

**APDC: “O estado da nação das comunicações”****Sandra Maximiano**

Boa tarde a todos!

Queria muito agradecer o convite que me foi endereçado pelo Sr. Presidente da APDC, Eng. Rogério Carapuça, para estar aqui hoje como *keynote speaker* nesta sessão tão aguardada “O estado da nação das comunicações”.

Faz hoje precisamente 5 meses que abracei o desafio de presidir ao Conselho de Administração da Autoridade Nacional de Comunicações (ANACOM).

Fi-lo exclusivamente pela vontade em contribuir para uma regulação de excelência, independente, transparente, ativa, com respeito pela ética e responsabilidade social e aberta ao diálogo com os *stakeholders*, dos quais destaco os consumidores e seus representantes, os operadores e a academia.

Uma regulação eficiente e eficaz e sobretudo dinâmica é um ingrediente essencial num mundo em plena revolução digital.

Como qualquer outro sector, não tenho dúvida que o sector das comunicações tem sofrido impactos profundos com a adoção de novas tecnologias. Nesta revolução tecnológica o regulador não pode ficar para trás, no que respeita a adoção de tecnologias por exemplo de inteligência artificial.

Estes sistemas tem a potencialidade de contribuir para o aumento da eficácia e da eficiência e da monitorização do cumprimento das normas regulatórias, através de uma monitorização mais eficiente, contínua, que minimiza o impacto de violações regulatórias nos consumidores.

Permitem também ajudar na previsão de problemas de conformidade, e na antecipação de tendências do sector e necessidades futuras de regulamentação.

A inteligência artificial poderá vir a ser aplicada na previsão da procura de espectro radioelétrico, na otimização na afetação de licenças e na monitorização do espectro.

Claramente, estes sistemas de inteligência artificial revolucionam o tratamento e resolução de reclamações. A este nível, destaco o excelente trabalho que está a ser desenvolvido pela equipa de inovação da ANACOM na construção da AEXCIA, a Plataforma de inteligência artificial para a Análise e Gestão da Experiência dos

Consumidores, que será o suporte aplicativo do processo de tratamento de reclamações e pedidos de informação; mas também irá permitir a identificação de padrões de insatisfação de consumo e de outros padrões comportamentais de interesse analítico, designadamente nas redes sociais.

Não só a transformação digital tem impacto no sector das comunicações, como estas, sobretudo as eletrónicas, são fundamentais para este novo mundo que se desenhou e ainda se desenha.

Neste contexto, os desafios para o regulador são maiores. E coloco alguns sobre a mesa, talvez para discussão mais tarde:

Primeiro, o uso de *big data*, *data analytics* e inteligência artificial cria vantagens competitivas nas empresas de comunicações. Há que pensar nas implicações da dinâmica e concorrência do próprio sector.

Segundo, é preciso estar consciente que as empresas de telecomunicações são viabilizadoras das estratégias digitais de outras empresas em variados sectores. Logo, são parte essencial para garantir que não haja desequilíbrios no acesso à conectividade por diferentes *players*.

Terceiro, reconhecer que num contexto que se quer inovador, é preciso abraçar as *sandboxes* regulatórias para potenciar a experimentação, nomeadamente de aplicações de inteligência artificial, num ambiente regulatório que se quer flexível.

Quarto, estar atento aos riscos: a inteligência artificial pode ser utilizada para influenciar as opiniões e escolhas dos utilizadores e consumidores que não correspondem aos seus interesses.

Quinto, a possibilidade de personalização de ofertas poderá aumentar a discriminação de preços, podendo, teoricamente, as empresas aproximarem-se de uma discriminação de preços de 1.º grau, o que aumenta a eficiência, mas leva à transferência de excedente do consumidor para os operadores.

Por último, o grande desafio que a transformação digital traz ao regulador, mas também aos operadores, que se prende com o recrutamento e retenção de talento no digital. A este nível exige-se, a todos nós, uma maior cooperação com ensino desde o pré-escolar ao ensino universitário.

A regulação do digital é a evolução natural da abordagem regulatória do sector, tendo em conta os investimentos dos vários *players* em redes e em diversos serviços oferecidos pelos operadores de comunicações eletrónicas.

Neste ambiente digital colocam-se novos desafios sobre a melhor forma de proteger os interesses e direitos fundamentais dos utilizadores, garantir a transparência (nomeadamente dos algoritmos) e a disponibilização de informação, combater os conteúdos ilegais e desinformação e ao mesmo tempo fomentar a inovação, a promoção do desenvolvimento sustentável e da concorrência.

Em Portugal, o Governo designou a ANACOM autoridade competente e coordenadora dos serviços digitais, assim como a ERC e a IGAC como entidades competentes nas suas matérias. Nesta qualidade, entre outros aspetos, a ANACOM é responsável pela supervisão e aplicação do Regulamento dos Serviços Digitais em Portugal.

Em particular, este regulamento prevê várias obrigações para os prestadores de serviços intermediários, em função da natureza dos serviços que prestam e da sua dimensão.,.

Em relação a novas competências, gostaria também de relembrar que a ANACOM é a autoridade que regula as atividades espaciais. E que em março emitiu as duas primeiras licenças de operações espaciais de lançamento, de comando e de controlo, dia 4 do satélite AEROS do CEiiA e dia 25 do satélite ISTSAT-1 do Instituto Superior Técnico.

Apesar das novas responsabilidades ligadas ao espaço e ao digital, a ANACOM tem por grande missão a regulação das comunicações eletrónicas e postais.

Nesta missão, a promoção da concorrência é um objetivo inscrito na lei e nos seus estatutos.

A dinâmica do mercado português das comunicações eletrónicas, nos últimos anos, tem-nos mostrado que existe uma oferta de serviços de grande qualidade, mas que existe uma prevalência de ofertas em pacotes, cada vez mais homogéneas, levando a uma perceção de falta de concorrência no sector, o que justifica também a fraca mobilidade dos utilizadores, mesmo após o período de fidelização.

Falando do que ninguém gosta: de preços, vemos que em março de 2024, a taxa de variação média dos preços das telecomunicações nos últimos 12 meses em Portugal foi de 5% enquanto na União Europeia foi de 1,2%. A taxa de penetração dos serviços de banda larga móvel é substancialmente mais baixa do que a média europeia.

E para esta estatística não contribui a menor literacia digital, até porque a taxa de penetração em banda fixa é superior, mas sim os preços dos serviços móveis.

Com vista à **promoção da concorrência**, a ANACOM tem promovido medidas do lado da oferta.

Destaco, primeiro, a criação ou reforço das condições para que as empresas possam entrar e competir ativamente no mercado. Em breve, um novo operador, a DIGI, entrará no mercado português, o que levará, esperamos, a uma reação criativa e saudavelmente competitiva dos operadores. Sei que existe algum receio por parte dos operadores atuais sobre o impacto deste novo operador nas suas receitas. Mas ao contrário dos media, nomeadamente a redução de audiências nos media tradicionais, a procura por conectividade está em expansão. O 5G, as redes virtuais privadas, *industry verticals*, a realidade virtual aumentada, trazem espaço para que as oportunidades sejam maiores que os riscos.

Segundo, destaco a **promoção da conectividade**. Especificamente, a regulação que procura dinamizar a aposta e o investimento na construção de rede própria por parte dos vários operadores, beneficiando do acesso a infraestruturas físicas do Grupo Altice a preços e em condições reguladas; e nos casos onde o investimento em rede própria é mais difícil, ou não plausível, foi regulado o acesso à rede de fibra ótica do Grupo Altice, para que se possa potenciar a concorrência na oferta de serviços aos utilizadores finais.

Destaco também o papel da ANACOM na promoção da conectividade e da concorrência no âmbito da coadjuvação ao Governo. Aqui ressalto:

- os trabalhos de promoção de condições mais simples e eficazes no contexto da legislação específica relativa à utilização de infraestruturas para o alojamento de redes de comunicações eletrónicas;
- o estudo e análise da configuração técnica e financeira do novo anel CAM;
- o apoio técnico ao lançamento do concurso das “áreas brancas”.

Ainda sobre medidas do lado da oferta, é de referir a **gestão adequada do espectro radioelétrico** como instrumento essencial para a promoção da concorrência.

Sendo o espectro um bem público, a sua gestão exige uma responsabilidade social acrescida. Deste modo, é também uma via para a promoção de cobertura de serviços móveis em todo o país, incluindo em zonas em que o mercado não tem incentivo em

cobrir. A este título, é de relevar as obrigações de cobertura que a ANACOM criou quer no Leilão 5G, quer como contrapartida para a renovação de licenças. Estamos agora a trabalhar para garantir que acompanhamos de forma eficiente e eficaz o cumprimento destas obrigações.

Convém dizer que a gestão do espectro vai muito para além das condições que impomos quando disponibilizamos ou renovamos o direito a utilizá-lo. O planeamento internacional do espectro é uma componente essencial da gestão deste recurso escasso. A ANACOM desenvolveu um trabalho intensivo de preparação e acompanhamento das decisões determinantes para o futuro da utilização do espectro, no âmbito da Conferência Mundial de Radiocomunicações, realizada em dezembro de 2023.

O planeamento do espectro é fundamental para garantir que existe suficiente espectro para que se possa desenvolver adequadamente as novas tecnologias móveis, que permitem potenciar as soluções de conectividade no país. Especificamente no que se refere à conectividade 5G, as oportunidades de negócio e monetização do 5G são múltiplas e variadas. A ANACOM tem contribuído para dinamização destas oportunidades. Por um lado, como facilitador de disponibilização de espectro para uso de aplicações inovadoras na área do 5G e de conceitos preparatórios para o 6G, tendo autorizado vários ensaios e testes de tecnologias por parte de universidades e indústrias em faixas pioneiras deste tipo de serviços. Por outro, através da publicação de diferentes estudos de caso e exemplos de uso da tecnologia 5G nas suas redes sociais e no Portal 5G. Queria também destacar que ainda este ano iremos realizar a conferência ANACOM, prevista para a segunda semana de setembro, com o tema “5G: o futuro hoje”.

A intervenção da ANACOM não se esgota em ações do lado da oferta. É cada vez mais prioritária a atuação do lado da procura, para defender os direitos e interesses dos utilizadores finais, em particular dos consumidores.

Em matéria de serviço universal, destaco a supervisão do cumprimento das obrigações de serviço universal postal e a elaboração de proposta de revisão dos parâmetros de qualidade de serviço e dos objetivos de desempenho associados à prestação do serviço universal. Após a consulta pública, trabalhámos para procurar estabelecer o equilíbrio adequado entre as preocupações e direitos dos utilizadores e a sustentabilidade do sector, e, no início deste mês, remetemos ao Governo a proposta final.

No sector das comunicações eletrónicas, destaco os trabalhos associados à aplicação e supervisão do regime da tarifa social de fornecimento de serviços de acesso à Internet em banda larga.

Além das medidas em matéria de serviço universal, destaco as medidas corretivas para garantir a previsibilidade e transparência das cláusulas contratuais dos três maiores operadores respeitantes ao aumento anual de preço, bem como, em 2023, a decisão adotada no sentido de prevenir situações de discriminação de tráfego em tarifários com aplicações *zero-rated* face ao restante tráfego.

Já em 2024, foi aprovado um regulamento com vista a garantir acesso e escolha equivalentes aos utilizadores finais com deficiência.

No futuro, desafios como o progressivo aumento da complexidade das ofertas de serviços de comunicações eletrónicas, exigirão medidas destinadas a garantir de forma eficaz a transparência da informação, evitando os enviesamentos resultantes do excesso de informação no contexto da escolha e contratação de serviços.

A literacia digital é nosso desígnio, com particular atenção à proteção de grupos de utilizadores mais vulneráveis.

Em especial, afigura-se relevante explorar a influência do comportamento humano nos processos decisórios, incorporando esse conhecimento numa abordagem regulatória integrada.

Por último, queria referir um ponto de extrema importância: **a segurança das redes**, que é essencial para a concretização plena do seu potencial; para proteger a sociedade e a economia e garantir a soberania tecnológica do País.

Tem havido um reforço da cooperação com os operadores de comunicações eletrónicas, com o intuito de aumentar a segurança e a resiliência do sector das comunicações.

Destaco a criação de uma Equipa de Resposta a Incidentes de Segurança (CSIRT-ANACOM), constituída por um conjunto de peritos de segurança informática, com a finalidade de prestar apoio à comunidade na recuperação de eventuais incidentes de segurança e ajudar as organizações a reduzir o impacto e a prevenir os incidentes graves.

A ANACOM está empenhada em participar na transposição da Diretiva NIS 2, relativa a medidas destinadas a garantir um elevado nível comum de cibersegurança na União Europeia, bem como na harmonização da restante legislação nacional para acomodar

esta diretiva, de modo a preparar o sector, minimizando os custos para este, para o novo enquadramento legislativo.

A ANACOM tem vindo a constatar e a acompanhar o acréscimo de práticas fraudulentas associadas à usurpação de números de telefone (*vishing*) ou de identificadores de mensagens (*smishing*).

Em cooperação com as entidades relevantes, nomeadamente o Centro Nacional de Cibersegurança, a Polícia Judiciária, os operadores de comunicações eletrónicas e os operadores de serviços essenciais do sector bancário, e também com a AMA, tem vindo a adotar as diligências necessárias com o propósito de se encontrarem soluções de teste para mitigação desta problemática.

Destaco também o trabalho que tem vindo a ser desenvolvido em cooperação com a Comissão de Planeamento de Emergência das Comunicações (CPEC), presidida pela ANACOM, especialmente no que respeita à identificação das infraestruturas críticas no sector das comunicações, as quais, após estarem devidamente identificadas, serão objeto de uma proteção adequada às suas especificidades.

Por último, no âmbito da implementação da EU Toolbox 5G – que criou um referencial para ser seguido em termos de segurança das redes 5G em todos os países da União Europeia, a ANACOM desenvolveu trabalhos com os operadores de comunicações eletrónicas, por forma a assegurar uma implementação exequível e garantir o menor impacto possível no sector das comunicações.

Para concluir, é impossível imaginar um mundo a funcionar *offline* mesmo que seja por poucas horas. Passámos de um modelo de comunicações e conexões esporádicas, para um modelo em que a comunicação é uma continuidade do ser humano. Estamos por *default* hiperconectados. Os serviços de telecomunicações são parte da vida das pessoas, das empresas, do Estado e dos governos.

Da minha parte, fica o compromisso que a ANACOM está preparada para o desenvolvimento da sua missão de promoção da concorrência e proteção dos utilizadores e consumidores abraçando um ambiente de inovação seguro e de criação de valor económico para o desenvolvimento do sector das comunicações e do país.