não é aceitável, uma vez que a nova análise deverá estar concluída em meados de 2019 e há que ter em conta todo o processo até à sua adoção definitiva após consulta pública e notificação à Comissão Europeia. Os mesmos argumentos são válidos para as sugestões feitas pela respondente quanto ao prazo dos pedidos de informação atualizada.

Em relação às sugestões feitas pela MEO de serem criadas duas novas sub-ações no âmbito da análise do mercado 3a e 3b, uma relativa ao englobamento das ligações LTE no mercado de produto e outra relativa à revisão dos critérios de classificação das zonas concorrenciais e não concorrenciais, trata-se de matéria a considerar pela ANACOM, mas que não justifica, para já, detalhe específico.

A ANACOM discorda da sugestão da MEO no sentido de a análise do mercado 4 ser concluída até ao 2.º trimestre de 2018. A análise foi agora concluída pelo que o prazo legal para uma nova análise

termina dentro de 3 anos, sendo prematuro antecipar desde já o seu encurtamento de forma tão significativa. Em qualquer caso, na calendarização submetida a consulta pública já se prevê uma antecipação de 6 meses face ao prazo máximo legal. Qualquer antecipação adicional dependerá de evolução do mercado que o justifique.

Eixo de atuação: Rever, à luz das necessidades, as ofertas grossistas que decorrem de obrigações impostas a empresas com poder de mercado significativo (PMS) nos mercados relevantes

Ações:

- *Alterar a ORLA*
- *Alterar a ORI*
- *Rever a ORALL, ORCA e ORCE*

Sobre a alteração da ORLA, a **NOS** defende que a revisão desta oferta seja antecipada (tem início no 3.º trimestre de 2018 e conclusão no 2.º trimestre de 2019), com concretização na primeira metade de 2017. Considera que o decréscimo do número de acessos ativos com ORLA não deve ser confundido com uma redução da importância desta oferta. Diz que a ORLA tem sido determinante na remoção de barreiras à entrada e à expansão da cobertura territorial em serviços de voz e Internet de banda larga, designadamente para empresas que não têm infraestrutura própria ou não dispõem de redes com cobertura nacional.

A **MEO**, por sua vez, considera irrazoável que a ORLA seja mantida até 2019, considerando que a revisão se deve iniciar no 1.º trimestre de 2017 e não se deve estender por mais de 2 trimestres. Defende mesmo o seu fim, por considerá-la uma oferta obsoleta e sem verdadeiro interesse para a indústria.

No que respeita à ORI, a **Cabovisão/ONI** afirma que, tendo em conta o objetivo de integrar na ORI o novo modelo de arquitetura de interligação IP, bem como outras alterações decorrentes da decisão sobre o mercado 1, a revisão desta oferta deve ser feita logo após a definição da arquitetura de interligação IP, pelo que defende uma antecipação do calendário para o 1.º trimestre de 2018 (o início está previsto para o 3.º trimestre de 2018 e conclusão no 2.º trimestre de 2019).

A MEO considera que está omissa uma sub-ação que vise incluir nesta oferta a modalidade de interligação IP e respetiva especificação.

A NOS defende a revisão do calendário estabelecido pela ANACOM para concluir a revisão da ORALL, da ORCA e da ORCE, prevista para o 4.º trimestre de 2017, defendendo a sua antecipação de modo a que exista uma versão publicada e disponibilizada ao mercado no final do 1.º trimestre de 2017. No caso específico da revisão da ORCE, a NOS considera que importa clarificar em que medida a mesma prevê a análise à nova oferta *Ethernet* a ser lançada pela MEO.

Posição da ANACOM:

Relativamente à alteração da ORLA, quer a MEO quer a NOS defendem a antecipação da revisão desta oferta, por razões diferentes. A **ANACOM** não concorda e mantém o seu entendimento e o calendário estabelecido. Em princípio, a alteração da ORLA, que tem uma expressão reduzida embora relevante nos casos indicados pela NOS, deve seguir-se à próxima revisão do ex-mercado 2 (originação), que conforme referido será antecipada.

No que respeita à sugestão da Cabovisão/ONI de antecipação da revisão da ORI para o 1.º trimestre de 2018, para ser feita logo após a definição do novo modelo de arquitetura de interligação IP, a ANACOM considera-a aceitável.

Já no que respeita à proposta da MEO de definir uma sub-ação que vise a inclusão da interligação IP e respetiva especificação na ORI, a ANACOM esclarece que a revisão da ORI terá também o propósito de incorporar nessa oferta o que vier a ser definido em relação à interligação IP, embora tal dependa em larga medida do calendário que vier a ser definido para a mesma.

Relativamente aos comentários da NOS sobre a ORALL, a ORCA e a ORCE, não se acolhe a sugestão feita no caso da ORALL, uma vez que a sua revisão decorrerá da decisão final sobre a análise dos mercados 3a e 3b, não sendo prudente alterar a calendarização prevista. Sobre a proposta feita relativamente à ORCE, será considerada a especificação referida pela NOS no quadro do que decorre da análise de mercado. Quanto à calendarização da ORCA e da ORCE, admite-se a antecipação de um trimestre no seu início (passando do 2.º trimestre de 2017 para o 1.º trimestre de 2017).

Eixo de atuação: Desenvolver/aperfeiçoar sistemas de custeio regulatório e auditar resultados, quando relevante

Ações:

- *Atualizar o modelo de terminações móveis*

- *Atualizar o modelo de terminações fixas*
- *Desenvolver modelo de custeio NGA*

No que respeita à atualização dos modelos de terminações fixas e móveis, a **Cabovisão/ONI** sugere que o início da concretização dessas ações deve ser adiado para 2018 (no calendário proposto pela ANACOM na consulta pública estas ações estão previstas para o período 3.º trimestre de 2017-3.º trimestre de 2018). Já no que concerne ao desenvolvimento de modelo de custeio de NGA, esta respondente concorda com o calendário estabelecido (início no 1.º trimestre de 2017 e conclusão no 3.º trimestre de 2017), enquanto a **MEO** questiona a necessidade de consumir recursos em tal projeto. Isto porque o projeto de decisão da ANACOM sobre os mercados relevantes 3a e 3b não prevê nem a regulação da fibra nem a adoção do modelo BLRIC+ para a rede de cobre, aspectos que, segundo a MEO, desvalorizam o papel da modelização e apuramento de custos de NGA.

Posição da ANACOM:

Relativamente ao comentário da Cabovisão/ONI, a **ANACOM** discorda da proposta pelas razões expostas no ponto relativo às análises de mercado. De facto, a decisão sobre as terminações móveis é de 2015 e, de acordo com a lei, as análises devem ser revistas no prazo máximo de 3 anos sendo que para concluir a nova análise em tempo há que atualizar o modelo num calendário compatível. Quanto às terminações fixas, embora se preveja uma decisão ainda este ano, torna-se necessário atualizar o modelo de custeio, pelo que é relevante que seja adotada uma decisão a esse respeito em 2018.

Sobre o desenvolvimento do modelo de custeio NGA, a ANACOM recorda que esta ação depende da decisão final que venha a existir sobre os mercados 3a e 3b, pelo que, não se conhecendo a mesma, é prematuro suprimir a ação.

Eixo de atuação: Concretizar ações associadas à prestação do serviço universal com impacto no mercado

Ação:

- *Promover auditorias aos valores relativos a reformados e pensionistas no período posterior à designação do PSU por concurso público*

A **MEO** considera que estas auditorias deveriam estar concluídas no 1.º trimestre de 2017, para servir como *input* para o caderno de encargos do concurso público o mais tardar no 2.º trimestre de 2017.

Posição da ANACOM:

A **ANACOM** considera que não é evidente que as auditorias possam estar fechadas no 1.º trimestre de 2017, em face dos procedimentos que estão envolvidos na sua realização.

Eixo de atuação: Monitorizar e supervisionar o desenvolvimento das redes de acesso de próxima geração (RNG)

Ação:

- *Avaliar o nível de utilização de condutas e postes geridos por outras entidades que não a MEO*

A **Cabovisão/ONI** sugere que os pedidos de informação a que haja lugar sejam concretizados para que o prazo de entrega dos dados seja o final de outubro de 2017 e não o 3.º trimestre de 2017. A **MEO** defende que esta avaliação deveria estar concluída durante o 1.º trimestre de 2017.

Posição da ANACOM:

A **ANACOM** aceita a sugestão da Cabovisão/ONI e admite fazer deslizar para o início do 4º trimestre a entrega dos dados solicitados. Não pode, no entanto, acolher a proposta da MEO, de antecipar para o 1.º trimestre de 2017 a avaliação, pois tal não é viável em face do elevado volume de dados a recolher, sendo que, de qualquer modo, é matéria que essencialmente servirá de *input* para a análise de mercado com conclusão prevista para 2019.

Eixos de atuação:

Contribuir para a revisão/negociação do novo quadro regulamentar

Elaborar e apresentar ao Governo o(s) anteprojeto(s) legislativo(s) de transposição do quadro regulamentar aplicável às comunicações eletrónicas

A MEO considera importante a realização de *workshops* e a promoção de outros contactos que incentivem o envolvimento de todos os interessados nas várias fases deste processo.

Posição da ANACOM:

A **ANACOM** regista a proposta da MEO a qual será tida em devida consideração em momento oportuno e no quadro dos trabalhos que vierem a ser desenvolvidos no âmbito das suas competências de assessoria ao Governo. Considera, no entanto, que não se justifica qualquer menção ou especificação em sede de plano de atividades, para além dos que estão já previstos no âmbito da prioridade estratégica «Promover a cooperação institucional e técnica». Nesta prioridade está prevista a realização de *workshops* sobre a revisão do quadro regulamentar para 2017. Para 2018 e 2019 ainda não é possível fazer previsões, uma vez que não se conhece nesta data o calendário da discussão a nível do BEREC e do Conselho.

Prioridade estratégica 3: Garantir a eficiente gestão dos recursos públicos

Eixo de atuação: Analisar as tendências de utilização do 2º dividendo digital antecipando cenários evolutivos

Ação:

- *Implementar um plano de ação relativo à faixa dos 700 MHz considerando o interesse nacional, o quadro regulamentar europeu e nacional, a evolução dos serviços, redes e tecnologias bem como as perspetivas de evolução da faixa de UHF*

A **MEO** e a **NOS** consideram que a ANACOM deve clarificar o conteúdo das duas sub-ações que integram esta ação – “Planeamento e implementação da libertação da faixa dos 700 MHz” e “Disponibilização e atribuição da faixa dos 700 MHz e outras faixas” - e que deve fazê-lo rapidamente. A MEO considera importante o desdobramento das sub-ações de modo a clarificar o seu conteúdo e propõe que a sub-ação “Planeamento e implementação da libertação da faixa dos 700 MHz” se inicie tão brevemente quanto possível, com conclusão até ao 2.º trimestre de 2017. A NOS, que refere não se perceber bem qual a distribuição temporal dos momentos inerentes a estas sub-ações e o alcance das mesmas, defende uma clarificação do calendário. Questiona até se a ANACOM planeia atribuir espectro dos 700 MHz e outras faixas, e em caso afirmativo quais.

Posição da ANACOM:

Em relação a este eixo de atuação e às ações que o materializam, a **ANACOM** esclarece que as datas apresentadas no plano plurianual submetido a consulta são indicativas, tendo como base informação disponível à data da sua elaboração. Em concreto, e em relação aos comentários da MEO, as datas para o início do procedimento de migração da TDT encontram-se dependentes de fatores exógenos, estando já a ANACOM a preparar o conjunto de questões que devem ser endereçadas. A ANACOM partilha da visão da MEO de que os dados necessários para o desenrolar da migração sejam definidos o mais breve possível, sendo que o processo será objeto de discussão alargada.

Em relação às questões da NOS, a ANACOM clarifica que não é possível a disponibilização e atribuição do espectro dos 700 MHz sem que antes estejam definidos os pressupostos de migração da TDT (referidos no parágrafo anterior). Como acima referido, as datas apresentadas no plano plurianual submetido a consulta são indicativas, lembrando-se que a ANACOM pretende lançar uma consulta pública, relacionada com a atribuição do espectro, com a maior brevidade possível.

Em conclusão, tendo em conta os comentários da NOS e da MEO bem como o facto de existir uma potencial sobreposição com as ações inerentes ao eixo de atuação “Garantir o acesso da população à televisão gratuita após 2020 (libertação da faixa dos 700 MHz) ” dentro da prioridade estratégica 1 (Garantir e proteger os direitos dos utilizadores e dos cidadãos), o presente eixo será alterado de modo a clarificar que a ênfase das ações relativas ao 2º dividendo digital se centra na atribuição do espectro da faixa dos 700 MHz (e eventualmente outro espectro complementar). Assim, associada a este eixo haverá uma única ação, designada: “Atribuir a faixa dos 700 MHz (e outras faixas relevantes) considerando o interesse nacional e o quadro regulamentar europeu e nacional”.

Em consequência o eixo de atuação será mais específico, alterando-se para “Implementar um plano de ação para a faixa dos 700 MHz com vista à sua disponibilização”.

Eixo de atuação: Avaliar de forma prospetiva o desenvolvimento dos diversos serviços e aplicações de radiocomunicações e as necessidades de espectro associadas à prestação de novos serviços de comunicações eletrónicas

Ações:

- *.Designar e disponibilizar espectro para serviços de comunicações eletrónicas, considerando os objetivos de regulação estabelecidos na lei, em particular o programa de política do espectro*

radioelétrico, a conferência mundial de radiocomunicações (WRC-19) e os interesses nacionais na utilização do espectro

- *Identificar tecnologias emergentes, novos modelos de gestão do espectro, técnicas alternativas de partilha do meio rádio e cenários evolutivos, decorrentes de novas tendências de gestão do espectro*

A **MEO** propõe que a ação que cobre a designação e disponibilização de espectro veja o seu âmbito alargado para além dos serviços de comunicações eletrónicas. Em relação à segunda ação, a respondente solicita clarificação quanto a medidas concretas e ao calendário desta ação.

Evidenciando que só neste eixo a ANACOM refere as comunicações M2M/IoT, a **NOS** considera, sem prejuízo da relevância das questões do espectro para o desenvolvimento das comunicações eletrónicas, a utilidade de a ANACOM analisar, otimizar e clarificar, com o envolvimento prévio dos *stakeholders*, o enquadramento regulatório da oferta de M2M/IoT, nomeadamente no que respeita a numeração, *roaming* e condições de habilitação de atividade.

Posição da ANACOM:

Em relação a este eixo de atuação e respetivas ações, a **ANACOM** esclarece que o objetivo é analisar a disponibilização de faixas em harmonização (ou em vias de o estarem) para vários serviços de radiocomunicações (a nível da CEPT ou UIT), recordando que serviços de comunicações eletrónicas não se referem somente a serviços de comunicações móveis (voz e dados).

Em relação ao comentário da MEO sobre a falta de calendarização para a 2.^a ação deste eixo - “*Identificar tecnologias emergentes, novos modelos de gestão do espectro, técnicas alternativas de partilha do meio rádio e cenários evolutivos, decorrentes de novas tendências de gestão do espectro*”, clarifica-se que a mesma, numa primeira fase, vai ser equacionada em conjunto com a academia e entidades relevantes, com o objetivo de serem “testados” alguns novos conceitos relacionados com a partilha inteligente do espectro, pretendendo-se iniciar esta ação com o LSA (*Licensed Shared Access*). A ANACOM propõe-se apresentar um primeiro relatório desta ação no final de 2017.

Quando à observação da NOS sobre o enquadramento regulatório do M2M/IoT, faz-se notar que é matéria ainda em discussão a nível europeu, que carece por isso de consolidação e que poderá ter interação, por exemplo, com as próprias medidas a adotar em relação ao *roaming* permanente. Não é possível neste momento identificar e calendarizar com um mínimo de precisão ações a desenvolver e incluir no plano de atividades, sendo que, em qualquer caso, a questão da numeração já está incluída no plano.

Eixo de atuação: Gerir o plano nacional de numeração (PNN), estabelecendo condições adequadas no âmbito da atribuição e utilização dos recursos de numeração

Ações:

- *Definir gama de numeração para M2M incluindo, se necessário, para o eCall*
- *Elaborar regras e condições de utilização da identificação de linha chamadora (CLI)*
- *Elaborar regulamento de numeração atualizando os principais elementos do PNN onde se incluem as condições de utilização de números*

A **Cabovisão/ONI** considera que, dada a importância do tema, a consulta/SPD sobre a elaboração do regulamento de numeração deverá realizar-se já no 1.º trimestre de 2017, eventualmente em simultâneo com a consulta sobre as regras e condições de utilização da identificação de linha chamadora. A revisão do regulamento deverá contemplar os aspectos de utilização de numeração em nomadismo/mobilidade, portabilidade geográfica e revenda de numeração. Em consequência, a decisão seria também antecipada, para o 2.º trimestre de 2017.

A **MEO** sustenta que a discussão sobre o PNN nas três vertentes indicadas se poderá resumir e condensar num único semestre e considera ainda que o arranque das ações necessárias deve ter lugar ainda em 2016.

A **NOS** propõe que seja calendarizado o regulamento que visa a fixação de regras de utilização de números geográficos e móveis em situação de nomadismo, cujo início de procedimento foi recentemente lançado, já que também neste caso o plano é omissivo sobre este regulamento, apesar de não ser expectável que a versão final seja publicada ainda este ano. Esta respondente destaca ainda a circunstância de o plano 2017-2019 ser omissivo quanto à revisão/atualização do Regulamento da Portabilidade, sobretudo porque não é expectável que surja uma nova versão do mesmo ainda em 2016. Considera por isso que deve ser calendarizada para o 1.º trimestre de 2017 a conclusão da revisão desse regulamento.

Posição da ANACOM:

A revisão do Regulamento da Portabilidade já constava do plano 2016-2018, estando prevista a sua conclusão em 2016, razão pela qual não foi o mesmo incluído no plano 2017-2019. Em qualquer caso, face à abrangência e à diversidade de algumas matérias já elencadas no início do procedimento regulamentar lançado em meados de 2016 sobre revisão do Regulamento da Portabilidade, a **ANACOM** tem dúvidas que o mesmo possa estar concluído no 1.º trimestre de 2017,

independentemente do esforço que possa ser feito nesse sentido, pelo que se inscreve a ação com término no 2.º trimestre de 2017.

Relativamente à condensação num único semestre da discussão sobre o PNN nas vertentes indicadas, a ANACOM considera que tal não é viável, atendendo à necessidade de fasear o tratamento da maioria dos assuntos referidos face à sua complexidade e aos recursos disponíveis para o seu desenvolvimento, em paralelo com outras ações em matéria de numeração (inclusive de caráter corrente).

Quanto ao regulamento que visa a fixação de regras de utilização de números geográficos e móveis em situação de nomadismo, a ANACOM prevê o lançamento da consulta pública e sua conclusão ainda em 2016, pelo que não procede à sua inclusão no plano 2017-2019.

Prioridade estratégica 4: Promover a cooperação institucional e técnica

Eixo de atuação: Incrementar a comunicação com a sociedade e agentes do mercado (seminários, workshops e audições)

Ação:

- *Realizar workshops sobre a revisão do quadro regulamentar*

A **MEO** considera que esta iniciativa é positiva mas, dada a extensão do programa de revisão, a diversidade de temas abordados e a probabilidade de atrasos ao nível dos serviços da Comissão Europeia, sugere que as questões do espectro e da regulação dos mercados/serviços sejam tratadas em momentos distintos, planeando-se *workshops* também para 2018 e 2019.

Posição da ANACOM:

Já estava prevista na lista de ações submetidas a consulta pública a realização de *workshops* sobre a revisão do quadro regulamentar para 2017. Acolhe-se a sugestão para os anos seguintes, embora não seja possível nesta data calendarizar esses *workshops*, pelas razões já referidas.

Prioridade estratégica 5: Promover a eficiência e a eficácia internas

Relativamente à iniciativa da ANACOM de melhorar/ desmaterializar/ simplificar processos internos e alargar a prestação de serviços *online*, a **MEO** é da opinião que devem ser incluídas neste eixo as ações previstas no plano trienal anterior (2016-2018) e que ainda carecem de conclusão. Ilustra com a revisão do regulamento das radiações eletromagnéticas e o desenvolvimento de novas funcionalidades nas aplicações informáticas para suporte da gestão do espectro em matéria de licenciamento eletrónico.

Posição da ANACOM:

No que respeita à revisão do regulamento das radiações eletromagnéticas, considerando que a MEO se está a referir à ação prevista para 2016 “Conclusão do processo, iniciado em 2015, de disponibilização dos relatórios dos planos de monitorização anuais à Direção Geral de Saúde e aos municípios - alteração da regulamentação”, informa-se que que já foi aprovado o anteprojeto de decreto-lei que procede à primeira alteração ao Decreto-Lei n.º 11/2013, de 18 de janeiro, razão pela qual não faz sentido a inclusão da ação no plano 2017-2019.

Relativamente ao comentário acerca do desenvolvimento de novas funcionalidades nas aplicações informáticas para suporte da gestão do espectro em matéria de licenciamento eletrónico, clarifica-se que efetivamente se pretende prosseguir em 2017-2019 as ações desencadeadas nos anos anteriores conforme identificado no plano 2016-2018, visando-se assim a sua concretização. Na listagem de ações submetida a consulta pública já constava a ação “Desenvolver novas funcionalidades a implementar nas aplicações informáticas para suporte da gestão de espectro”.

4. Consideração das propostas feitas na consulta

A ANACOM regista com agrado a adesão à consulta pública sobre as ações do plano plurianual 2017-2019 e agradece a colaboração de todos os respondentes, cujos contributos foram objeto de profunda análise e ponderação. Daqui decorre a inclusão de novas ações no plano, noutros casos os contributos enquadram-se em ações previstas pela ANACOM, havendo ainda situações em que as sugestões feitas não constarão do plano de forma especificamente detalhada, mas serão devidamente consideradas pela ANACOM. Na sequência da consulta pública foi ainda reformulado um eixo de atuação e algumas ações, para além da numeração das ações.

Na prioridade estratégica «Garantir e proteger os direitos dos utilizadores e dos cidadãos» considera-se que as ações sobre a revisão das condições da prestação do serviço universal (SU) de comunicações eletrónicas (CE) em relação às atuais componentes e futuras componentes e a prestação assessoria ao Governo no âmbito do lançamento dos procedimentos concursais do SU de CE permitirão à DECO expressar as suas posições no que respeita ao alargamento do SU à Internet e às comunicações móveis. Em contrapartida, não será possível satisfazer as pretensões da Cabovisão/ONI e da MEO relativamente a encurtar o prazo destas ações, uma vez que se trata de processos naturalmente longos, que integram várias fases.

Relativamente ao eixo de atuação “Avaliar a adequação dos níveis de qualidade de serviços” considera-se que as preocupações da MEO sobre a criação de um mecanismo de monitorização certificado pela ANACOM para avaliar discrepâncias entre o desempenho indicado por um ISP e o verificado, bem como o desenvolvimento de uma iniciativa, em colaboração com os ISP, para normalizar a metodologia de medição das velocidades de acesso à Internet, encontram resposta, pelo menos em parte, na ação «Garantir a componente técnico-operacional das plataformas NET.mede e NET.medePro» - que também vai ao encontro da preocupação do respondente Pedro Ricardo. A ação «Assegurar a divulgação de dados sobre a QoS das redes móveis» poderá acomodar a preocupação expressa pela MEO nesta matéria, bem como as da DECO e de Pedro Ricardo.

No que respeita ao eixo de atuação «Definir e concretizar ações no domínio da segurança e da integridade das redes e serviços de comunicações», a ação «Realizar auditoria extraordinária de segurança», que envolveu o lançamento de um procedimento regulamentar, responde às preocupações expressas pela Cabovisão/ONI, pela MEO e pela NOS. Ainda neste eixo de atuação, a NOS sugere a introdução de duas novas ações («Dar continuidade à promoção da articulação intersectorial com fornecedores críticos pugnando a ANACOM pela inclusão dos operadores no conceito de clientes prioritários» e «Promover a redução de interrupções de serviços de CE provocadas por furtos de rede»), que a ANACOM não inclui autonomamente no plano, mas relativamente às quais

admite dar alguma colaboração, designadamente promover contactos com as entidades e os organismos envolvidos.

No eixo «Contribuir para a definição e atualização das políticas de emergência no sector das comunicações» a NOS sugere a inclusão de duas novas ações: «Promover a atribuição aos OPS de meios/recursos/autorizações especiais em situação de emergência/catástrofe» e «Promover o alinhamento entre as iniciativas da ANPC para o sector das CE e as atribuições da ANACOM no âmbito do planeamento de emergência». Também neste caso, as ações não ficarão expressamente vertidas no plano, muito embora a ANACOM não deixe por isso de prosseguir as suas atribuições em matéria de planeamento civil de emergência, em articulação com a Autoridade Nacional de Proteção Civil e as demais entidades intervenientes, e com os operadores de redes e serviços de comunicações eletrónicas.

Quanto às preocupações expressas pelo Blogue TDT e pela MEO sobre a plataforma de acesso à televisão gratuita, encontram resposta na ação “Planear e concretizar as decisões tomadas sobre a plataforma de acesso”, que materializa o eixo de atuação «Garantir o acesso da população à televisão gratuita após 2020 (libertação da faixa dos 700 MHz)».

Já no que respeita ao eixo de atuação «Acompanhar e assegurar o cumprimento das obrigações do operador de plataforma da televisão digital terrestre (TDT)», as observações feitas pelo Blogue TDT, pela DECO e pela MEO vão ao encontro do que está previsto no plano da ANACOM, designadamente na ação «Acompanhar a evolução da rede TDT e eventual adaptação da rede de sondas».

No eixo de atuação «Assegurar a conformidade legal e a transparência no âmbito das práticas comerciais (incluindo as condições dos contratos) e promover a revisão de procedimentos», a MEO sugere a introdução de uma ação prévia à monitorização das práticas dos prestadores, em que seria feita a análise das práticas a monitorizar e dos critérios a empregar nessa medição. A ANACOM não a inclui no plano, uma vez que está implícita em qualquer ação de monitorização. No entanto, decidiu rever as ações que tinha previsto e que submeteu a consulta, passando agora a ação «Monitorizar as práticas dos prestadores» a integrar as seguintes sub-ações: «Levantamento das ofertas *zero rating*», «Monitorizar a transparência das ofertas (*zero rating* e outras) disponibilizadas pelos operadores» e «Monitorizar os moldes de implementação e execução do regulamento de informação contratual e pré-contratual».

Na prioridade estratégica «Promover mercados abertos e concorrenciais», a DECO sugere a criação de um novo eixo de atuação (“Avaliação e monitorização da nova Lei das Comunicações Eletrónicas”), que a ANACOM não inclui de forma autónoma, sendo certo que fará um trabalho de avaliação e

monitorização da lei, como faz habitualmente, numa base regular. Assinala-se adicionalmente que existem algumas ações previstas no plano relativas à monitorização da atuação dos operadores em vários domínios.

A Cabovisão/ONI, por seu turno, propõe a criação de um novo eixo relativo à avaliação do impacto dos serviços convergentes fixos e móveis no mercado, proposta que a ANACOM regista mas que não inclui no plano por carecer de enquadramento adequado, designadamente por não ser explicitado pelo proponente quais os objetivos e respostas concretas a dar pelo estudo.

No que respeita ao eixo de atuação «Supervisionar e analisar/rever os mercados relevantes de comunicações eletrónicas», foram feitas diversas propostas de alteração da calendarização das ações. No caso da revisão do mercado 1, a ANACOM não aceita adiar o início do processo para 2019, ao contrário da pretensão da Cabovisão/ONI. No caso do mercado 2, acolhe a sugestão da NOS e antecipa o início da revisão desse mercado num trimestre. Relativamente à análise do ex-mercado 2, aceita a proposta da MEO de antecipar o início da análise, antecipando também a sua conclusão para o 3.º trimestre de 2017.

Aceita ainda as sugestões feitas pela Cabovisão/ONI no que respeita à data dos prazos de resposta aos pedidos de informação no âmbito da análise dos mercados 3a e 3b, no quadro de um deslizamento global desta ação - um trimestre - face à situação atual da análise notificada à Comissão Europeia. Já quanto ao mercado 4, a ANACOM mantém o calendário, não acolhendo as sugestões da Cabovisão/ONI e da MEO.

Passando às ofertas grossistas, a ANACOM mantém o calendário inicial para a revisão da ORLA, não acolhendo as sugestões da MEO e da NOS, mas aceita a proposta da Cabovisão/ONI relativa à ORI, antecipando a ação para o 1.º trimestre de 2018. Relativamente à ORALL, à ORCA e à ORCE, não aceita a proposta da NOS de antecipar a revisão da ORALL, mas aceita a proposta de antecipar em um trimestre o início da revisão da ORCA e da ORCE.

Relativamente ao eixo «Desenvolver/aperfeiçoar sistemas de custeio regulatório e auditar resultados, quando relevante», a ANACOM não aceita a sugestão da Cabovisão/ONI de adiar a atualização dos modelos das terminações. A sugestão da MEO de suprimir a ação relativa ao desenvolvimento do modelo de custeio de NGA também não é aceite pela ANACOM.

De igual modo não são aceites as sugestões da MEO de antecipar para o 1.º trimestre de 2017 a conclusão da auditoria aos valores relativos a reformados e pensionistas no período posterior à designação do PSU por concurso e de antecipar a conclusão da avaliação do nível de utilização de

condutas e postes geridos por outras entidades que não a MEO (neste caso, aceita-se a sugestão da Cabovisão/ONI de adiar num trimestre o prazo de entrega dos dados dos pedidos de informação).

Na prioridade estratégica «Garantir a eficiente gestão dos recursos públicos», os comentários da MEO e da NOS levaram à reformulação do eixo de atuação relativo ao 2.º dividendo digital, que passa a designar-se «Implementar um plano de ação para a faixa dos 700 MHz com vista à sua disponibilização». Em consequência são reformuladas as duas ações previstas, que passam a uma só: «Atribuir a faixa dos 700MHz (e outras faixas relevantes) considerando o interesse nacional e o quadro regulamentar europeu e nacional». Em relação ao comentário da MEO sobre a falta de calendarização para a 2.ª ação deste eixo, é objetivo da ANACOM apresentar um primeiro relatório desta ação no final de 2017.

No eixo de atuação relativo ao plano nacional de numeração (PNN), é aceite a proposta da NOS de incluir uma ação relativa à revisão do Regulamento da Portabilidade.

Regista-se finalmente que, por sua iniciativa, a ANACOM decidiu incluir na prioridade estratégica 5 (Promover a eficiência e a eficácia internas) um novo eixo de atuação, designado “Garantir a melhoria da governança, gestão e operação da segurança da informação na ANACOM”, no qual se insere a ação “Implementar um programa de melhoria da segurança da informação na ANACOM”, que decorrerá ao longo de todo o período do plano (2017-2019).

De seguida apresenta-se a listagem completa das ações (numeradas) a incluir no plano 2017-2019.

5. Lista de ações

Nº	Ações 2016	CALENDARIZAÇÃO											
		2017				2018				2019			
		1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T
Garantir e proteger os direitos dos utilizadores e dos cidadãos													
Eixo de atuação - Supervisionar e considerar a revisão da aplicação das condições de prestação do serviço universal (comunicações eletrónicas e serviços postais)													
1.1	Rever as condições da prestação do SU de CE em relação às atuais componentes e eventuais futuras componentes												
	Preparar e lançar consulta pública sobre o SU	X Início	X Termo										
	Adotar SPD sobre as especificações relativas à prestação do SU (estas especificações constituirão os cadernos de encargos dos futuros procedimentos concursais)		X Início	X Termo									
1.2	Prestar a assessoria ao Governo no âmbito do lançamento dos procedimentos concursais do SU de CE			X In/Ter									
	Concurso Postos Públicos (PP) (1m finalização caderno encargos + 8 meses concurso + 2,5 adjudicação e Tribunal Contas + 9 meses início atividade - terminará em abril 2019)			X Início							X Termo		
	Concurso Serviço Fixo Telefone (STF) (1m finalização caderno encargos + 8 meses concurso + 2,5 adjudicação e Tribunal Contas + 6 meses início atividade - terminará em janeiro 2019)			X Início						X Termo			
	Concurso Listas e Serviço Informativo (1m finalização caderno encargos + 8 meses concurso + 2,5 adjudicação e Tribunal Contas + 1 mês início atividade - terminará em agosto 2018)			X Início				X Termo					

1.3	Elaborar relatório dos parâmetros e indicadores de qualidade de serviço impostos aos prestadores do SU de CE												
	Elaborar relatório relativo ao Serviço Fixo de Telefone				X In/Ter				X In/Ter				X In/Ter
	Elaborar relatório relativo aos Postos Públicos				X In/Ter				X In/Ter				X In/Ter
	Elaborar relatório relativo às Listas e Serviço Informativo				X In/Ter				X In/Ter				X In/Ter
1.4	Elaborar análise de conformidade do price-cap fixado para o prestador do SU												
	Realizar análise de conformidade relativa ao Serviço Fixo de Telefone				X In/Ter				X In/Ter				X In/Ter
	Realizar análise de conformidade relativa aos Postos Públicos				X In/Ter				X In/Ter				X In/Ter
	Realizar análise de conformidade relativa ao serviço de Listas e Serviço Informativo				X In/Ter				X In/Ter				X In/Ter
1.5	Supervisionar a campanha informativa da MEO (de 2017) relativa às listas telefônicas				X In/Ter								
1.6	Auditar os valores dos indicadores de qualidade do serviço postal universal (anos 2016 e 2017)												
	Realizar a auditoria 2016				X In/Ter								
	Adotar SPD sobre as conclusões da auditoria 2016 e ações a desenvolver na sua sequência				X In/Ter								
	Aprovar decisão final sobre as conclusões da auditoria 2016 e ações a desenvolver na sua sequência				X In/Ter								
	Realizar a auditoria 2017				X Início	X Termo							
	Adotar SPD sobre as conclusões da auditoria 2017 e ações a desenvolver na sua sequência					X In/Ter							
	Aprovar decisão final sobre as conclusões da auditoria 2017 e ações a desenvolver na sua sequência						X In/Ter						
1.7	Auditar os valores dos indicadores de qualidade do serviço postal universal (anos 2018 a 2020)												

	Definir as especificações técnicas e do tipo de procedimento para a formação do contrato de prestação de serviços						X In/Ter						
	Concretizar adjudicação do auditor							X In/Ter					
	Realizar a auditoria 2018							X Início	X Termo				
	Adotar SPD sobre as conclusões da auditoria 2018 e ações a desenvolver na sua sequência									X In/Ter			
	Aprovar decisão final sobre as conclusões da auditoria 2018 e ações a desenvolver na sua sequência									X In/Ter			
	Realizar a auditoria 2019										X Início		
1.8	Definir parâmetros e níveis de qualidade do serviço postal universal a impor ao PSU em 2018-2020												
	Adotar SPD			X In/Ter									
	Aprovar decisão final				X In/Ter								
1.9	Elaborar análise(s) de conformidade dos preços do serviço postal universal praticados pelo PSU e propostas de deliberação												
	Analisar os preços especiais face aos dados mais recentes do SCA			X In/Ter			X In/Ter				X In/Ter		
	Analisar as propostas de preços apresentadas pelo PSU				X In/Ter			X In/Ter				X In/Ter	
1.10	Definir regras de fixação dos preços do SU postal a aplicar em 2018-2020												
	Adotar SPD			X In/Ter									
	Aprovar Decisão final				X In/Ter								
1.11	Monitorizar o cumprimento dos objetivos de densidade da rede postal e de ofertas mínimas de serviços impostos ao PSU postal	X In/Ter											

	Renegociar o contrato de <i>software</i> para cálculo de distâncias/rotas	X In/Ter	X In/Ter															
1.12	Definir os objetivos de densidade da rede postal e de ofertas mínimas de serviços a impor ao PSU a partir de 01.10.2017																	
	Analisar a comunicação (proposta) do PSU e SPD	X In/Ter																
	Aprovar decisão final		X In/Ter															
1.13	Auditar o inventário do património da concessão dos CTT, anos 2014 e 2015																	
	Aprovar decisão final sobre as conclusões da auditoria a 2014 e ações a desenvolver na sua sequência	X In/Ter																
	Realizar a auditoria a 2015	X In/Ter																
	Adotar SPD sobre as conclusões da auditoria a 2015 e ações a desenvolver na sua sequência	X In/Ter																
	Aprovar decisão final sobre as conclusões da auditoria a 2015 e ações a desenvolver na sua sequência		X In/Ter															
1.14	Auditar o inventário do património da concessão dos CTT, anos 2016 e 2017																	
	Definir as especificações técnicas e o tipo de procedimento para a formação do contrato de prestação de serviços		X In/Ter															
	Concretizar adjudicação do auditor				X In/Ter													
	Envio do inventário 2016 pelo PSU			X In/Ter														
	Realizar a auditoria relativa a 2016				X Início	X Termo												

	Adotar SPD sobre as conclusões da auditoria a 2016 e ações a desenvolver na sua sequência					X In/Ter							
	Aprovar decisão final sobre as conclusões da auditoria a 2016 e ações a desenvolver na sua sequência						X In/Ter						
	Envio do inventário 2017 pelo PSU							X In/Ter					
	Realizar a auditoria relativa a 2017								X Início	X Termo			
	Adotar SPD sobre as conclusões da auditoria a 2017 e ações a desenvolver na sua sequência									X In/Ter			
	Aprovar decisão final sobre as conclusões da auditoria a 2017 e ações a desenvolver na sua sequência										X In/Ter		
1.15	Auditar o inventário do patrimônio da concessão dos CTT, anos 2018 e 2019												
	Definir as especificações técnicas e o tipo de procedimento para a formação do contrato de prestação de serviços										X In/Ter		
	Concretizar adjudicação do auditor												X In/Ter
	Envio do inventário 2018 pelo PSU											X In/Ter	
	Realizar a auditoria relativa a 2018												X Início
1.16	Contribuir para reavaliação pelo Governo das condições de prestação do SU postal		X In/Ter										

Eixo de atuação - Avaliar a adequação dos níveis de qualidade dos serviços prestados													
1.17	Garantir a componente técnico-operacional das plataformas NET.mede e NET.medePro												
	Resposta dinâmica sobre as necessidades evolutivas e corretivas das plataformas NET.mede e NET.medePro. Desenvolvimento de soluções para tratamento dos dados e produção de relatórios	X Início			X Termo	X Início			X Termo	X Início			X Termo
1.18	Assegurar a divulgação de dados sobre a QoS das redes móveis												
	Aferir QoS das redes móveis. Disponibilização de informação aos utilizadores.	X Início			X Termo	X Início			X Termo	X Início			X Termo
Eixo de atuação - Monitorizar e divulgar a evolução dos preços retalhistas praticados													
1.19	Divulgar informação do IPC/IHPC	X In/Ter											
1.20	Acompanhar os estudos realizados por outras entidades	X In/Ter											
Eixo de atuação - Definir e concretizar ações no domínio da segurança e da integridade das redes e serviços de comunicações													
1.21	Realizar auditoria extraordinária de segurança	X Início			X Termo								
Eixo de atuação - Contribuir para a definição e atualização das políticas de emergência no sector das comunicações													
1.22	Operacionalizar e implementar as recomendações prioritárias do estudo de prontidão do sector	X Início			X Termo								
Eixo de atuação – Garantir a prestação de informação adequada aos utilizadores													
1.23	Realizar avaliação contínua sobre conteúdos do portal do consumidor e fazer melhorias	»» 2016	X In/Ter	X In/Ter	X In/Ter								
1.24	Adaptar COM.escolha (inclusão FIS e outras adaptações necessárias)					X In/Ter	X In/Ter	X In/Ter	X In/Ter				

Eixo de atuação – Rever os procedimentos de gestão de reclamações do sector													
1.25	Regulamentar os procedimentos dos prestadores de serviços de comunicações para o tratamento de reclamações				X In/Ter								
1.26	Rever o tratamento das solicitações / reclamações dos utilizadores finais de serviços de comunicações												
	Implementar o novo sistema de gestão de reclamações	»» 2016			X In/Ter								
Eixo de atuação - Promover a resolução extrajudicial de conflitos em cooperação com as entidades relevantes													
1.27	Implementar e monitorizar a solução que vier a ser adotada para a promoção da resolução extrajudicial de conflitos nos sectores das comunicações	X In/Ter											
Eixo de atuação – Garantir o acesso da população à televisão gratuita após 2020 (libertação da faixa dos 700 MHz)													
1.28	Planear e concretizar as decisões tomadas sobre a plataforma de acesso				X In/Ter				X In/Ter				X In/Ter
Eixo de atuação – Acompanhar e assegurar o cumprimento das obrigações do operador da plataforma de televisão digital terrestre (TDT)													
1.29	Acompanhar a evolução da rede TDT e eventual adaptação da rede de sondas												
	Desenvolver estudo QoS TDT anual	X Início			X Termo	X Início			X Termo	X Início			X Termo
	Elaborar parecer sobre a necessidade de adaptação da rede de sondas, tendo nomeadamente em conta o resultado do estudo QoS TDT				X In/Ter				X In/Ter				X In/Ter
1.30	Verificar as obrigações de cobertura da TDT [Será objetivo verificar se a informação prestada pelo operador corresponde à realidade, em dois concelhos identificados através de cálculo teórico de cobertura. Após essa identificação proceder-se-á à realização de medições com o objetivo de validar a informação teórica. Deverá ser feito relatório individual (por concelho) e relatório final com conclusões]	X Início			X Termo	X Início			X Termo	X Início			X Termo

Eixo de atuação – Assegurar a correta implementação do Regulamento TSM (<i>roaming</i> e neutralidade da rede) à luz das linhas de orientação do BEREC												
1.31	Monitorizar conformidade das práticas de mercado à luz do Regulamento TSM	X Início			X Termo	X Início				X Termo		
Eixo de atuação – Assegurar a conformidade legal e a transparência no âmbito das práticas comerciais (incluindo as condições dos contratos) e promover a revisão de procedimentos												
1.32	Monitorizar as práticas dos prestadores											
	Fazer levantamento das ofertas <i>Zero rating</i>		X In/Ter			X In/Ter				X In/Ter		
	Monitorizar a transparência das ofertas (<i>Zero rating</i> e outras) disponibilizadas pelos operadores		X Início									X Termo
	Monitorizar os moldes de implementação e execução do Regulamento da informação contratual e pré-contratual	X Início										X Termo
Eixo de atuação - Melhorar os processos técnicos de mudança de operador												
1.33	Mobilizar os operadores para o estabelecimento de códigos de conduta	X Início			X Termo							
Promover mercados abertos e concorrenciais												
Eixo de atuação – Supervisionar e analisar/rever os mercados relevantes de comunicações eletrónicas												
2.1	Aprovar as especificações relativas à Interligação IP											
	Adotar SPD e decisão final, na sequência de apresentação de proposta pela MEO		X Início		X Termo							
2.2	Rever o mercado 1 (terminações fixas)				X Início			X Termo				
2.3	Rever o mercado 2 (terminações móveis)		X Início				X Termo					
2.4	Rever o ex-mercado 2 (originação)			X Termo								
2.5	Analisar o mercado 3a e 3b				X Início					X Termo		
	Pedido(s) de informação					X In/Ter						
	Reunião de pré-notificação						X In/Ter					
	Novo pedido de informação atualizada						X In/Ter					
	Consulta pública e audiência prévia							X In/Ter				
	Notificação à Comissão Europeia e decisão final									X In/Ter		
2.6	Analisar o mercado 4			X Início						X Termo		

	Pedido(s) de informação			X In/Ter										
	Reunião de pré-notificação					X In/Ter								
	Novo pedido de informação atualizada					X In/Ter								
	Consulta pública e audiência prévia							X In/Ter						
	Notificação à Comissão Europeia e decisão final									X In/Ter				
Eixo de atuação – Rever, à luz das necessidades, as ofertas grossistas que decorrem de obrigações impostas a empresas com poder de mercado significativo (PMS) nos mercados relevantes														
2.7	Alterar a ORLA							X Início				X Termo		
2.8	Alterar a ORI					X Início			X Termo					
2.9	Rever a ORAC e a ORAP (notificação à Comissão Europeia e decisão final)		X In/Ter											
2.10	Rever a ORALL		X Início		X Termo									
	Consulta pública e audiência prévia		X In/Ter											
	Notificação à Comissão Europeia e decisão final				X In/Ter									
2.11	Rever a ORCA e a ORCE	X Início		X Termo										
	Consulta pública e audiência prévia	X In/Ter												
	Notificação à Comissão Europeia e decisão final			X In/Ter										
2.12	Reavaliar anualmente os preços dos circuitos CAM e inter-ilhas													
	Adotar SPD				X In/Ter				X In/Ter					X In/Ter
	Aprovar decisão final		X In/Ter				X In/Ter				X In/Ter			
2.13	Supervisionar a implementação da equivalência de acesso às infraestruturas da MEO (ORAP e ORAC)	X Início		X Termo										

Eixo de atuação - Desenvolver/aperfeiçoar sistemas de custeio regulatório e auditar resultados, quando relevante												
2.14	Auditar SCA da MEO - 2015/2016											
	Decisão 2015	»»	X In/Ter									
	Decisão 2016					X In/Ter						
2.15	Auditar SCA MEO - 2017											
	Contratar consultor					X Início	X Termo					
	Decisão								X In/Ter			
2.16	Auditar SCA MEO - 2018											
	Contratar consultor									X Início	X Termo	»» 2020
2.17	Auditar SCA dos CTT - 2015											
	Decisão	»»	X In/Ter									
2.18	Auditar SCA dos CTT - 2016/2018											
	Contratar consultor		X Início	X Termo								
	Decisão 2016					X In/Ter						
	Decisão 2017								X In/Ter			»» 2020
2.19	Definir custo de capital MEO/CTT 2017-2019											
	Decisão 2017		X In/Ter									
	Decisão 2018					X In/Ter						
	Decisão 2019								X In/Ter			
2.20	Aprovar a revisão do SCA CTT											
	Contratar consultor	X Início		X Termo								
	Decisão					X In/Ter						
2.21	Atualizar o modelo de terminações móveis											
	Contratar consultor			X Início	X Termo							
	Decisão					X In/Ter						
2.22	Atualizar o modelo de terminações fixas											
	Contratar consultor			X Início	X Termo							

	Decisão							X In/Ter					
2.23	Desenvolver modelo de custeio NGA												
	Contratar consultor	X Início	X Termo										
	Decisão			X In/Ter									
Eixo de atuação - Concretizar ações associadas à prestação do serviço universal com impacto no mercado													
2.24	Promover auditorias no âmbito da prestação do Serviço Universal de Listas e Serviço Informativo												
	Adjudicar auditoria e acompanhar o desenvolvimento da auditoria; preparar SPD e decisão final (apuramento n.º listas 2017)	X Início				X Termo							
	Adjudicar auditoria e acompanhar o desenvolvimento da auditoria; preparar SPD e decisão final (apuramento n.º listas 2018)					X Início				X Termo			
2.25	Promover auditorias aos valores relativos a reformados e pensionistas no período posterior à designação do PSU por concurso público												
	Relativa a 2016	X Início	X Termo										
	Relativa a 2017					X Início	X Termo						
	Relativa a 2018									X Início	X Termo		
2.26	Promover auditorias aos valores de volume de negócios usados no âmbito do Fundo de Compensação dos Serviço Universal (Comunicações eletrónicas)												
	Auditar os valores apresentados pelos operadores a 30.06.2017 (relativos ao ano de 2016)			X Início	X Termo								
	Auditar os valores apresentados pelos operadores a 30.06.2018 (relativos ao ano de 2017)							X Início	X Termo				

	Auditar os valores apresentados pelos operadores a 30.06.2019 (relativos ao ano de 2018)											X Início	X Termo
2.27	Desenvolver processos de ressarcimento dos CLSU à MEO (período anterior à designação do PSU por concurso público)												
	Ressarcimento dos CLSU relativos a 2012-2013	X Termo											
	Ressarcimento dos CLSU relativos a 2014			X Início		X Termo							
2.28	Desenvolver processo de ressarcimento dos CLSU no período posterior à designação do PSU por concurso público - pagamentos à MEO e NOS (SU Comunicações Eletrónicas)												
	CLSU de 2015	X Termo											
	CLSU de 2016			X Início		X Termo							
	CLSU de 2017						X Início		X Termo				
	CLSU de 2018										X Início		
2.29	Avaliar os CLSU (se aplicável) apresentados pelo PSU postal para o ano civil anterior (ano n-1)												
	Definir as especificações técnicas e o tipo de procedimento para a formação do contrato de prestação de serviços com o auditor		X In/Ter				X In/Ter				X In/Ter		
	Apresentação pelo PSU de CLSU (até final 2ºT do ano n)		X In/Ter				X In/Ter				X In/Ter		
	Procedimento de seleção do auditor		X Início	X Termo			X Início	X Termo			X Início	X Termo	
	Realizar auditoria aos CLSU			X Início	X Termo			X Início	X Termo			X Início	X Termo
	Adotar SPD sobre os CLSU				X In/Ter				X In/Ter				X In/Ter
	Aprovar decisão final (até 120 dias úteis a contar da apresentação dos CLSU pelo PSU)				X Início	X Termo			X Início	X Termo			X Início

2.30	Desenvolver processo de ressarcimento dos CLSU postal (se aplicável)													
	CLSU de 2016					X Início		X Termo						
	CLSU de 2017									X Início	X Termo			
2.31	Promover auditorias aos valores de volume de negócios usados no âmbito do Fundo de Compensação do Serviço Universal (se aplicável)													
	Realizar auditoria aos valores apresentados pelos operadores relativos ao ano de 2016							X Início		X Termo				
	Realizar auditoria aos valores apresentados pelos operadores relativos ao ano de 2017										X Início		X Termo	
Eixo de atuação - Monitorizar e supervisionar o desenvolvimento das redes de acesso de próxima geração (RNG)														
2.32	Avaliar o nível de utilização de condutas e postes geridos por outras entidades que não a MEO													
	Pedido de informação					X In/Ter								
	Relatório de avaliação					X In/Ter								
Eixo de atuação - Desenvolver/densificar a aplicação das regras de acesso a infraestruturas no âmbito do Decreto-Lei n.º 123/2009, de 21 de maio														
2.33	Definir a metodologia a utilizar para a fixação do valor da remuneração do acesso e utilização das infraestruturas	X In/Ter												
Eixo de atuação - Monitorizar e supervisionar a atividade desenvolvida pelos agentes do sector e o cumprimento das regras em vigor														
2.34	Verificar a conformidade de equipamentos de comunicações eletrónicas no âmbito das novas diretivas RAD e CEM	X Início				X Termo	X Início			X Termo	X Início			X Termo
Eixo de atuação – Contribuir para a revisão/negociação do novo quadro regulamentar														
2.35	Assegurar coordenação interna	X Início				X Termo	X Início			X Termo				

2.36	Conduzir processo de negociação	X Início			X Termo	X Início			X Termo				
Eixo de atuação – Elaborar e apresentar ao Governo o(s) anteprojeto(s) legislativo(s) de transposição do quadro regulamentar aplicável às comunicações eletrónicas													
2.37	Elaborar e apresentar ao Governo o(s) anteprojeto(s) legislativos(s) de transposição do quadro regulamentar aplicável às comunicações eletrónicas					X Início			X Termo				
Eixo de atuação – Rever e consolidar os procedimentos de gestão dos registos de empresas													
2.38	Regulamentar o registo das empresas que oferecem redes e serviços de comunicações eletrónicas		X In/Ter										
2.39	Regulamentar o registo das empresas que prestam serviços postais		X In/Ter										
2.40	Consolidar as soluções aplicacionais de suporte aos registos de empresas	»»			X In/Ter								
Garantir a eficiente gestão dos recursos públicos													
Eixo de atuação - Implementar um plano de ação para a faixa dos 700 MHz com vista à sua disponibilização													
3.1	Atribuir a faixa dos 700 MHz (e outras faixas relevantes) considerando o interesse nacional, o quadro regulamentar europeu e nacional				X In/Ter				X In/Ter				
Eixo de atuação - Avaliar de forma prospetiva o desenvolvimento dos diversos serviços e aplicações de radiocomunicações e as necessidades de espectro associadas à prestação de novos serviços de comunicações eletrónicas													
3.2	Designar e disponibilizar espectro para serviços de comunicações eletrónicas, considerando os objetivos de regulação estabelecidos na lei, em particular o programa de político do espectro radioelétrico, a conferência mundial de radiocomunicações (WRC-19) e os interesses nacionais na utilização do espectro												
	Preparar a WRC - 2019				X Início				X Termo				

	Disponibilizar faixas para "5G", comunicações (M2M) / Internet das coisas (IoT)				X Início				X Termo				
3.3	Identificar tecnologias emergentes, novos modelos Gestão do Espectro, técnicas alternativas de partilha do meio rádio e cenários evolutivos, decorrentes de novas tendências e de paradigmas futuristas de Gestão do Espectro				X Termo								
Eixo de atuação – Gerir o plano nacional de numeração (PNN) estabelecendo condições adequadas no âmbito da atribuição e utilização de recursos de numeração													
3.4	Definir gama de numeração para M2M incluindo, se necessário, para o eCall												
	Elaborar documento de análise, e se necessário, lançar consulta pública	X In/Ter											
	Decisão		X In/Ter										
3.5	Elaborar regras e condições de utilização da identificação de linha chamadora (CLI)												
	Consulta/SPD	X In/Ter											
	Decisão final		X In/Ter										
3.6	Elaborar regulamento de numeração atualizando os principais elementos do PNN onde se incluem as condições de utilização de números												
	Consulta/SPD			X Início	X Termo								
	Decisão final					X In/Ter							
3.7	Concluir revisão do Regulamento da Portabilidade	»» 2016	X Termo										
Promover a cooperação institucional e técnica													
Eixo de atuação - Assegurar representação ativa nas instâncias internacionais sectorialmente relevantes (comunicações eletrónicas e serviços postais)													
4.1	Participar nas organizações/ organismos internacionais												

	Apresentar proposta ao Governo para a ANACOM deixar de assegurar a representação do Estado Português na UPAEP	X In/Ter											
	Promover candidatura de Portugal ao posto de SE da EUTELSAT IGO	X In/Ter											
	Avaliar possível candidatura ao Conselho da UIT na PP18	X In/Ter											
	Promover a candidatura ao Conselho da UIT na PP18		X Início					X Termo					
	Promover melhorias na UIT, na UPU e CEPT em termos de eficiência e de gestão de recursos	X Início			X Termo	X Início			X Termo	X Início			X Termo
Eixo de atuação - Manter participação ativa nos grupos de reguladores europeus de comunicações eletrónicas e postais													
4.2	Participar no BEREK												
	Participar ativamente em todos <i>Expert Working Groups</i> (EWG) e grupos <i>ad hoc</i>	X Início			X Termo	X Início			X Termo	X Início			X Termo
	Participar em como <i>drafter</i> em 3 EWGs	X Início			X Termo	X Início			X Termo	X Início			X Termo
	Presidir a um EWG	X Início			X Termo	X Início			X Termo	X Início			X Termo
4.3	Participar no ERGP												
	Manter o esforço de participação nos grupos de trabalho	X Início			X Termo	X Início			X Termo	X Início			X Termo
	Presidir a um EWG	X Início			X Termo	X Início			X Termo	X Termo			X Termo
Eixo de atuação - Promover o sector a nível nacional e internacional e a cooperação com outras entidades reguladoras ou grupos de reguladores													
4.4	Participar no EMERG e Regulatel												
	Participar e organizar <i>workshop</i>			X In/Ter				X In/Ter			X In/Ter		
Eixo de atuação - Participar nas plataformas de colaboração entre os países de língua oficial portuguesa													
4.5	Participar na ARCTEL												
	Desempenhar função do Secretariado	X Início			X Termo	X Início			X Termo	X Início			X Termo
	Manter participação ativa nos GTs	X Início			X Termo	X Início			X Termo	X Início			X Termo
4.6	Apoiar a realização de <i>workshops/seminários</i> do CFA	X Início			X Termo	X Início			X Termo	X Início			X Termo

	Contribuir ativamente para a realização de estudos	X Início			X Termo	X Início			X Termo	X Início			X Termo
4.7	Desenvolver programas bilaterais de cooperação												
	Priorizar as ações de cooperação bilateral existentes e a criar	X In/Ter				X In/Ter				X In/Ter			
	Redefinir estratégia dos protocolos bilaterais de cooperação	X In/Ter				X In/Ter				X In/Ter			
	Operacionalizar os protocolos bilaterais de cooperação	X Início			X Termo	X Início			X Termo	X Início			X Termo
Eixo de atuação - Promover a divulgação dos regimes legais e regulamentares aplicáveis sectorialmente													
4.8	Divulgar os Regimes ITED e ITUR												
	Realizar iniciativas para promover e divulgar o quadro legal e a norma técnica aplicável (seminários, <i>workshops</i> , folhetos, etc.).	X Início			X Termo	X Início			X Termo	X Início			X Termo
Eixo de atuação – Promover a cooperação com entidades nacionais e internacionais e garantir a coordenação de atuação em áreas relevantes													
4.9	Introduzir alterações ao SIC decorrentes da revisão da legislação												
	Aprovar deliberações sobre o SIIA/SIC	X Início		X Termo									
	Evolução do SIIA/SIC		X Início		X Termo								
Eixo de atuação – Incrementar a comunicação com a sociedade e agentes do mercado (seminários, workshops e audições)													
4.10	Realizar <i>workshops</i> sobre a revisão do quadro regulamentar		X Termo		X Termo								
Promover a eficiência e a eficácia internas													
Eixo de atuação - Implementar medidas de racionalização de gastos com garantia da eficiência													
5.1	Implementar plano estratégico de sistemas de informação	X In/Ter											
5.2	Desenvolver sistema integrado de indicadores de desempenho	X Início			X Termo								

Eixo de atuação - Melhorar / desmaterializar / simplificar processos internos e alargar a prestação de serviços online													
5.3	Desenvolver novas funcionalidades a implementar nas aplicações informáticas para suporte da gestão do espectro												
	Licenciamento eletrónico - Concretização das novas funcionalidades identificadas e acompanhamento do seu desenvolvimento	X Início			X Termo								
	Rever portal de frequências (eQNAF)	X Início			X Termo								
5.4	Lançar simulador de exames de amador	X Início			X Termo								
5.5	Disponibilizar ao exterior indicadores de gestão de espectro (DIE-IGE)	X Início			X Termo								
Eixo de atuação – Dinamizar um modelo de formação e desenvolvimento estruturado dirigido à excelência dos recursos humanos													
5.6	Programa de gestão de talento												
	Diagnóstico organizacional de potencial	»» 2016			X Termo								
	Plano de gestão de sucessão					X Início		X Termo					
Eixo de atuação – Consolidar uma cultura organizacional mais aberta à mudança													
5.7	Consolidar a cultura ANACOM	X Início			X Termo	X Início			X Termo	X Início			X Termo
Eixo de atuação – Promover, na medida do permitido tendo em conta os constrangimentos legais, uma política de incentivos e de desenvolvimento de carreiras profissionais, na base do reconhecimento do mérito do desempenho dos colaboradores													
5.8	Identificar medidas concretas de incentivo	X Início			X Termo								
Eixo de atuação – Garantir a melhoria da governança, gestão e operação da segurança da informação na ANACOM													
5.9	Implementar um programa de melhoria da segurança da informação na ANACOM	X Início											X Termo