ANEXO

RELATÓRIO E CONTAS DE 2018

Nota do Conselho de Administração

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

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

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

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

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

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

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

- O abrangente trabalho desenvolvido no âmbito do sector postal, com vista a assegurar um reforço da qualidade do serviço postal universal e uma resposta mais adequada às necessidades das populações. Esteve em causa, nomeadamente, a definição de novos indicadores de qualidade do serviço universal que os CTT terão que cumprir em 2019 e 2020, processo que foi acompanhado da introdução de alterações ao sistema de medição dos indicadores de qualidade de serviço, para os tornar mais robustos e fiáveis. A ANACOM aprovou ainda a variação máxima dos preços dos serviços de correspondência, de encomendas e de jornais para o período 2019-2020 e avançou com a análise que lhe permitiu adotar no início de 2019 um sentido provável de decisão sobre a revisão dos objetivos de densidade da rede postal e de ofertas mínimas de serviços a cumprir pelos CTT;
- A coordenação do grupo de trabalho dos "Incêndios Florestais - Medidas de Proteção e Resiliência de Infraestruturas de Comunicações Eletrónicas", que produziu um relatório exaustivo com a identificação de 27 medidas destinadas a aumentar a proteção e resiliência das infraestruturas de comunicações eletrónicas, sobretudo em caso de incêndio florestal, sendo que a sua implementação requer o empenhamento de diversas entidades;
- Um conjunto de ações tendo em vista contribuir para a resolução de problemas de insatisfação dos consumidores de comunicações eletrónicas expresso num número elevado de reclamações. Assim, a ANACOM recomendou aos operadores a não cobrança de qualquer valor aos seus assinantes pela disponibilização de faturas não detalhadas ou com um mínimo de detalhe, seja em papel ou em qualquer outro suporte, e definiu o nível mínimo de detalhe e informação a incluir nas faturas que os operadores de comunicações eletrónicas devem disponibilizar gratuitamente aos assinantes que solicitem faturação detalhada, incluindo informação sobre a data em que termina o período de fidelização e os encargos a suportar pelo cliente se quiser terminar o contrato na data da emissão da fatura. A ANACOM definiu, ainda, os requisitos que os operadores devem cumprir nas reclamações que os seus clientes lhes dirijam através do livro de reclamações, físico ou eletrónico, e aprovou alterações ao Regulamento de Portabilidade, com o objetivo de resolver o problema das elevadas taxas de rejeição de pedidos de portabilidade;
- Para assegurar a livre escolha dos utilizadores relativamente a conteúdos, aplicações e serviços disponíveis através do acesso à Internet, a ANACOM determinou aos

operadores a alteração de um conjunto de ofertas, as chamadas ofertas *zero rating* e outras similares, que violavam as regras da neutralidade da rede e do *roaming*;

- De relevar também, pelo impacto que terá no desenvolvimento do sector nos próximos anos, os trabalhos relacionados com a preparação, aprovação e implementação do roteiro para a libertação e atribuição da faixa dos 700 MHz, necessária ao desenvolvimento da 5.ª geração móvel no quadro dos acordos internacionais e das determinações do Parlamento Europeu e do Conselho.

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

Releva-se que em 2018 o Presidente da ANACOM exerceu as funções de Vice-presidente do Grupo de Reguladores Europeus dos Assuntos Postais (ERGP), cabendo-lhe assegurar a presidência deste organismo em 2019.

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

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

Gestão financeira em 2018

A ANACOM desenvolveu a sua atividade em 2018 prosseguindo uma gestão rigorosa na contenção da despesa, nomeadamente a relativa às despesas com a aquisição de bens e serviços. Note-se que o valor desses gastos registou ao longo dos últimos 7 anos uma redução de cerca de 4 milhões de euros ou seja o equivalente a quase 33%.

A necessidade de proceder à modernização dos sistemas de informação e de monitorização justificou um reforço do investimento em 2018, o qual se situou em 2,5 milhões de euros, o que representa um crescimento de 3% face ao ano anterior.

Os rendimentos obtidos pela ANACOM totalizaram 98,4 milhões euros, o que corresponde a um acréscimo de 8% face ao exercício anterior, devido sobretudo ao aumento das taxas de utilização de frequências e das taxas de regulação, enquanto os gastos se situaram em 54,8 milhões de euros, ou seja, um valor que está em linha com o realizado no ano anterior. Contudo, não considerando o reforço da provisão para processos judiciais em curso, imparidades e amortizações/reintegrações, a diminuição dos gastos situou-se nos 3%.

O "Resultado do Exercício" observado no final de 2018 ascendeu a 43 529 mil euros, cerca de 21% acima do verificado em 2017.