
PLANO
PLURIANUAL
DE ATIVIDADES
2017-2019
E ORÇAMENTO
2017

ANACOM



AUTORIDADE
NACIONAL
DE COMUNICAÇÕES



PLANO
PLURIANUAL
DE ATIVIDADES
2017-2019
E ORÇAMENTO
2017

ANACOM

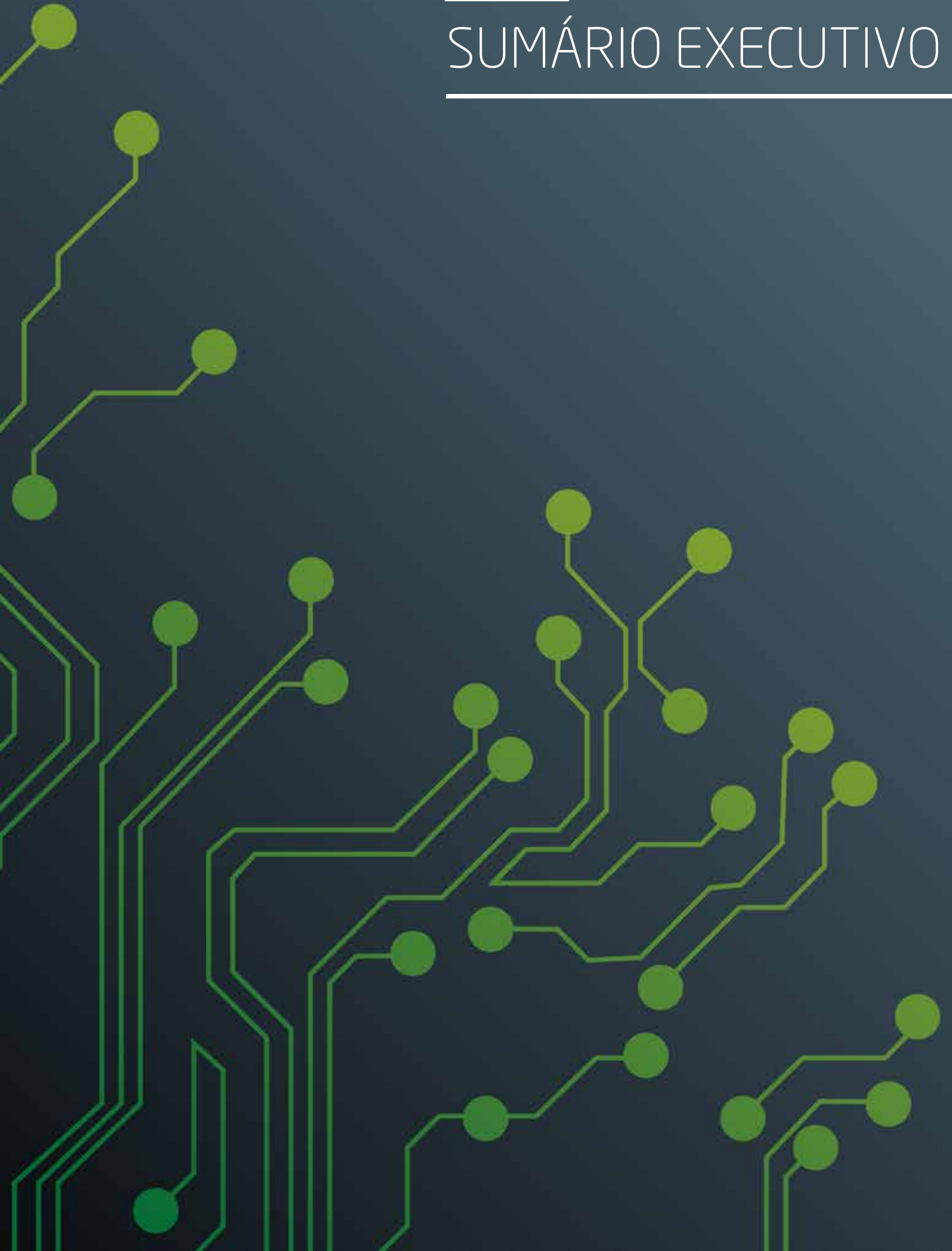


AUTORIDADE
NACIONAL
DE COMUNICAÇÕES

Índice

1. Sumário executivo	3
2. Enquadramento – compromisso regulatório.....	6
3. Enquadramento atual do sector das comunicações	9
4. Prioridades estratégicas e eixos de atuação a prosseguir em 2017-2019.....	11
5. Atividades correntes	32
6. Indicadores globais	38
7. Plano de recursos humanos	39
8. Plano financeiro	41
Anexo I – Lista de ações.....	51
Anexo II – Plano estratégico de pessoas (tabelas)	71
Anexo III – Orçamento de 2017	73
Anexo IV – Plano financeiro 2017-19 (tabelas)	78

SUMÁRIO EXECUTIVO



1. Sumário executivo

O Plano Plurianual de Atividades da Autoridade Nacional de Comunicações (ANACOM) integra as prioridades estratégicas, os eixos de atuação e as ações concretas que serão realizadas no triénio 2017-2019, incluindo as atividades de carácter regular e permanente que são essenciais ao desempenho das atribuições desta Autoridade e às quais são alocados importantes recursos, humanos e financeiros.

Este ano, pela primeira vez, a ANACOM decidiu submeter a consulta pública a listagem das ações a integrar o Plano Plurianual de Atividades 2017-2019 e a respetiva calendarização, tendo recebido contributos entre 29 de julho e 29 de agosto de 2016. Antes, a ANACOM já tinha recebido o contributo dos vários *stakeholders* relativamente às orientações estratégicas do plano, numa consulta pública que decorreu entre 6 de maio e 6 de junho de 2016. Estas consultas públicas, que visam reforçar a transparência no mercado, aumentar a previsibilidade regulatória e promover um maior envolvimento de todos os interessados na preparação do plano de atividades da ANACOM, foram lançadas em cumprimento do artigo 47.º, n.º 1, dos estatutos da ANACOM, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 39/2015, de 16 de março. Das consultas resultaram importantes contributos, muitos dos quais têm acolhimento no presente Plano, conforme é possível verificar através dos relatórios aprovados e disponibilizados no sítio da ANACOM na Internet. A título de exemplo, refira-se a inclusão no Plano de novos eixos de atuação como sejam «Melhorar os processos técnicos de mudança de prestador» e «Garantir o acesso da população à televisão gratuita após 2020 (libertação da faixa dos 700 Mhz)». Alguns eixos foram reformulados, nomeadamente o eixo que consistia em «Analisar as tendências de utilização do 2º dividendo digital antecipando cenários evolutivos» que passou a consistir em «Implementar um plano de ação para a faixa dos 700 Mhz com vista à sua disponibilização». O eixo «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» também resultou de reformulação.

Na sequência das consultas lançadas passaram a constar no plano plurianual da ANACOM novas ações, designadamente a ação que consiste em «Concluir a revisão do Regulamento da Portabilidade» e a ação «Mobilizar os operadores para o estabelecimento de códigos de conduta». Noutros casos, as ações propostas não foram detalhadas no

plano porque já estavam previstas outras que prosseguem o mesmo objetivo, existindo ainda casos de ações que não tiveram consagração expressa, muito embora a ANACOM as vá tomar em consideração no desenvolvimento da sua atividade, conforme detalhado no relatório da consulta pública sobre as ações do plano 2017-2019.

Algumas ações previstas pela ANACOM sofreram alterações para ir ao encontro de propostas feitas na consulta. É o caso, por exemplo, da ação «Atribuir a faixa dos 700 Mhz (e outras faixas relevantes) considerando o interesse nacional e o quadro regulamentar europeu e nacional», que substituiu duas ações inicialmente previstas; ou da ação «Monitorizar as práticas dos prestadores», cujas sub-ações foram reformuladas, passando a ser mais abrangentes.

Procedeu-se ainda à alteração da calendarização de várias ações, em resultado de contributos recebidos nessa consulta.

Assim, este documento integra as prioridades estratégicas, os eixos de atuação e as ações que a ANACOM considera mais adequados para assegurar a existência de um quadro regulatório estável e previsível, capaz de promover a concorrência, o investimento e a inovação, fatores essenciais para o aparecimento de melhores ofertas para os consumidores.

Num sector tão dinâmico como é o das comunicações, a proatividade do regulador e a sua capacidade de antecipar os desenvolvimentos futuros são determinantes para a adoção de medidas regulatórias adequadas, o que deverá ser feito com a máxima transparência e da forma o menos intrusiva possível.

Promover a concorrência no sector através da criação de condições favoráveis ao aparecimento de mais e melhores ofertas, garantir a prestação do serviço universal nas comunicações eletrónicas e nos serviços postais, melhorar e reforçar a informação junto dos consumidores, incrementar a capacidade de resposta a reclamações, aferir as necessidades de utilização de espectro e de estabelecimento de novas regras no âmbito da atribuição, utilização e gestão da numeração são matérias que estarão no cerne da atuação da ANACOM nos próximos anos.

Para concretizar todos os seus objetivos, importa que a ANACOM disponha de colaboradores altamente qualificados, empenhados e motivados, que contribuam para a melhoria da eficiência desta Autoridade.

O plano de investimento para o período 2017-2019 vai continuar a pautar-se pela racionalização de gastos e por uma avaliação criteriosa de todos os montantes a despendar, sem prejuízo da manutenção da capacidade de atuação na atividade regulatória e de supervisão. Os investimentos mais significativos neste triénio resultarão da atualização e modernização de equipamentos afetos à atividade de gestão do espectro e da renovação e adequação tecnológica dos sistemas de informação (*hardware* e *software*).

Não obstante a necessidade destes importantes ativos, a previsão de investimento para 2017 é, pontualmente, 4,6% inferior ao investimento contemplado no orçamento de 2016, prevendo-se também reduções em 2018 (-17%) e 2019 (-0,2%).

No que respeita ao plano financeiro, em 2017, a principal fonte de rendimentos continuará a ser a cobrança de taxas específicas, destinadas a cobrir os custos da atividade regulatória da ANACOM, quer no âmbito das comunicações eletrónicas quer dos serviços postais. Estas taxas são suportadas pelos operadores sectoriais de acordo com um critério de imputação que é proporcional ao peso dos rendimentos relevantes de cada operador no total do sector. A ANACOM cobra também taxas específicas que são suportadas pelos operadores como contrapartida pela utilização de recursos públicos escassos (como o espectro radioelétrico e a numeração).

Estima-se que em 2017 os rendimentos ascendam a 90 778 mil euros, valor superior ao orçamentado para 2016 (+7,5%). Nos anos seguintes, 2018 e 2019, prevê-se uma redução dos rendimentos na ordem dos 0,3%/ano.

Relativamente aos gastos, o orçamento para 2017 prevê um total na ordem dos 56 070 milhares de euros, representando um aumento de 5,4% em relação ao orçamentado para 2016. Esta situação deve-se, essencialmente, ao aumento das provisões para processos judiciais em curso e à reposição integral das reduções salariais, de acordo com a lei.

No período 2017-2019 continuarão a ser tomadas medidas conducentes à redução dos gastos e à adequação da estrutura de custos da ANACOM, que assim permitirão acomodar algumas subidas de gastos associados ao cumprimento de novas obrigações legais.

Os resultados líquidos previstos para o horizonte temporal do Plano são 34,7 milhões de euros em 2017, 36,3 milhões de euros em 2018 e 38,4 milhões de euros em 2019.



ENQUADRAMENTO -
COMPROMISSO
REGULATÓRIO

2. Enquadramento – compromisso regulatório

A ANACOM é uma pessoa coletiva de direito público, com a natureza de entidade administrativa independente, dotada de autonomia administrativa, financeira e de gestão, bem como de património próprio.

A ANACOM tem por missão a regulação do sector das comunicações, incluindo as comunicações eletrónicas e postais, e, sem prejuízo da sua natureza, a coadjuvação ao Governo no domínio das comunicações, nos termos dos seus estatutos e da lei. No âmbito da sua missão, a ANACOM procura promover condições favoráveis a uma maior abertura dos mercados, ao reforço da concorrência e ao alargamento do leque de escolha dos utilizadores finais.

A regulação visa promover, quando necessário, o correto funcionamento dos mercados, proporcionando uma adequada satisfação das necessidades dos consumidores em termos de diversidade de ofertas, preços e qualidade de serviço.

Na prossecução da sua atividade e nos termos legais, cabe à ANACOM controlar o exercício de posições dominantes e de monopólio, promover a concorrência e salvaguardar os direitos e interesses dos consumidores e demais utilizadores finais. A proteção dos consumidores é uma das áreas de intervenção crescente, na qual tem vindo a ser exigido um maior envolvimento dos reguladores, não só ao nível da divulgação de informação ao consumidor, mas também do tratamento das reclamações do sector e de procurar encontrar soluções de mediação e resolução alternativa de conflitos de consumo.

A gestão do espectro radioelétrico é uma atribuição fundamental do Estado nos mercados das comunicações eletrónicas, seja no exercício de funções de regulação seja no que diz respeito à gestão de bens do domínio público. Nesse sentido, é cada vez mais uma área de intervenção fundamental na ANACOM, que atenderá à evolução muito significativa que se tem verificado na utilização do espectro, com o contínuo desenvolvimento de novas redes e serviços e o aumento das possibilidades de escolha dos utilizadores. Pretende-se assim que a atuação consistente desta Autoridade nesta área vise assegurar uma utilização eficiente do espectro, contribuindo para o aumento da concorrência nos mercados - assegurando a flexibilidade necessária para que os operadores de rede e os prestadores de serviços de comunicações eletrónicas se adaptem rapidamente às alterações tecnológicas que caracterizam o sector e possam adotar novos modelos de

negócio ajustados às necessidades dos utilizadores – e, em paralelo, para o aumento do investimento sustentado.

Ainda no domínio da gestão de recursos públicos escassos, a ANACOM promove o estabelecimento das condições adequadas no âmbito da gestão e utilização da numeração, procedendo nomeadamente à atualização dos principais elementos do plano nacional de numeração (PNN).

O quadro regulamentar comunitário em vigor veio atribuir às autoridades reguladoras nacionais competências em matéria de fiabilidade e segurança das redes, pelo que esta Autoridade tem vindo a desenvolver um vasto trabalho com vista à adoção de medidas adequadas à preservação da segurança das redes e dos serviços de comunicações eletrónicas, que deverá ter continuidade e aprofundamento, em particular através da realização de auditorias de segurança e da atuação em sede do centro de reporte de notificações.

A ANACOM prossegue igualmente uma importante atividade de supervisão e fiscalização do mercado. Verifica o cumprimento das leis e regulamentos, das suas próprias decisões, dos requisitos técnicos e dos títulos habilitantes de atividade, bem como das obrigações específicas a que estão sujeitos os prestadores do serviço universal. Adicionalmente, recolhe, trata e divulga as estatísticas relativas aos sectores de comunicações eletrónicas e postal.

Esta Autoridade tem ainda funções de representação do Estado português em várias instâncias e organizações internacionais e assegura a representação técnica em diversos *fora* e organizações de reguladores das comunicações, promovendo a partilha de conhecimentos e a troca de experiências.

Neste contexto, importa destacar o papel ativo desempenhado pela ANACOM na negociação do novo quadro regulamentar das comunicações eletrónicas, que será determinante para o futuro do sector, nomeadamente no âmbito da sua participação ativa no Organismo de Reguladores Europeus das Comunicações Eletrónicas (BEREC).

Por último, são de referir as atividades de consulta à Assembleia da República e de assessoria ao Governo. Nos termos estatutários, a ANACOM coadjuva o Governo, por sua iniciativa ou a pedido do executivo, através da prestação de apoio técnico e da elaboração de pareceres, informações e projetos de legislação.

Para levar a cabo a sua missão com sucesso, a ANACOM procura melhorar continuamente a sua atuação e a qualidade do processo decisório. Ser mais ágil, mais eficiente, ter a capacidade de antecipar os desenvolvimentos que se colocam ao sector no futuro, para que o processo regulatório seja mais célere e capaz de acompanhar a rápida evolução dos mercados, são desafios que se colocam todos os dias ao regulador.

A ANACOM considera fundamental garantir a estabilidade do quadro regulatório e a previsibilidade de decisão para que os operadores e prestadores de serviços possam desenvolver os seus negócios e investimentos sem receio de disrupções regulatórias injustificadas, num ambiente propício à inovação.

No exercício das suas atribuições, esta Autoridade procura assegurar uma regulação proporcional, rigorosa e o menos intrusiva possível, só intervindo para corrigir falhas nos mercados e distorções à sã concorrência e para garantir a salvaguarda dos interesses dos utilizadores finais, a integridade e segurança das redes e serviços de comunicações eletrónicas e o acesso a comunicações de emergência.

Considerando o impacto que as suas decisões têm sobre os vários agentes - empresas e consumidores - a ANACOM procura dar a conhecer tão cedo quanto possível os seus projetos de decisão e receber contributos de todas as entidades interessadas, pelo que submete ao procedimento de consulta pública todas as suas decisões que têm impacto externo. Este é o modo de atuação que tem sido privilegiado para concretizar o princípio da transparência, pilar fundamental da regulação e um dos valores pelos quais a ANACOM pauta a sua atuação. A independência, a excelência e a cultura de equipa são os outros valores que enquadram as normas comportamentais seguidas pelos colaboradores da ANACOM no desempenho das diferentes tarefas e na prossecução dos objetivos finais previstos no presente plano.



ENQUADRAMENTO
ATUAL DO SECTOR
DAS COMUNICAÇÕES
VOIP NÓMADA

3. Enquadramento atual do sector das comunicações

O mercado português de comunicações continua a apresentar um forte dinamismo que decorre em boa medida do elevado nível de cobertura do país com redes de alta velocidade, fixas e móveis. Combinadas, essas redes, que permitem velocidades de *download* iguais ou superiores a 30 Mbps, cobrem 90,9% dos lares, o que coloca Portugal na 8ª posição entre os 28 países da União Europeia (UE). Na banda larga móvel é de relevar que as redes de LTE (*Long Term Evolution*) apresentam uma cobertura de 94,3%, uma das mais elevadas da UE28. O mesmo acontece com a cobertura de redes de nova geração nas zonas rurais que atingiu os 36,9% em 2015, valor que compara com uma média de 9,4% na UE28.

Em consequência, e devido à forte concorrência que se vive no sector, a penetração da Internet de banda larga fixa e móvel continuou a subir, para 30,3% e 53,2%, respetivamente, e o tráfego de dados também aumentou – 30,1% no caso da banda larga fixa e 38,2% na banda larga móvel. Para a subida do consumo de dados móveis contribuiu ainda o aumento da penetração de *smartphones*, que atingiu os 66,7%, havendo 5,5 milhões de utilizadores destes equipamentos em Portugal no final de 2015.

Alterações ocorridas na estrutura do mercado nos últimos anos criaram condições para acelerar a convergência, sobretudo entre as infraestruturas móveis e fixas, que levaram ao reforço das ofertas convergentes, permitindo o aparecimento de pacotes *4 Play* e *5 Play*. Em 2015, 80% das famílias em Portugal dispunham de serviços em pacote e 35% adquiriram pacotes de serviços convergentes. O aumento na utilização da banda larga, fixa e móvel, e de outros serviços, como a televisão por subscrição, e mesmo os serviços de voz, decorre em grande parte do crescimento verificado na venda de pacotes de serviços.

A disponibilização de redes de alta e muito alta velocidade permitiu ainda o aparecimento de novos negócios, como a computação em nuvem ou o *big data*, que representam uma oportunidade de negócio para as empresas de telecomunicações.

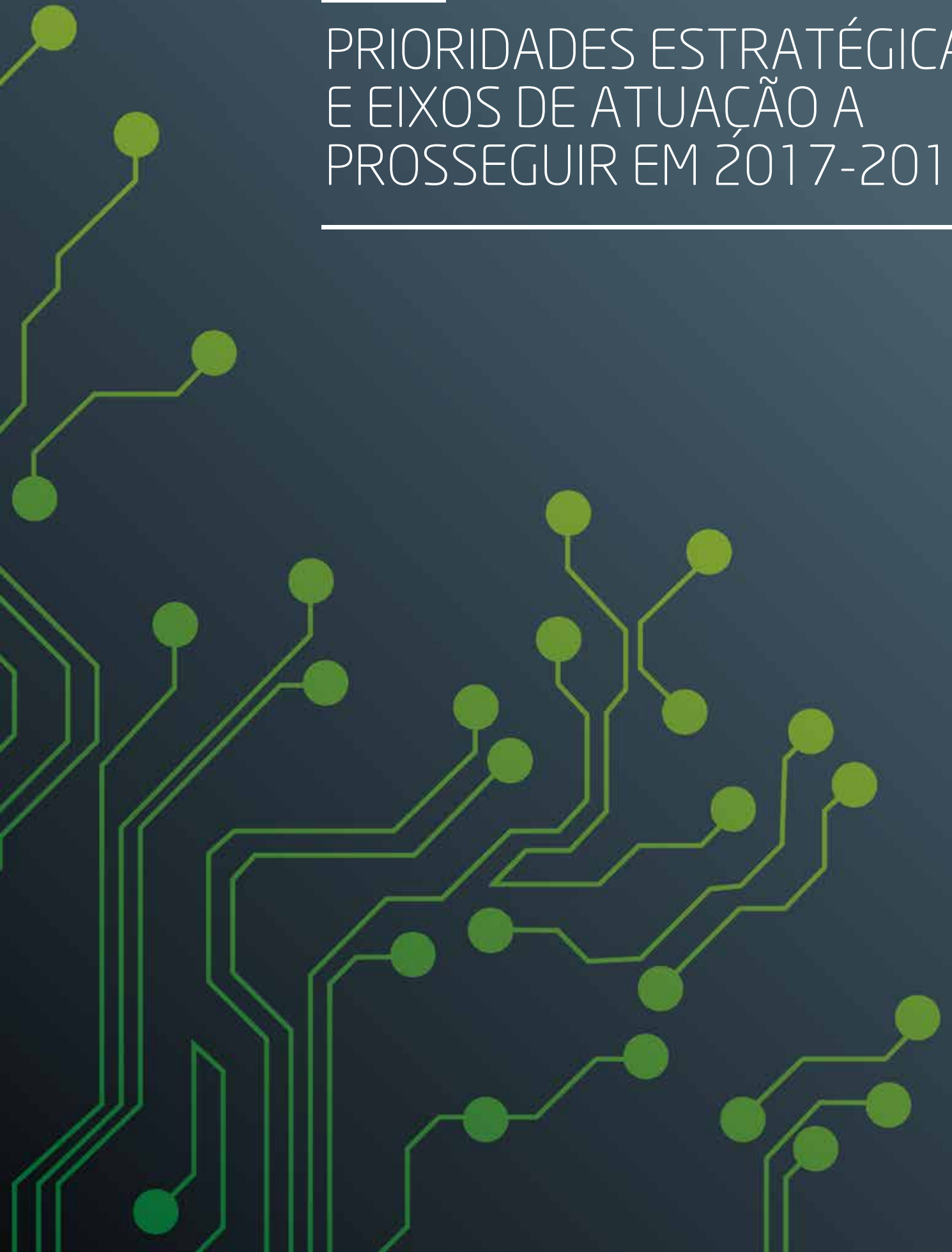
No sector postal a situação é diferente. Devido à crescente utilização das comunicações eletrónicas em substituição dos envios postais tradicionais continuou a verificar-se uma diminuição do tráfego postal, que sofreu uma redução de 3,3% em 2015. Em contrapartida, as áreas de atividade associadas ao comércio eletrónico, como o tráfego de encomendas,

estão em crescimento, embora ainda não possuam uma dimensão suficiente que permita compensar a redução verificada no negócio tradicional.

Estes condicionalismos têm levado os operadores postais a procurar novas áreas de atividade e novas oportunidades que lhes permitam o crescimento que o mercado interno neste momento não oferece, designadamente com a internacionalização e a dinamização do comércio eletrónico.

Neste enquadramento, a ANACOM irá continuar a empenhar-se para assegurar um ambiente regulatório adequado ao desenvolvimento do sector das comunicações. Este Plano pretende ser mais um instrumento nesse sentido.

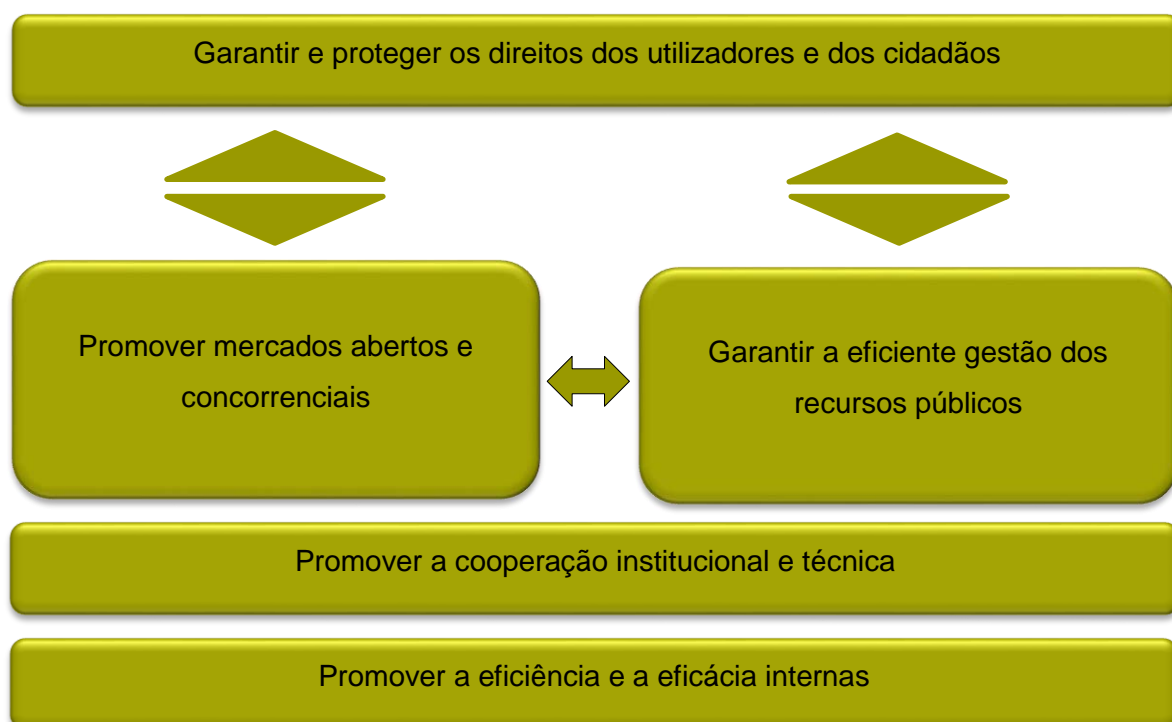
PRIORIDADES ESTRATÉGICAS E EIXOS DE ATUAÇÃO A PROSSEGUIR EM 2017-2019



4. Prioridades estratégicas e eixos de atuação a prosseguir em 2017-2019

O presente Plano Plurianual de Atividades apresenta as prioridades estratégicas e os eixos de atuação a prosseguir no triénio 2017-2019, bem como as ações a desenvolver, que contribuirão para concretizar essas prioridades.

Prioridades estratégicas da ANACOM para 2017-2019



Serão igualmente referenciadas outras atividades regulares que se revelam essenciais para que a ANACOM prossiga cabalmente a generalidade das suas atribuições, na medida em que envolvam a afetação de recursos humanos e financeiros significativos.

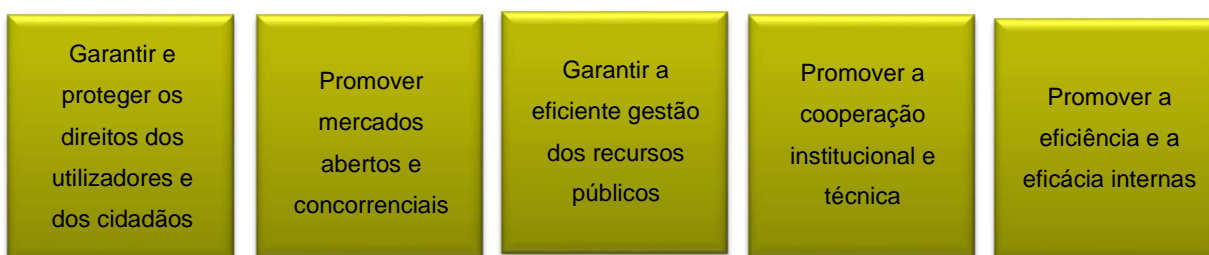
À semelhança do que aconteceu com as orientações estratégicas para os Planos de Atividades 2015-2017 e 2016-2018, a ANACOM voltou a colocar em consulta pública as orientações estratégicas do Plano 2017-2019 e, pela primeira vez, submeteu ao procedimento de consulta a listagem de ações, devidamente calendarizadas.

Com este procedimento, a ANACOM reforça a transparência e a previsibilidade regulatória e vai ao encontro das necessidades expressas pelo mercado, uma vez que todas as entidades interessadas têm a oportunidade de se pronunciar sobre as orientações

estratégicas que o regulador pretende prosseguir nos próximos anos e propor outras prioridades, eixos de atuação e ações.

Do conjunto de propostas recebidas, um vasto número foi acolhido e integra o Plano de Atividades 2017-2019, conforme referido nos relatórios entretanto aprovados e disponibilizados no sítio desta Autoridade.

Elencam-se de seguida os eixos de atuação a prosseguir pela ANACOM no triénio 2017-2019 e as ações que os concretizam, agrupados de acordo com as prioridades estratégicas definidas para o triénio:



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

Eixos de atuação:

- 1.1 Supervisionar e considerar a revisão da aplicação das condições de prestação do serviço universal (comunicações eletrónicas e serviços postais).
- 1.2 Avaliar a adequação dos níveis de qualidade dos serviços prestados.
- 1.3 Monitorizar e divulgar a evolução dos preços retalhistas praticados.
- 1.4 Definir e concretizar ações no domínio da segurança e da integridade das redes e serviços de comunicações.
- 1.5 Contribuir para a definição e atualização das políticas de emergência no sector das comunicações.
- 1.6 Garantir a prestação de informação adequada aos utilizadores.
- 1.7 Rever os procedimentos de gestão de reclamações do sector.
- 1.8 Promover a resolução extrajudicial de conflitos em cooperação com as entidades relevantes.
- 1.9 Garantir o acesso da população à televisão gratuita após 2020 (libertação da faixa dos 700 MHz).
- 1.10 Acompanhar e assegurar o cumprimento das obrigações do operador da plataforma de televisão digital terrestre (TDT).
- 1.11 Assegurar a correta implementação do Regulamento TSM (*roaming* e neutralidade da rede) à luz das linhas de orientação do BEREC.
- 1.12 Assegurar a conformidade legal e a transparência das práticas comerciais (incluindo as condições dos contratos) e promover a revisão de procedimentos.
- 1.13 Melhorar os processos técnicos de mudança de operador.

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

Este eixo de atuação contempla um vasto conjunto de ações, designadamente a revisão das condições da prestação do serviço universal (SU) em relação às atuais e eventuais futuras componentes, bem como a assessoria ao Governo no que respeita ao lançamento dos procedimentos concursais relativos ao serviço universal de postos públicos, serviço telefónico fixo e listas e serviços informativos. Verificar o cumprimento dos parâmetros e indicadores de qualidade de serviço impostos aos prestadores das várias componentes do SU de comunicações eletrónicas, bem como fazer a análise de conformidade do *price-cap* fixado para os prestadores do SU (PSU) das comunicações eletrónicas e do sector postal são outras ações previstas. De relevar ainda as auditorias aos indicadores de qualidade de serviço do SU postal para 2016 a 2020, bem como a definição desses parâmetros para o período 2018-2020.

Em 2017, a ANACOM vai ainda definir as regras de fixação dos preços do SU postal a aplicar em 2018-2020, monitorizar o cumprimento dos objetivos de densidade da rede postal e de ofertas mínimas de serviços impostos ao PSU postal e definir esses objetivos para impor ao PSU postal a partir de outubro de 2017.

O plano da ANACOM para 2017 inclui ainda a realização de auditorias ao inventário do património da concessão dos CTT para o período compreendido entre 2014 e 2019, cabendo-lhe contribuir para a reavaliação pelo Governo das condições de prestação do SU postal.

1.2 Avaliar a adequação dos níveis de qualidade dos serviços prestados

O desenvolvimento de instrumentos de aferição da qualidade do serviço de acesso à Internet fixa e móvel, designadamente através das ferramentas NET.mede e NET.mede Pro, é outra ação que integra este eixo de atuação, nomeadamente no que respeita ao desenvolvimento de soluções para o tratamento dos dados e produção de relatórios. Está igualmente prevista a divulgação de informação sobre a qualidade de serviço (QoS) das redes móveis.

1.3 Monitorizar e divulgar a evolução dos preços retalhistas praticados

Está prevista para o período do Plano a divulgação mensal da evolução do Índice de Preços no Consumidor (IPC/IHPC) e dos preços das telecomunicações com base em dados do Instituto Nacional de Estatística (INE). A ANACOM acompanha ainda um conjunto de estudos de outras entidades (UE, OCDE, Teligen, etc.), fazendo análises sobre a evolução dos preços das comunicações.

1.4 Definir e concretizar ações no domínio da segurança e da integridade das redes e serviços de comunicações

Em matéria de segurança e integridade das redes, a ANACOM pretende realizar em 2017 uma auditoria extraordinária à segurança das redes, através de entidade externa a seleccionar por procedimento concursal. A realização desta ação foi antecedida de um procedimento regulamentar que decorreu em 2016, no qual os *stakeholders* se puderam pronunciar.

1.5 Contribuir para a definição e atualização das políticas de emergência no sector das comunicações

Tendo em conta as novas responsabilidades atribuídas à ANACOM ao suceder nas atribuições e competências da Comissão de Planeamento de Emergência das Comunicações (CPEC), esta Autoridade deve contribuir para a definição e permanente atualização das políticas de planeamento civil de emergência no sector das comunicações. Neste âmbito, em 2017, a ANACOM irá operacionalizar e implementar as recomendações prioritárias que resultem do estudo de prontidão do sector, o qual será realizado ainda em 2016. Significa isto que irá realizar as ações de coordenação e de dinamização que sejam identificadas, o que inclui o desenvolvimento da capacidade da ANACOM ao nível dos sistemas, dos equipamentos e demais recursos específicos de suporte às suas novas atribuições.

1.6 Garantir a prestação de informação adequada aos utilizadores

Reconhecendo a importância da informação para os consumidores, que poderão fazer melhores escolhas quando estão mais bem informados, a ANACOM divulga um vasto leque de informação que disponibiliza no seu sítio institucional e no portal do consumidor, o qual foi objeto de uma importante renovação em 2016 com o objetivo de facilitar o relacionamento desta Autoridade com o público consumidor. A ANACOM continuará a avaliar em permanência os conteúdos informativos que disponibiliza no portal, adequando-os às necessidades a cada momento sentidas. Com o mesmo objetivo está previsto que o COM.escolha, o comparador de tarifários da ANACOM, seja objeto de adaptações com vista à inclusão da ficha de informação simplificada (FIS) e outras melhorias.

O vasto conjunto de informação divulgado pela ANACOM, no sítio na Internet e no portal, abrange produtos e serviços, tarifários, legislação sectorial, as deliberações desta Autoridade, estatísticas sobre serviços, evolução de reclamações, etc.

1.7 Rever os procedimentos de gestão de reclamações do sector

Neste eixo está prevista a regulamentação dos procedimentos dos prestadores de serviços de comunicações para o tratamento das reclamações. Trata-se de uma medida de grande relevância dado o elevado nível de reclamações e de litigância entre consumidores e operadores, resultante da situação concorrencial do mercado e de algumas práticas comerciais agressivas. Internamente, para melhorar a sua própria capacidade de gerir as reclamações, a ANACOM vai adotar um novo sistema de informação de suporte a este processo.

1.8 Promover a resolução extrajudicial de conflitos em cooperação com as entidades relevantes

Nos termos dos seus estatutos, cabe à ANACOM desenvolver diligências no sentido de promover soluções e mecanismos de resolução extrajudicial de conflitos de consumo. Em 2017 e anos seguintes, a ANACOM irá implementar e monitorizar a solução que for adotada para promover a resolução extrajudicial de conflitos no sector das comunicações.

1.9 Garantir o acesso da população à televisão gratuita após 2020 (libertação da faixa dos 700 MHz)

A ANACOM pretende planear e concretizar as decisões que venham a ser adotadas sobre a plataforma de acesso à televisão, decorrente da libertação da faixa dos 700 MHz para serviços de comunicações eletrónicas.

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

No plano da ANACOM para 2017 está previsto o acompanhamento da evolução da rede de TDT, com eventual adaptação da rede de sondas. Com base na informação fornecida pelas sondas será desenvolvido um estudo sobre a qualidade do serviço de TDT no final de 2017.

Para proceder à verificação das obrigações de cobertura da TDT a nível nacional, a ANACOM verificará, em cada ano de vigência deste plano, se a informação prestada pelo operador da plataforma relativamente a dois concelhos identificados corresponde à realidade. Para isso procederá à realização de medições com o objetivo de validar a informação teórica.

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

A ANACOM prossegue regularmente uma importante atividade de supervisão. No âmbito dessa atividade, e para o período de vigência deste Plano, será dada especial atenção à verificação da conformidade das práticas de mercado à luz das regras do Regulamento TSM¹.

1.12 Assegurar a conformidade legal e a transparência das práticas comerciais (incluindo as condições dos contratos) e promover a revisão de procedimentos

Neste eixo de atuação serão monitorizadas as práticas dos operadores. Com esse objetivo será feito um levantamento das ofertas *zero rating* existentes no mercado, bem como uma monitorização da transparência dessas ofertas, e de outras, disponibilizadas pelos operadores. Está ainda prevista uma sub-ação que consiste em monitorizar os moldes de implementação e execução do regulamento da informação contratual e pré-contratual.

1.13 Melhorar os processos técnicos de mudança de operador

O estabelecimento de códigos de conduta pelos operadores poderá contribuir para a melhoria dos processos técnicos de mudança de prestador. Neste contexto, a ANACOM está disponível para desencadear iniciativas de mobilização dos operadores com vista a esse objetivo.

¹ Regulamento (UE) 2015/2120 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro de 2015, 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 na União.

Prioridade estratégica 2: Promover mercados abertos e concorrenciais

Eixos de atuação:

- 2.1** Supervisionar e analisar/rever os mercados relevantes de comunicações eletrónicas.
- 2.2** Rever, à luz das necessidades, as ofertas grossistas que decorrem de obrigações impostas a empresas com poder de mercado significativo (PMS) nos mercados relevantes.
- 2.3** Desenvolver/aperfeiçoar sistemas de custeio regulatório e auditar resultados, quando relevante.
- 2.4** Concretizar ações associadas à prestação do serviço universal com impacto no mercado.
- 2.5** Monitorizar e supervisionar o desenvolvimento das redes de acesso de próxima geração (RNG).
- 2.6** Desenvolver/densificar a aplicação das regras de acesso a infraestruturas no âmbito do Decreto-Lei n.º 123/2009, de 21 de maio.
- 2.7** Monitorizar e supervisionar a atividade desenvolvida pelos agentes do sector e o cumprimento das regras em vigor.
- 2.8** Contribuir para a revisão / negociação do novo quadro regulamentar.
- 2.9** Elaborar e apresentar ao Governo o(s) anteprojeto(s) legislativo(s) de transposição do quadro regulamentar aplicável às comunicações eletrónicas.
- 2.10** Rever e consolidar os procedimentos de gestão dos registos de empresas.

2.1 Supervisionar e analisar/rever os mercados relevantes de comunicações eletrónicas

A realização de análises sobre os vários mercados relevantes definidos pela Comissão Europeia (CE) é determinante para fazer o diagnóstico da situação concorrencial no sector das comunicações eletrónicas. Estas análises determinam a revisão e atualização das análises anteriores tendo em conta a evolução dos mercados em causa e incluem a definição dos mercados relevantes, a identificação do(s) operador(es) com poder de mercado significativo (PMS) e a manutenção, imposição, alteração ou revogação de obrigações regulatórias a incidir sobre esses operadores.

Em resultado das análises de mercado efetuadas podem surgir situações de desregulação total ou parcial de alguns mercados, a sua diferenciação geográfica em função de condições competitivas distintas em diferentes regiões do território nacional ou a supressão, atenuação ou reforço de algumas medidas regulatórias.

Entre as análises de mercado previstas para o triénio 2017-2019 incluem-se as análises do mercado 1, mercado 2 e ex-mercado 2 (originação). Ainda em 2016 deverão ficar concluídas as análises dos mercados 3a e 3b (o mercado 4 ficou concluído em setembro), que serão novamente analisados durante a vigência deste plano.

2.2 Rever, à luz das necessidades, as ofertas grossistas que decorrem de obrigações impostas a empresas com PMS nos mercados relevantes

As conclusões resultantes das análises de mercado podem determinar a revisão das ofertas grossistas relevantes, consubstanciadas nas chamadas ofertas de referência que regem as condições de acesso dos operadores alternativos a redes e serviços do operador com PMS, em condições que permitam uma concorrência sustentada nos mercados retalhistas. Pretende-se garantir a transparência da informação técnica e comercial, a não discriminação e o controle de preços.

A ANACOM procede à revisão das ofertas de referência à luz de dados atualizados, designadamente em matéria de custeio e de qualidade de serviço, da experiência adquirida e dos contributos recebidos do mercado. Para 2017 está prevista a revisão das ofertas de referência de acesso a condutas (ORAC) e a postes (ORAP), devendo ainda ser revistas a oferta de referência de acesso ao lacete local (ORALL), a oferta de referência de acesso a circuitos alugados (ORCA) e a de acesso a circuitos *ethernet* (ORCE). Estão também

consideradas, no triénio 2017-2019, alterações à oferta de realuguer de linha de assinante (ORLA) e à oferta de referência de interligação (ORI).

2.3 Desenvolver/aperfeiçoar sistemas de custeio regulatório e auditar resultados, quando relevante

No período de vigência deste Plano serão realizadas diversas auditorias ao sistema de contabilidade analítica (SCA) da MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A. (MEO) (2015/2016, 2017, 2018) e dos CTT (2015, 2016/2018).

Está também prevista a determinação do custo de capital da MEO e dos CTT para o período 2017/2019, bem como a aprovação da revisão do SCA dos CTT.

A atualização do modelo das terminações móveis e fixas e o desenvolvimento de um modelo de custeio para redes de nova geração são outras ações consideradas.

2.4 Concretizar ações associadas à prestação do serviço universal com impacto no mercado

Na vigência deste Plano estão previstas auditorias no âmbito da prestação do SU de listas e serviços informativos, aos valores relativos a reformados e pensionistas no período posterior à designação do PSU por concurso público e aos valores do volume de negócios usados no âmbito do fundo de compensação do SU das comunicações eletrónicas.

Está igualmente previsto promover o processo com vista ao ressarcimento dos custos líquidos incorridos pela MEO no período anterior à designação do prestador do SU por concurso público e o ressarcimento dos custos no período posterior à designação do PSU por concurso público (pagamentos à MEO e NOS Comunicações, S.A. (NOS).

Estão ainda consideradas diversas ações relacionadas com a avaliação e o ressarcimento dos CLSU postal, caso os mesmos venham a existir.

2.5 Monitorizar e supervisionar o desenvolvimento das redes de acesso de próxima geração (RNG)

Existindo outras entidades para além da MEO que têm condutas e postes que poderão ser utilizados pelos operadores de telecomunicações na prossecução da sua atividade, a ANACOM pretende fazer uma avaliação do nível de utilização de condutas e postes detidos

por essas entidades, para verificar se existem outras ofertas de postes e condutas no mercado e se elas estão a ser utilizadas.

2.6 Desenvolver/densificar a aplicação das regras de acesso a infraestruturas no âmbito do Decreto-Lei n.º 123/2009, de 21 de maio

Prevê-se a conclusão, no 1º trimestre de 2017, da definição da metodologia a utilizar para a fixação do valor da remuneração do acesso e utilização das infraestruturas aptas ao alojamento de redes de comunicações eletrónicas.

2.7 Monitorizar e supervisionar a atividade desenvolvida pelos agentes do sector e o cumprimento das regras em vigor

Em matéria de supervisão é realizado, todos os anos, um vasto conjunto de ações de fiscalização sobre o mercado, que permitem verificar o cumprimento da legislação e das deliberações em vigor. Algumas dessas ações são programadas anualmente, noutros casos decorrem de necessidades pontuais sentidas através da análise de reclamações ou outra denúncias que chegam à ANACOM.

No período de vigência deste Plano será dada especial relevância à verificação de matérias relacionadas com os direitos dos consumidores no âmbito da legislação sectorial, à semelhança do que tem sido feito ao longo de 2016. Uma das ações a prosseguir é a verificação da conformidade dos equipamentos de comunicações eletrónicas no âmbito das novas diretivas de equipamentos rádio (RED) e de ensaios de compatibilidade eletromagnética (CEM), para apurar se estão conformes com os requisitos essenciais de utilização eficiente e eficaz.

2.8 Contribuir para a revisão / negociação do novo quadro regulamentar

No que respeita à revisão do novo quadro regulamentar das comunicações eletrónicas, a ANACOM vai levar a cabo nos próximos anos uma intensa atividade no âmbito deste processo. Dentro das suas competências de assessoria, e nos trabalhos a realizar com vista à definição da posição nacional, a ANACOM irá promover contactos e realizar *workshops* de maneira a poder receber contributos dos vários *stakeholders*, cabendo-lhe conduzir o processo de negociação.

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

Este eixo de atuação contempla a elaboração e apresentação ao Governo de anteprojetos legislativos com vista à transposição do quadro regulamentar aplicável ao sector das comunicações eletrónicas, que se encontra em processo de revisão a nível europeu.

2.10 Rever e consolidar os procedimentos de gestão dos registos de empresas

Em 2017 serão revistos e consolidados os procedimentos do registo na ANACOM das empresas que oferecem redes e serviços de comunicações eletrónicas e serviços postais. Esta ação envolve uma melhoria das condições de acesso ao mercado por parte dos operadores, pois, ao melhorar a informação e ao tornar mais transparentes os procedimentos de início de atividade, melhoram-se as condições de acesso ao mercado, com impactos favoráveis na situação concorrencial do sector. Esta ação envolve ainda a desmaterialização de processos, através da disponibilização de formulários eletrónicos, o que envolve a implementação de soluções aplicacionais de suporte ao registo das empresas e a abertura de área reservada no sítio da ANACOM.

Prioridade estratégica 3: Garantir a eficiente gestão dos recursos públicos

Eixos de atuação:

- 3.1** Implementar um plano de ação para a faixa dos 700 MHz com vista à sua disponibilização
- 3.2** 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.
- 3.3** Gerir o plano nacional de numeração (PNN) estabelecendo condições adequadas no âmbito da atribuição de utilização de recursos de numeração.

3.1 Implementar um plano de ação para a faixa dos 700 MHz com vista à sua disponibilização

Neste eixo de atuação é intenção da ANACOM atribuir a faixa dos 700 MHz (e outras faixas relevantes) 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.

3.2 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

Em 2017, a ANACOM pretende iniciar o processo de designação e disponibilização de espectro para serviços de comunicações eletrónicas, considerando os objetivos de regulação estabelecidos na lei, em particular o programa de política de espectro radioelétrico adotado a nível comunitário, a Conferência Mundial de Radiocomunicações de 2019 (WRC-19) e os interesses nacionais na utilização do espectro. Inclui-se aqui a preparação da WRC-19, o que

envolve a criação de um grupo de trabalho nacional com entidades externas, e a disponibilização de faixas para a 5ª geração móvel, comunicações M2M e IoT (Internet das coisas).

Dada a constante evolução e dinâmica do sector, a ANACOM pretende, no período de vigência deste Plano, identificar tecnologias emergentes e novos modelos de gestão do espectro, bem como técnicas alternativas de partilha do meio rádio e cenários evolutivos decorrentes de novas tendências de gestão do espectro.

3.3 Gerir o PNN estabelecendo condições adequadas no âmbito da atribuição de utilização de recursos de numeração

No Plano 2017-2019 está prevista a realização de várias ações relacionadas com o PNN, desde logo definição de uma gama de numeração para M2M, envolvendo, se necessário, o *eCall*, e a elaboração de um regulamento de numeração que atualize os principais elementos do PNN, o que inclui as condições de utilização de números. Está ainda prevista a preparação de regras e a definição de condições de utilização da identificação da linha chamadora.

Neste eixo de atuação prevê-se igualmente a conclusão da revisão do Regulamento da Portabilidade, iniciada em 2016. Esse objetivo está previsto para o 2º trimestre de 2017.

Prioridade estratégica 4: Promover a cooperação institucional e técnica

Eixos de atuação:

- 4.1 Assegurar representação ativa nas instâncias internacionais sectorialmente relevantes (comunicações eletrónicas e serviços postais).
- 4.2 Manter participação ativa nos grupos de reguladores europeus de comunicações eletrónicas e postais.
- 4.3 Promover o sector a nível nacional e internacional e a cooperação com outras entidades reguladoras ou grupos de reguladores.
- 4.4 Participar nas plataformas de colaboração entre os países de língua oficial portuguesa.
- 4.5 Promover a divulgação dos regimes legais e regulamentares aplicáveis sectorialmente.
- 4.6 Promover a cooperação com entidades nacionais e internacionais e garantir a coordenação de atuação em áreas relevantes.
- 4.7 Incrementar a comunicação com a sociedade e agentes do mercado (seminários, *workshops* e audições).

4.1 Assegurar representação ativa nas instâncias internacionais sectorialmente relevantes (comunicações eletrónicas e serviços postais)

A ANACOM assegura a representação do Estado português em vários organismos internacionais do sector das comunicações e em comités e grupos de trabalho, junto dos quais lhe cabe assegurar a defesa dos interesses e das posições nacionais.

Para 2017 estão previstas várias ações neste contexto: apresentação ao Governo de proposta para a ANACOM deixar de assegurar a representação do Estado português na União Postal das Américas, Espanha e Portugal (UPAEP); promoção da candidatura de Portugal ao secretariado da organização europeia de telecomunicações por satélite EUTELSAT IGO; avaliação da candidatura ao Conselho da União Internacional das Telecomunicações (UIT) na Conferência de Plenipotenciários de 2018 (PP-18) e, se for o caso, promoção dessa candidatura. A ANACOM vai ainda definir melhorias ao nível da sua participação na UIT, na União Postal Universal (UPU) e na Conferência Europeia das Administrações de Correios e Telecomunicações (CEPT), em termos de eficiência e dos recursos que disponibiliza. Na CEPT, tendo em conta a realização da WRC-19, serão especialmente relevantes as atividades que irão decorrer em 2017 ao nível do Grupo de Preparação da Conferência (CPG). A ANACOM assegurará ainda a representação do Estado português nas instâncias mais direcionadas para a implementação das políticas da UE e para a regulação dos mercados e do espectro radioelétrico, com particular incidência ao nível do Comité do Espectro Radioelétrico (RSC) e do grupo consultivo do Grupo de Política do Espectro de Radiofrequências (RSPG).

4.2 Manter participação ativa nos grupos de reguladores europeus de comunicações eletrónicas e postais

Em 2017, a ANACOM irá desenvolver vastos esforços na negociação/revisão do novo quadro regulamentar, que será determinante para o sector nos próximos anos, assegurando a coordenação interna da posição nacional e prossequindo as negociações a nível europeu no âmbito da revisão da legislação.

A ANACOM manterá o seu envolvimento com o BEREC, participando em todos os grupos de trabalho de peritos e grupos *ad-hoc*, e deverá assumir a presidência de um dos Grupos de Trabalho de Peritos (EWG).

Pretende-se também manter o esforço de participação nos grupos de trabalho do Grupo de Reguladores Europeus para os Serviços Postais (ERGP).

4.3 Promover o sector a nível nacional e internacional e a cooperação com outras entidades reguladoras ou grupos de reguladores

Fomentar a transferência de conhecimentos e experiências com outras entidades é um objetivo desta Autoridade.

No período abrangido por este Plano será dada continuidade à prossecução deste objetivo mantendo o esforço de participação junto de organismos que reúnem entidades reguladoras, tanto da Europa como de outras latitudes, como é o caso do Grupo de Reguladores Euro-Mediterrânicos (EMERG) e do Fórum Latino-Americano das Autoridades Reguladoras das Telecomunicações (Regulatel)). Além da participação nos trabalhos destes organismos está prevista a organização de um *workshop*.

4.4 Participar nas plataformas de colaboração entre os países de língua oficial portuguesa

No que respeita à participação na Associação de Reguladores de Comunicações e Telecomunicações da Comunidade dos Países de Língua Portuguesa (ARCTEL-CPLP), a ANACOM assegurará o secretariado desta organização até 2019 e manterá a participação ativa nos grupos de trabalho. Está ainda previsto o apoio à realização de *workshops* e seminários do centro de formação ARCTEL e a contribuição para a realização de estudos. A ANACOM vai também prosseguir uma importante atividade de cooperação bilateral com os países da CPLP, que inclui a priorização das ações de cooperação bilateral existentes e a criar, a redefinição estratégica dos protocolos bilaterais de cooperação e a operacionalização dos protocolos bilaterais de cooperação.

4.5 Promover a divulgação dos regimes legais e regulamentares aplicáveis sectorialmente

A ANACOM tem previstas várias ações de divulgação decorrentes de alterações normativas, designadamente no que respeita à divulgação dos regimes ITED/ITUR. Serão realizados diversos seminários e *workshops*.

4.6 Promover a cooperação com entidades nacionais e internacionais e garantir a coordenação de atuação em áreas relevantes

A alteração em curso ao Decreto-Lei n.º 123/2009, de 21 de maio, vai determinar uma intensa atividade para a ANACOM, abrangendo também a coordenação das entidades envolvidas no planeamento, construção e manutenção de infraestruturas. Desde logo as alterações legislativas determinarão a evolução do sistema de informação centralizado (SIC), em termos das infraestruturas abrangidas, que poderão levar a evoluções ao nível do *software* que suporta a plataforma e que reúne informação sobre as infraestruturas aptas ao alojamento de redes de comunicações eletrónicas. Daqui decorre a necessidade de novas deliberações, antecedidas dos correspondentes procedimentos de consulta pública.

4.7 Incrementar a comunicação com a sociedade e agentes do mercado (seminários, *workshops* e audições)

No âmbito deste eixo de atuação, que visa reforçar o relacionamento com a sociedade/agentes do mercado, a ANACOM vai realizar seminários, *workshops* e outras iniciativas que lhe permitam trocar conhecimentos, experiências e recolher contributos sobre diversos temas relevantes, num contexto de maior envolvimento do mercado.

Para 2017 está prevista a realização de dois *workshops* sobre a revisão do novo quadro regulamentar das comunicações eletrónicas, o que deverá acontecer também nos anos seguintes.

Prioridade estratégica 5: Promover a eficiência e a eficácia internas

Eixos de atuação:

- 5.1 Implementar medidas de racionalização de gastos com garantia da eficiência.
- 5.2 Melhorar/desmaterializar/simplificar processos internos e alargar a prestação de serviços *online*.
- 5.3 Dinamizar um modelo de formação e desenvolvimento estruturado dirigido à excelência dos recursos humanos.
- 5.4 Consolidar uma cultura organizacional mais aberta à mudança.
- 5.5 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.
- 5.6 Garantir a melhoria da governança, gestão e operação da segurança da informação na ANACOM.

5.1 Implementar medidas de racionalização de gastos com garantia da eficiência

A racionalização de gastos continuará a ser um objetivo a prosseguir pela ANACOM. As formas de alcançar esse objetivo são várias: renegociação de contratos, redução de diversos consumos, alteração de comportamentos, revisão e desmaterialização de processos, entre outras.

No triénio 2017-2019 é de destacar a implementação do plano estratégico de sistemas de informação, que permitirá melhorar a capacidade de utilização dos sistemas existentes na organização, aumentando a sua eficiência e reduzindo de forma significativa os custos associados.

Será ainda desenvolvido um sistema integrado de indicadores de desempenho, face à necessidade de rever os indicadores à luz dos estatutos da ANACOM. Já dispondo a ANACOM de um sistema de monitorização das suas atividades que lhe permite verificar a evolução do seu desempenho, tendo em conta objetivos de melhoria contínua, o objetivo é melhorar esse sistema.

5.2 Melhorar/desmaterializar/simplificar processos internos e alargar a prestação de serviços *online*

A ANACOM pretende em permanência melhorar a sua eficiência, razão pela qual continuará a lançar projetos que lhe permitam agilizar processos e procedimentos e reduzir o peso administrativo associado a algumas formas de trabalho. Daqui poderá resultar a libertação de recursos para outras funções, ao mesmo tempo que se aumenta a capacidade de resposta a solicitações externas, o que conduzirá à melhoria do tempo e da qualidade de resposta desta Autoridade. Nalguns casos, a desmaterialização de processos também tem impacto externo, designadamente quando estão em causa processos que consistem na prestação de serviços que passam a ser prestados *online*, simplificando o relacionamento da ANACOM com os seus clientes. Em plano para 2017 está o desenvolvimento de novas funcionalidades nas aplicações informáticas para suporte da gestão do espectro, a disponibilização de indicadores de gestão de espectro e o lançamento de um simulador de exames de amador.

5.3 Dinamizar um modelo de formação e desenvolvimento estruturado dirigido à excelência dos recursos humanos

A excelência dos recursos humanos é uma prioridade para a ANACOM. Com esse objetivo tem sido levado a cabo um plano de formação e desenvolvimento estruturado para dotar os seus colaboradores de mais conhecimento e novas competências, o que permitirá encarar o futuro com otimismo acrescido. Apresentando neste momento uma média etária de 49 anos, a ANACOM vai avançar com um programa de gestão de talento no âmbito do qual será feito um diagnóstico de potencial com vista ao estabelecimento de um plano de gestão da sucessão.

5.4 Consolidar uma cultura organizacional mais aberta à mudança

Esta Autoridade continuará a promover uma cultura de diálogo em todos os níveis da organização, como forma de consolidar a promoção da mudança.

São mantidas as ações que visam consolidar uma “cultura ANACOM” mais aberta à sociedade e que envolvem iniciativas de responsabilidade social, nomeadamente ações de apoio a instituições de solidariedade social, realizadas a título individual por colaboradores da ANACOM, e o desenvolvimento de um programa de estágios que facilite a entrada de jovens licenciados de elevado potencial no mercado de trabalho.

5.5 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

A ANACOM reconhece a importância de ter colaboradores comprometidos com a organização e com os seus objetivos, pelo que desencadeará as ações adequadas para promover a motivação dos colaboradores. Nesse sentido, e tendo em conta os constrangimentos a que os colaboradores têm estado sujeitos nos últimos anos, como cortes salariais, congelamento de carreiras, ausência de promoções, etc., a ANACOM pretende identificar medidas concretas de incentivo, tendo em conta os condicionalismos que se continuam a verificar.

5.6 Garantir a melhoria da governança, gestão e operação da segurança da informação na ANACOM.

Este programa integra a realização de um conjunto de ações a nível de organização, processos, pessoas e tecnologias, que permitam à ANACOM melhorar a gestão dos riscos relacionados com o sistema de informação e reforçar a proteção da informação. O detalhe das ações a desenvolver resultará duma iniciativa atualmente em curso, que será concluída no final de 2016, tendo como um dos resultados a especificação das ações concretas a realizar no triénio 2017-2019.



ATIVIDADES
CORRENTES

5. Atividades correntes

A cabal prossecução da missão da ANACOM envolve a realização de um vasto conjunto de atividades, com carácter regular. O desenvolvimento dessas atividades implica uma importante alocação de recursos humanos e financeiros, o que justifica que sejam referidas no contexto do Plano.

Estas atividades serão elencadas de seguida, agrupadas segundo as prioridades estratégicas definidas para o triénio 2017-2019.

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

- **Responder a reclamações e pedidos de informação dos consumidores**

A ANACOM dá informação a cada consumidor sempre que isso lhe é solicitado, designadamente através da resposta a reclamações e pedidos de informação que lhe são dirigidos. Em 2015, a ANACOM registou um total de 66 657 reclamações sobre serviços de comunicações (menos 14,9% do que em 2014) e todas foram analisadas, classificadas e respondidas. Nesta matéria, em 2017 o objetivo é responder a 95% das solicitações recebidas no próprio ano.

Ao receber uma reclamação, a ANACOM analisa o problema descrito pelo reclamante e, caso tenha informação completa sobre os seus contactos, procura informá-lo sobre os seus direitos, bem como sobre os mecanismos a que pode recorrer para o resolver.

Além de analisar e responder às reclamações que recebe, a ANACOM elabora regularmente relatórios sobre as reclamações recebidas, nos quais dá informação sobre a evolução registada e quais os sectores, serviços e operadores mais reclamados. Esses relatórios são depois divulgados, já que a informação que contêm é essencial para o consumidor fazer as suas escolhas.

Sempre que na análise das reclamações se conclui pela existência de um ilícito, o processo segue para contencioso.

Da análise das reclamações pode também resultar a adoção de medidas regulatórias para pôr termo a práticas desadequadas.

- **Monitorizar a informação divulgada pelos prestadores de serviços**

A informação que os prestadores de serviços divulgam aos consumidores é regularmente monitorizada pela ANACOM, para verificar se a mesma é conforme com a legislação sectorial e com as determinações do regulador. Periodicamente, esta Autoridade analisa também os contratos dos prestadores para verificar se as respetivas cláusulas cumprem os requisitos legais e as obrigações de informação e transparência.

- **Realizar estudos sobre o sector**

A ANACOM realiza regularmente diversos estudos sobre o sector das comunicações eletrónicas e o sector postal. Em regra, além da situação nacional, esses estudos analisam também a situação existente noutros países, o que permite ao regulador ficar com uma perspetiva mais vasta sobre a situação regulatória. Os estudos funcionam como um importante instrumento de apoio à atividade regulatória e ao processo de tomada de decisão.

Prioridade estratégica 2: Promover mercados abertos e concorrenciais

- **Atribuir e revogar títulos de exercício de atividade, atribuir números e frequências**

O acesso à atividade no sector das comunicações eletrónicas está sujeito ao regime de autorização geral. No sector postal também, muito embora em alguns casos o acesso à atividade seja feito através de licenciamento, cabendo à ANACOM emitir as licenças.

Quando o exercício de uma atividade supõe a utilização de recursos de numeração, esta Autoridade procede à sua atribuição, do mesmo modo que atribui direitos de utilização de frequências, quando a tal haja lugar.

A pedido dos operadores ou por iniciativa própria, quando se verificarem incumprimentos dos títulos atribuídos, é competência da ANACOM proceder à sua revogação.

- **Verificar o cumprimento de obrigações e instaurar processos de contraordenação**

Na prossecução da sua atividade de supervisão, a ANACOM verifica o cumprimento do quadro regulatório em vigor, da legislação sectorial e das suas deliberações, bem como das obrigações associadas aos direitos de utilização de frequências e de números atribuídos e aos títulos de exercício de atividade dos prestadores. Fiscaliza ainda as condições subjacentes à exploração de redes e à prestação de serviços.

Quando deteta a existência de práticas ilícitas os processos seguem para contencioso, com vista à punição e correção dos comportamentos faltosos.

- **Recolher e divulgar informação estatística sobre o sector das comunicações para avaliar a evolução dos mercados e apoiar a tomada de decisões**

Ao longo do ano, a ANACOM recolhe e analisa um vasto conjunto de informação estatística sobre o sector, o que lhe dá um profundo conhecimento sobre o mercado e a habilita a uma tomada de decisão de qualidade. As análises efetuadas são divulgadas, reforçando a transparência, pelo que todos os interessados têm acesso a informação que poderá ser relevante na definição da estratégia e da abordagem ao mercado pelo regulador.

A informação recolhida é nomeadamente utilizada pela ANACOM num relatório anual em que é feito um retrato bastante pormenorizado sobre a situação nos mercados das comunicações eletrónicas e postais. Este relatório é depois publicado no sítio desta Autoridade. A ANACOM também produz e divulga relatórios trimestrais sobre a evolução e dinâmica dos vários serviços.

Prioridade estratégica 3: Garantir a eficiente gestão dos recursos públicos

- **Gestão e atribuição de recursos de numeração**

As atribuições da ANACOM incluem a aprovação do PNN, designadamente as suas linhas orientadoras e os princípios gerais, bem como assegurar a gestão eficiente dos recursos de numeração e endereçamento, incluindo a atribuição dos recursos e a definição das condições de atribuição.

A utilização dos números está dependente da atribuição de direitos de utilização, os quais podem ser atribuídos quer às empresas que oferecem redes ou serviços de comunicações eletrónicas quer às empresas que utilizam essas redes ou serviços.

No âmbito da gestão dos recursos de numeração, a ANACOM pode, sempre que não sejam respeitadas as condições de atribuição, recuperar os números atribuídos.

- **Licenciamento de redes e estações de telecomunicações**

A ANACOM emite licenças de rede e estação para os diversos serviços de radiocomunicações, o que em termos práticos equivale a autorizar o funcionamento dessas redes e estações. Cabe ainda à ANACOM analisar e assegurar a tramitação dos processos de licenciamento, incluindo a consignação de frequências.

- **Monitorização e controlo do espectro**

A ANACOM realiza regularmente uma importante atividade de monitorização do espectro radioelétrico que integra dois tipos de ações: reativas, em resposta a solicitações que lhe são dirigidas; e preventivas, que a ANACOM realiza por sua iniciativa, de forma programada. Em 2015, foram feitas cerca de cinco mil ações de monitorização do espectro: 3417 são ações preventivas, programadas pela ANACOM, e 1572 foram feitas na sequência de reclamações recebidas.

- **Atividades laboratoriais**

Esta Autoridade realiza testes de compatibilidade eletromagnética, ensaios radioelétricos e calibrações a equipamentos através do Laboratório de Ensaios e Calibração (LEC). Esta área de atividade complementa a atividade de fiscalização, uma vez que em muitos casos nestas ações são apreendidos equipamentos que depois têm que ser analisados no LEC para apurar se respeitam os requisitos técnicos em vigor. Além do trabalho de suporte à atividade de fiscalização, o LEC também realiza trabalhos para terceiros.

Em 2015, o LEC realizou ensaios radioelétricos sobre 297 equipamentos, fez ensaios de compatibilidade eletromagnética em 244 equipamentos e calibrou outros 194.

Prioridade estratégica 4: Promover a cooperação institucional e técnica

- **Cooperar com entidades nacionais**

No cumprimento das suas atribuições a ANACOM desenvolve uma importante atividade de cooperação com diversas entidades nacionais, designadamente com outras entidades reguladoras, sobretudo com a Autoridade da Concorrência (AdC) e a Entidade Reguladora para a Comunicação Social (ERC). Quando estas entidades trabalham em temas que exigem a opinião do regulador sectorial a ANACOM dá o seu parecer.

Releva-se ainda a cooperação com a Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE), com a qual a ANACOM tem desenvolvido um trabalho que visa a diminuição de ocorrências devidas a falhas no fornecimento de energia elétrica.

De relevar, em particular, a colaboração com a Assembleia da República, disponibilizando informação e prestando esclarecimentos, sempre que a tal é solicitada.

A Direção-Geral do Consumidor e associações representativas dos consumidores, bem como organizações ligadas à gestão do espectro para fins aeronáuticos, às Forças Armadas e à Segurança Nacional são outras entidades com as quais a ANACOM colabora regularmente.

- **Cooperar com entidades internacionais**

A ANACOM prossegue uma importante atividade de cooperação internacional de cariz estratégico no que respeita aos países da UE e aos Países Africanos de Língua Oficial Portuguesa (PALOP). Importa ainda destacar as relações com reguladores ou associações de reguladores de outras geografias. O objetivo desta cooperação é trocar experiências e conhecimentos, o que permite enriquecer a prática regulatória nos países envolvidos, nas comunicações eletrónicas e no sector postal.

Prioridade estratégica 5: Promover a eficácia e a eficiência interna

- **Alargar a prestação de serviços prestados *online* e melhorar procedimentos**

Com o objetivo de melhorar o seu desempenho, a ANACOM procura continuamente tornar-se mais eficiente, mais ágil e mais rápida na resposta às solicitações que lhe são dirigidas. Nesse sentido, esta Autoridade recorre à simplificação de procedimentos para

reduzir a carga burocrática associada a muitas tarefas e desmaterializar processos. No seu relacionamento com terceiros, consumidores e prestadores, procura sempre que possível facilitar a interação, recorrendo à disponibilização de serviços *online* quando tal se revela adequado.

- **Promover a excelência dos recursos humanos**

Esta Autoridade prossegue uma política de valorização dos recursos humanos assente no desenvolvimento das suas competências. Com esse objetivo todos os anos é executado um plano de formação e são concretizados regularmente os vários processos associados à gestão dos recursos humanos, designadamente a avaliação de desempenho e a mobilidade interna.



INDICADORES GLOBAIS

6. Indicadores globais

O artigo 40.º, n.º 1 dos Estatutos da ANACOM estabelece a existência de um sistema de indicadores de desempenho que reflita o conjunto das atividades prosseguidas e dos resultados obtidos. Esse sistema inclui indicadores globais, transversais a toda a organização, e indicadores específicos, que suportam o acompanhamento da evolução da atividade prosseguida em cada área.

Os indicadores de que a ANACOM dispõe, a cuja monitorização procede numa base regular, permitem avaliar a capacidade de resposta desta Autoridade às metas que estabelece para a generalidade das atividades prosseguidas, nomeadamente por via do seu plano de atividades, bem como às solicitações que lhe são dirigidas, designadamente a resposta atempada a consumidores e entidades externas, incluindo no contexto das suas funções de coadjuvação ao Governo e de consulta à Assembleia da República.

Não obstante, a ANACOM lançou em 2016 um projeto de reavaliação do seu sistema de indicadores, que abrange nomeadamente a análise de melhores práticas (*benchmarks*) a nível nacional e internacional, prevendo-se que fique concluído em 2017. Este projeto, centrado no disposto nos estatutos desta Autoridade e também na lei-quadro das entidades reguladoras (Lei n.º 67/2013, de 28 de agosto), poderá conduzir à reformulação do sistema atual e à adoção de novos indicadores.

Neste contexto, a ANACOM retoma no presente Plano, como compromisso básico para o período a que o mesmo se refere, dois indicadores globais que vêm sendo objeto de divulgação ao longo dos anos (conforme tabela abaixo): a taxa de concretização das ações do plano 2017-2019 e a percentagem de relatórios de audiência e deliberações finais divulgados no prazo máximo definido.

Indicadores globais para o triénio 2017-2019

Designação	2017		2018		2019	
	Meta	Real	Meta	Real	Meta	Real
Taxa de concretização das ações do Plano 2017-2019 (percentagem de ações executadas no calendário aprovado)	95%		95%		95%	
Percentagem de relatórios de audiência e deliberações finais divulgados num prazo máximo de $n+15$ (sendo n o número de dias úteis para audiência prévia dos interessados)	90%		90%		90%	

PLANO DE RECURSOS HUMANOS



7. Plano de recursos humanos

As mudanças complexas e rápidas que se preveem no sector das comunicações para o triénio 2017-2019 colocam grandes desafios à ANACOM no âmbito da gestão estratégica de pessoas. É essencial que estas acompanhem e colaborem com essa mudança, compromisso que se obtém através da aplicação de boas práticas de gestão e liderança do talento e da consolidação de uma cultura orientada para a excelência e aberta à criação sustentada de valor. Para o efeito, o desenvolvimento de competências, a partilha de conhecimento crítico e a motivação dos recursos humanos assumem papel central.

A ANACOM pretende, assim, por um lado, dar continuidade e consolidar as iniciativas lançadas em anos anteriores no âmbito da gestão do capital humano e, por outro, alavancar novos pilares de atuação prioritários para a sua sustentabilidade presente e futura.

Nesse contexto, será um fator crítico de sucesso para a gestão estratégica dos colaboradores da ANACOM a adoção de mecanismos e ferramentas que permitam à organização antecipar e planear necessidades de talento, conhecimento e especialização.

No enquadramento em que se desenvolverá, nos próximos anos, o sector das comunicações, a atuação da ANACOM assentará nas seguintes prioridades:

- consolidar o programa de gestão de talento com vista a assegurar a continuidade das funções críticas da ANACOM, através da implementação de instrumentos de diagnóstico que permitam o desenvolvimento e a retenção de potenciais sucessores, bem como o conhecimento e a preparação da estrutura para o futuro;
- implementar planos de ação de melhoria e de motivação tendo por suporte o sistema interno de auscultação de ideias dos colaboradores com vista a uma melhor gestão dos compromissos da ANACOM e das expectativas das pessoas, potenciando a satisfação interna e a afiliação dos recursos humanos;
- dinamizar programas de formação e de desenvolvimento visando desenvolver novas capacidades e atualizar competências funcionais, comportamentais e de gestão através da aprendizagem e da partilha de conhecimento entre áreas da organização em alinhamento com valores e com os objetivos estratégicos de desempenho da organização;
- reforçar e consolidar o alinhamento estratégico dos colaboradores com os valores e a cultura organizacional através da criação de canais de comunicação interna e

iniciativas de interação a todos os níveis organizacionais, que possibilitem o acesso à informação e à partilha de ideias e conhecimentos, bem como da participação individual e de equipa;

- dar continuidade às iniciativas de colaboração entre o regulador a comunidade académica com a qual interage através da realização de programas anuais de estágios profissionais e curriculares, bem como da possibilidade de atribuição de bolsas de investigação, com vista ao desenvolvimento e à valorização de competências dos jovens em transição para a vida ativa.

A ANACOM pretende também manter a sua participação em iniciativas de cidadania, com intervenção nas vertentes social e ambiental.

A gestão da diversidade e a criação de um modelo de atuação no âmbito da conciliação entre vida profissional, familiar e pessoal serão igualmente áreas de atuação a desenvolver durante os próximos 3 anos.

O plano de pessoas para o triénio 2017-2019 pautar-se-á pela dotação prevista de 418 colaboradores. Garantir em permanência o rejuvenescimento e a melhor adequação dos recursos às necessidades presentes e futuras é um dos principais fatores críticos na gestão dos recursos humanos da ANACOM.

No Anexo II são apresentadas as tabelas com as variações previstas para o plano de recursos humanos, quer no que respeita ao número de pessoas quer ao número de horas de trabalho e aos meios financeiros correspondentes.

No que diz respeito aos gastos com pessoal, prevê-se para 2017 a integração total dos cortes remuneratórios impostos anteriormente ao abrigo da Lei do Orçamento do Estado.



PLANO
FINANCEIRO

8. Plano financeiro

No presente plano financeiro esta Autoridade mantém como prioridade estratégica prosseguir com a melhoria da eficiência da sua atividade e a racionalização dos gastos e dos investimentos, tendo como objetivo assegurar progressivas reduções nas taxas de regulação aplicadas ao sector, mantendo os meios necessários para uma atuação efetiva como regulador independente, num cenário de regulação cada vez mais exigente e complexo, atendendo ainda a que são crescentes as competências e responsabilidades que lhe têm vindo a ser atribuídas, derivadas das diretivas europeias e da legislação nacional.

Os novos Estatutos da ANACOM, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 39/2015, de 16 de março, dispõem que esta Autoridade é financeiramente independente, dotada dos recursos necessários e adequados ao desempenho das suas funções e tem autonomia quanto à gestão financeira e patrimonial.

Não são aplicáveis à ANACOM as regras da contabilidade pública e o regime dos fundos e serviços autónomos, com exceção da situação dos resultados líquidos, provenientes da utilização de bens do domínio público (por exemplo, o espectro radioelétrico), devendo estes resultados líquidos reverter para o Estado em termos a definir por portaria do Governo.

Os novos Estatutos consagram igualmente a aplicação à ANACOM do Regime de Tesouraria do Estado, estando a ANACOM a utilizar os serviços do Instituto de Gestão do Crédito Público (IGCP).

É de relevar ainda que, em 2016, na sequência da publicação da Portaria n.º 21/2016, de 9 de fevereiro, foram distribuídos os resultados líquidos referentes a 2014, no valor de 40 463 milhares de euros, dando sequência a imperativo consagrado nos estatutos. Os resultados líquidos relativos a 2015 encontram-se ainda por distribuir.

Em conformidade com os seus estatutos, a contabilidade da ANACOM é organizada de acordo com o sistema de normalização contabilística (SNC). O orçamento 2017 e o plano financeiro 2017-2019, preparados de acordo com as regras do SNC, evidenciam a quantificação financeira adequada e necessária para a execução das atividades previstas no plano plurianual, atrás apresentado.

8.1. Orçamento 2017

Investimento

O orçamento de investimento para o ano 2017 (Anexo III – Tabela 5) mantém o foco na modernização e no reapetrechamento das atividades de monitorização e fiscalização e na necessária atualização dos sistemas de informação da ANACOM, aspectos considerados essenciais para que esta Autoridade possa acompanhar as grandes transformações que se verificam no sector das comunicações e cumprir as respetivas funções e atribuições.

O montante de investimento previsto para o ano 2017 é de 3 055 mil euros, correspondendo a uma variação de -5% em relação ao orçamento de 2016. Os projetos/investimentos mais relevantes a destacar em 2017 são:

- A atualização e modernização dos equipamentos de monitorização do espectro radioelétrico, designadamente os equipamentos que suportam a rede de estações do Sistema Nacional de Controlo Remoto das Emissões Radioelétricas (SINCRER), e a atualização das infraestruturas existentes destinadas à monitorização e controlo do espectro (MCE);
- A renovação e consolidação do sistema informático, quer a nível de *hardware* (parque servidor), quer a nível de *software* e aplicações de suporte às atividades da ANACOM, nos termos definidos no Plano Estratégico de Sistemas de Informação (PESI 2015/2017).

Rendimentos

O orçamento de rendimentos para 2017 (Anexo III – Tabela 6) resulta da aplicação das taxas previstas nos diversos diplomas legislativos em vigor. O apuramento dos valores finais teve ainda em conta cada uma das naturezas de serviço, sendo de referir que o orçamento de rendimentos compreende as seguintes situações:

(1) Taxas administrativas de regulação associadas às comunicações eletrónicas, que se baseiam no princípio da orientação para os custos e que, nessa medida, variam em função do valor dos custos ligados às atividades de regulação das comunicações eletrónicas (representam cerca de 33% do total dos rendimentos);

(2) Taxas associadas à utilização de frequências do espectro (representam 61,7% do total dos rendimentos), que traduzem a ocupação/utilização de um bem público escasso e que deve ser ocupado e utilizado de forma eficiente, sendo as taxas baseadas no conceito de ocupador-pagador;

(3) Taxas administrativas de regulação associadas aos serviços postais, que se baseiam no princípio da orientação para os custos e que, nessa medida, variam em função do valor dos custos relacionados com as atividades de regulação dos serviços postais (representam 2,3% do total dos rendimentos);

(4) Taxas ligadas à utilização de números (representam 1,9% do total dos rendimentos);

(5) Restantes taxas e rendimentos, designadamente os juros que decorrem de aplicações financeiras no IGCP, que constituem uma parte residual dos rendimentos (representam 1,1% do total dos rendimentos).

O enquadramento legal das taxas previstas no Orçamento 2017 é o seguinte:

- *Taxas decorrentes da lei das comunicações eletrónicas* – a legislação em vigor é a seguinte:
 - Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro – Lei das Comunicações Eletrónicas (LCE), na redação que lhe foi dada pela Lei n.º 51/2011, de 13 de setembro, e objeto de alterações subsequentes, que estabelece o regime jurídico aplicável às redes e serviços de comunicações eletrónicas e aos recursos e serviços conexos, e Decreto-Lei n.º 264/2009, de 28 de setembro, que estabelece o regime aplicável ao licenciamento de redes e estações de radiocomunicações e à fiscalização da infraestrutura das referidas estações e de utilização do espectro radioelétrico, bem como à partilha da infraestrutura de radiocomunicações;
 - Portaria n.º 1473-B/2008, de 17 de dezembro, com a redação que lhe foi dada pela Portaria n.º 296-A/2013, de 2 de outubro, e pela Portaria n.º 378-D/2013, de 31 de dezembro, e instrução da Secretaria de Estado das Infraestruturas, no âmbito da Lei do Orçamento de Estado para 2017, no sentido de se aumentarem as taxas de utilização de frequências para os serviços de comunicações eletrónicas terrestres e para o serviço fixo – ligações ponto-ponto e ponto-multiponto em faixas de

frequências iguais ou superiores a 1GHz (exceto FWA), diplomas que suportam o novo modelo de taxas, fundamentando-se no artigo 105.º da LCE.

As taxas previstas nos referidos diplomas são as seguintes:

- Emissão das declarações comprovativas de direitos emitidos pela ANACOM relativas ao exercício da atividade de fornecedor de redes e serviços de comunicações eletrónicas, atribuição de direitos de utilização de frequências e atribuição de números;
 - Exercício da atividade de fornecedor de redes e serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público;
 - Utilização de frequências;
 - Utilização de números.
- *Taxas relativas à atividade de operadores de serviços postais* – os diplomas que regem estas taxas são os seguintes:
 - Lei n.º17/2012, de 26 de abril - estabelece o regime de acesso e exercício da atividade de prestador de serviços postais explorados em concorrência;
 - Portaria n.º 1473-B/2008, de 17 de dezembro, na redação que lhe foi dada pela Portaria n.º 296-A/2013, de 2 de outubro - dão suporte à cobrança das taxas devidas neste contexto;
 - *Restantes prestações de serviços* – pela importância que revestem, referem-se os seguintes normativos:
 - Taxas de expediente e de utilização do serviço de amador de radiocomunicações - o Decreto-Lei n.º 53/2009, de 2 de março, fixa o regime de utilização do serviço de amador de radiocomunicações, e a Portaria n.º 1473-B/2008, de 17 de dezembro, estabelece quais as taxas a cobrar relativamente a este serviço, na redação que lhe foi dada pela Portaria n.º 296-A/2013, de 2 de outubro.
 - Taxas do serviço banda do cidadão (CB) - o Decreto-Lei n.º 47/2000, de 24 de março, estabelece o regime jurídico aplicável à utilização do serviço rádio pessoal–banda do

cidadão (SRP-CB), cujas taxas se encontram fixadas na Portaria n.º 1473-B/2008, de 17 de dezembro, na redação que lhe foi dada pela Portaria n.º 296-A72013, de 2 de outubro;

- Decreto-Lei n.º 177/1999, de 21 de maio, que define o regime de acesso e de exercício de prestador de serviços de audiotexto, cujas taxas foram aprovadas pela Portaria n.º 567/2009, de 27 de maio;
- Ensaios e calibrações de equipamentos – os valores incluídos nestas rubricas referem-se a serviços prestados pela ANACOM no âmbito das funções que lhe estão atribuídas e resultam da aplicação do tarifário específico fixado pelo Conselho de Administração;
- Ações de fiscalização – nesta rubrica englobam-se os rendimentos decorrentes de ações de fiscalização, nomeadamente coimas aplicadas e vistorias efetuadas, cujos valores são fixados pelo conselho de administração.
- *Juros e outros rendimentos similares* – registam-se nesta rubrica, fundamentalmente, os rendimentos decorrentes dos juros previstos de aplicações financeiras em Certificados Especiais de Dívida de Curto Prazo (CEDIC) a realizar ao longo do ano.
- *Outros rendimentos e ganhos* – englobam-se nesta rubrica os seguintes rendimentos e ganhos:
 - Subsídios da UE – estes montantes referem-se às deslocações a reuniões e conferências no âmbito da UE, de acordo com as atribuições cometidas à ANACOM, nos casos em que os gastos com as deslocações são comparticipados por aquela entidade;
 - Restantes – contabilizam-se nesta rubrica os rendimentos e ganhos de pequeno valor e de carácter ocasional, nomeadamente os decorrentes da venda de cadernos de encargos, sucatas, alienação de bens, entre outros, bem como os de carácter extraordinário e os associados a as regularizações contabilísticas.

No orçamento de 2017 prevê-se que os rendimentos atinjam 90 778 mil euros, montante que se situa acima dos rendimentos previstos no orçamento de 2016 (mais 6,4 milhões de euros), devido à conjugação dos seguintes efeitos:

- Aumento das taxas administrativas de regulação de comunicações eletrónicas, provocado pelo aumento das provisões relativas a processos judiciais, cujo montante previsto para 2017 se baseia no valor real existente no final de 2015 e é superior ao previsto para 2016, gerando um aumento de cerca de +2,2 milhões de euros nas taxas administrativas;
- Aumento das taxas de utilização de frequências de acordo com a instrução da Secretaria de Estado das Infraestruturas, no âmbito da Lei do Orçamento de Estado para 2017, no sentido de se aumentarem as taxas de utilização de frequências para os serviços de comunicações eletrónicas terrestres e para o serviço fixo – ligações ponto-ponto e ponto-multiponto em faixas de frequências iguais ou superiores a 1GHz (exceto FWA), que implica +5 milhões de euros;
- Crescimento gradual das taxas de regulação dos serviços postais, devido ao mecanismo de ajustamento progressivo (período de transição de cinco anos), previsto na Portaria n.º 1473-B/2008, na redação que lhe foi dada pela Portaria n.º 296-A/2013, de 2 de outubro, cujo impacto é de +0,2 milhões de euros;
- Redução das taxas de utilização de frequências por cancelamento de licenças, entre outros motivos, determinando uma redução de cerca de -1 milhões de euros.

Gastos

Em 2017, prosseguirão as medidas de racionalização de gastos tendentes à melhoria da eficiência interna. Dado que estas medidas têm vindo a ser implementadas nos últimos anos, o potencial de redução é, agora, naturalmente menor e muito localizado em ações específicas, designadamente: (i) renegociação dos contratos de seguro, com destaque para o seguro automóvel; (ii) renegociação do parque servidor, envolvendo a sua substituição com mecanismos de maior eficiência e menos custo; (iii) renegociação dos contratos de *software*, mediante redução do número de licenças e dos valores das mesmas e também redução dos valores pagos pela manutenção de aplicações; (iv) extranet alargada às reclamações e cobrindo reporte estatístico, estimando-se poupanças de horas/colaborador nestas funções; (v) redução dos consumos de combustíveis; e (vi) redução dos gastos com trabalhos especializados.

Por outro lado, a evolução dos gastos reflete ainda o impacto de um conjunto de fatores exógenos, não geríveis pela ANACOM, como são a evolução das provisões, as reposições

salariais ou o nível de contribuições definidos por lei (por exemplo, para a AdC).

Por último, os gastos previstos em 2017 evidenciam ainda as decisões do CA em reforçar o seu quadro de pessoal em áreas de grande necessidade para a atuação do regulador. O orçamento de gastos é apresentado no Anexo III- Tabela 7.

Em 2017, os fornecimentos e serviços externos atingem 10 995 mil euros, o que traduz uma redução (-471 mil euros, -4%) face ao valor orçamentado em 2016 (Anexo III- Tabela 7). Esta rubrica é aquela que habitualmente mais evidencia os resultados das medidas de redução de gastos que a ANACOM implementa. Assim, espera-se uma diminuição dos gastos em grande parte das rubricas, com particular relevância para as rubricas de Trabalhos especializados (menor recursos a consultores e outros serviços externos) e Conservação e reparação (renegociação de contratos no âmbito dos sistemas de informação).

Em relação aos gastos com o pessoal, o valor previsto no orçamento de 2017 (Anexo III - Tabela 7) contempla o quadro de pessoal aprovado pelo CA, que em 2017 é superior ao de 2016 em 15 colaboradores (418 em 2017, ao invés dos 403 em 2016), e a reversão integral das reduções remuneratórias durante todo o ano, sendo que o cenário para 2016 ainda contemplava reduções salariais. O principal recurso de uma entidade reguladora como a ANACOM são os seus recursos humanos, sendo normal que os gastos com o pessoal constituam a maior parcela na estrutura de gastos, cujas principais componentes são:

- As remunerações do pessoal dos quadros da ANACOM e as remunerações adicionais - para 2017, prevê-se neste orçamento a reversão integral, desde 1 de janeiro de 2017, da redução remuneratória temporária, tendo o orçamento de 2016 considerado como pressuposto uma reversão de 60% (20% ainda em 2015 e uma reversão adicional de 40% em 2016);
- Os encargos sobre as remunerações de conta da ANACOM refletem a contribuição para a segurança social efetuada através da aplicação da taxa social única (TSU);
- Os benefícios pós-emprego contemplam a contribuição desta Autoridade para o Fundo de Pensões tendo em conta o pagamento de pensões de reforma a um conjunto de trabalhadores oriundos dos CTT – Correios de Portugal, S.A. (CTT) e

as responsabilidades relativas a cuidados de saúde a usufruir pelos trabalhadores reformados da ANACOM, oriundos também daquela empresa pública;

- O seguro de acidentes de trabalho, que é extensivo a todos os colaboradores;
- Os gastos de ação social, nomeadamente os custos decorrentes dos convénios celebrados com os CTT, S.A. e a Portugal Telecom, S.A., no âmbito da prevenção da doença, higiene e segurança do trabalho, bem como todos os previstos em sede de negociação coletiva de trabalho no ARCT;
- A verba necessária para fazer face a ações de formação de diversa tipologia, atividade considerada crucial para o desenvolvimento de competências, atualização e capacitação dos trabalhadores da ANACOM, a atuar num enquadramento setorial cada vez mais complexo e exigente.

Os gastos com o pessoal atingem, em 2017, 24 878 mil euros, o que significa um aumento de 1040 mil euros face aos gastos do orçamento de 2016. Este aumento decorre essencialmente dos pressupostos de aumento do número de colaboradores de 403, para 418, e da reposição salarial integral das reduções remuneratórias, em 2017, uma vez que o orçamento de 2016 contemplou, como pressuposto, uma reposição de apenas 60%.

No orçamento de 2017, os gastos de depreciação e amortização ascendem a 993 mil euros, estando incluída nesta rubrica a depreciação e amortização dos ativos em poder da ANACOM mediante aplicação de taxas específicas decorrentes de diplomas legalmente aprovados.

Consideram-se ainda previstos 50 mil euros na rubrica de perdas por imparidade, para variações líquidas respeitantes a imparidades que afetem as dívidas a receber, fundamentalmente por dificuldade de cobrança da faturação emitida.

No orçamento de 2017 manteve-se o critério introduzido no plano anterior em termos de estimativa de provisões para processos judiciais em curso, considerado mais ajustado à realidade para efeito de previsão orçamental, que se traduz num aumento de provisões de 2700 milhares de euros, passando de 7 200 milhares de euros (no orçamento de 2016) para 9900 milhares de euros (no orçamento de 2017). O critério consiste em partir dos valores reais existentes no final de 2015 (processos judiciais existentes) aos quais se aplicam as políticas contabilísticas em vigor.

Por último, a rubrica de outros gastos e perdas ascende, no orçamento de 2017, a 7253 mil euros, menos 268 mil euros do que orçamentado em 2016 (Anexo III – Tabela 7). Esta redução é o reflexo das diminuições parcelares da maior parte das rubricas, com destaque para a obrigação legal que fixa um limite às contribuições para as Fundações, o que afeta o montante da atribuição a conceder à Fundação Portuguesa das Comunicações (FPC) em menos 400 milhares de euros. Por outro lado, a obrigação legal de contribuir com 6,25% da totalidade das suas taxas para o financiamento da AdC determina um aumento de mais 100 milhares de euros face ao orçamento de 2016, em virtude do aumento dos rendimentos verificado, já atrás explicado.

Esta rubrica inclui, entre outras, as verbas previstas para pagamento de quotizações a organizações internacionais de telecomunicações e de correios, e os gastos a suportar no âmbito da cooperação com os países de língua oficial portuguesa (PALOP) e outras ações de cooperação.

Os gastos totais previstos para 2017 ascendem a 56 070 mil euros. Este nível de gastos totais representa um aumento global face ao orçamento de 2016 (+5%). No entanto, se excluirmos o aumento das provisões para processos judiciais em curso, a variação de gastos, em 2017, face ao orçamento de 2016, seria nula. Excluindo adicionalmente os restantes fatores exógenos que foram sendo mencionados e não dependem de uma ação da ANACOM – pressupostos de reposição salarial para 2017, contribuição acrescida para a AdC – chegar-se-ia a um valor de gasto inferior ao orçamentado em 2016 (1,2%).

Resultado

Com base nas estimativas anteriores o Resultado Líquido previsto no orçamento de 2017 ascenderá a 34 709 mil euros (+11,1% do que no orçamento de 2016), como consta no Anexo III - Tabela 8.

8.2. Plano financeiro 2017-2019

As peças que constituem o plano financeiro da ANACOM para o triénio 2017-2019 constam do Anexo IV e são as seguintes:

- Plano de investimentos (por projetos)
- Plano de rendimentos;

- Plano de gastos;
- Demonstração de resultados por naturezas;
- Orçamentos de tesouraria;
- Balanços;
- Demonstração dos fluxos de caixa.

O plano global de investimento para 2018 e 2019 reduz-se face a 2017, uma vez que se prevê diminuir o esforço de investimento associado aos equipamentos técnicos e informáticos, associados às medidas do PESI. Prevê-se ainda reduzir ligeiramente o investimento em equipamento de monitorização do espectro no horizonte 2017-19, mantendo-se o nível de investimento em equipamento laboratorial.

Prevê-se que o plano de rendimentos continue a ser composto pelos rendimentos provenientes da liquidação e da cobrança de todas as taxas devidas à ANACOM pelos fornecedores de redes e serviços de comunicações eletrónicas, em função dos custos de regulação incorridos com as respetivas atividades de regulação, e das taxas relativas à utilização de frequências e à utilização de números, que no seu conjunto representarão cerca de 97% do total, bem como das taxas relativas aos serviços postais, e outros rendimentos, que representarão os restantes 3%.

No período do Plano 2017-2019, prevê-se a estabilização do valor global dos rendimentos, com tendência para uma ligeira redução da ordem dos 0,3% em 2018 e 2019, devido à previsão de menores taxas de regulação sobre os operadores de comunicações eletrónicas, face à estimada redução dos gastos de regulação.

No período do Plano (entre 2017 e 2019) prevê-se uma redução gradual do nível global de gastos, em termos nominais. Prosseguirão as medidas de eficiência interna (revisão de processos internos, renegociações diversas). Na componente de gastos com o pessoal prevê-se a manutenção do número de pessoas ao longo do período, mantendo-se o nível dos gastos com o pessoal em 2019.

Apresentam-se ainda os restantes mapas contabilísticos e financeiros, elaborados a partir dos rendimentos, gastos e investimentos já explicitados, tendo-se mantido na sua elaboração os critérios contabilísticos do SNC, habitualmente usados pela ANACOM e aceites pelos auditores.



ANEXOS

Anexo I – 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	X In/Ter	X In/Ter	X In/Ter	X In/Ter	X In/Ter	X In/Ter	X In/Ter	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 telefónicas				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	X In/Ter	X In/Ter	X In/Ter	X In/Ter	X In/Ter	X In/Ter	X In/Ter	X In/Ter	X In/Ter	X In/Ter	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 patrimônio 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	X In/Ter	X In/Ter	X In/Ter	X In/Ter	X In/Ter	X In/Ter	X In/Ter	X In/Ter	X In/Ter	X In/Ter	X In/Ter

1.20	Acompanhar os estudos realizados por outras entidades	X In/Ter	X In/Ter	X In/Ter	X In/Ter	X In/Ter	X In/Ter	X In/Ter	X In/Ter	X In/Ter	X In/Ter	X In/Ter	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	X In/Ter	X In/Ter	X In/Ter	X In/Ter	X In/Ter	X In/Ter	X In/Ter	X In/Ter	X In/Ter	X In/Ter	X In/Ter

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

1.28	Planejar 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 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 (*roaming* 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

	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 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		

	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

	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 RED 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 eletrônicas													
3.2	Designar e disponibilizar espectro para serviços de comunicações eletrônicas, considerando os objetivos de regulação estabelecidos na lei, em particular o programa 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 de 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 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 BERE												
	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 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 no 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</i>/seminários 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 (<i>seminários, workshops, folhetos, etc.</i>).	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	X In/Ter	X In/Ter	X In/Ter	X In/Ter	X In/Ter	X In/Ter	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 eletrônico - 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

Anexo II – Plano estratégico de pessoas (tabelas)

Tabela 1 - Evolução dos recursos humanos ANACOM

Designação	2017	2018	2019
1 – Quadros superiores	269	269	269
2 – Não quadros	149	149	149
Total de efetivos (1+2)	418	418	418

Unidade: Número de trabalhadores.

Tabela 2 - Evolução das formas complementares de trabalho

Plano 2017/2019			
Designação	2017	2018	2019
Trabalho suplementar	4 013	3 813	3 623
Total	4 013	3 813	3 623

Unidade: Horas.

Tabela 3 - Evolução dos custos com o pessoal

Plano 2017/2019			
Designação	2017	2018	2019
Remunerações e encargos	22 469 600	22 469 600	22 469 600
Outros custos com o pessoal	2 408 100	2 408 100	2 408 100
Total	24 877 700	24 877 700	24 877 700

Unidade: Euros.

Tabela 4 - Plano de gastos com o pessoal

Designação	2017	2018	2019
1. Efetivos (final do ano)	418	418	418
2. Potencial de trabalho efetivo (1800 horas/ano)	752 400	752 400	752 400
3 Trabalho suplementar (horas)	4 013	3 813	3 623
4. Potencial de trabalho (2 a 4)	756 413	756 213	756 023
5. Remunerações dos órgãos sociais	1 043 944	1 043 944	1 043 944
6. Remunerações do pessoal	14 734 539	14 734 539	14 734 539
7. Remunerações adicionais	3 042 977	3 042 977	3 042 977
8. Benefícios pós-emprego	786 501	786 501	786 501
9. Encargos sobre remunerações	3 648 140	3 648 140	3 648 140
10. Seguro de acidentes de trabalho	86 503	86 503	86 503
11. Gastos de ação social	747 876	747 876	747 876
12. Outros gastos com o pessoal	787 220	787 220	787 220
13. Total (5 a 12)	24 877 700	24 877 700	24 877 700

Unidade: Euros.

Anexo III – Orçamento de 2017

Tabela 5 - Orçamento de investimento

Designação	Orçamento de 2016	Orçamento de 2017	Variação 2017/2016	
			Valor	%
Terrenos e edifícios	45 000	75 000	30 000	-71,9%
Equipamento básico radioelétrico	1 025 900	736 000	-289 900	-28,3%
Equipamento de transporte	24 000	24 000	0	0,0%
Equipamento administrativo				
* Equipamento informático (<i>hardware</i>)	1 035 000	845 000	-190 000	-18,4%
* Outros equipamentos diversos	26 000	36 000	10 000	38,5%
Programas de computador (<i>software</i>)	985 500	1 309 000	323 500	32,8%
Adaptação de instalações	60 000	30 000	-30 000	-50,0%
Total	3 201 400	3 055 000	-146 400	-4,6%

Unidade: Euros.

Tabela 6 - Orçamento de rendimentos

Designação	Orçamento de 2016	Orçamento de 2017	Variação 2017/2016	
			Valor	%
Comunicações eletrónicas	81 593 100	87 736 100	1 143 000	1,4%
* Declaração comprovativa de direitos	14 000	15 000	1 000	7,1%
* Exercício de atividade de comunicações eletrónicas	27 831 000	30 000 000	2 169 000	7,8%
* Utilização de frequências - SCET	40 393 200	44 183 400	-492 000	-1,2%
* Utilização de frequências - restantes	11 644 900	11 818 400	-544 300	-4,7%
* Utilização de números	1 710 000	1 719 300	9 300	0,5%
Exercício de atividade de serviços postais	1 911 600	2 102 700	191 100	10,0%
ITED/ITUR	3 900	0	-3 900	
Restantes prestações de serviços	364 600	347 000	-17 600	-4,8%
Juros e outros rendimentos similares	399 000	466 500	67 500	-16,9%
Outros rendimentos e ganhos	163 800	125 700	-38 100	-23,3%
Total	84 436 000	90 778 000	1 342 000	1,6%

Unidade: Euros.

Tabela 7 - Orçamento de gastos

Designação	Orçamento de 2016	Orçamento de 2017	Variação 2017/2016	
			Valor	%
Fornecimentos e serviços externos	11 466 300	10 955 400	-470 900	4,1%
* Trabalhos especializados	3 649 200	3 464 200	-185 000	-5,1%
* Publicidade e propaganda	77 500	136 800	59 300	76,5%
* Vigilância e segurança	441 000	453 900	12 900	2,9%
* Conservação e reparação	2 755 500	2 465 800	-289 700	-10,5%
* Livros e documentação técnica	250 000	275 000	25 000	10,0%
* Energia e fluidos	530 400	504 900	-25 500	-4,8%
* Deslocações, estadas e transportes	602 700	594 900	-7 800	-1,3%
* Rendas e alugueres	1 719 200	1 662 500	-56 700	-3,3%
* Comunicação	381 000	361 200	-19 800	-5,2%
* Seguros	123 800	99 900	-23 900	-19,3%
* Limpeza, higiene e conforto	290 000	289 800	-200	-0,1%
* Outros fornecimentos e serviços	646 000	686 500	40 500	6,3%
Gastos com o pessoal	23 695 800	24 877 700	1 181 900	5,0%
* Remunerações e encargos	21 323 500	22 469 600	1 146 100	5,4%
* Outros gastos com o pessoal	2 372 300	2 408 100	35 800	1,5%
Gastos de depreciação e amortização	3 260 700	2 933 400	-267 300	-8,2%
Perdas por imparidade	60 000	50 100	-9 900	-16,5%
Provisões do exercício	7 200 000	9 900 000	2 700 000	37,5%
Outros gastos e perdas	7 520 500	7 252 900	-267 600	-3,6%
* Quotizações	954 600	907 600	-47 000	-4,9%
* Reuniões e conferências	236 600	220 900	-15 700	-6,6%
* Patrocínios	154 100	122 500	-31 600	-20,5%
* Participações/Transferências	5 898 300	5 753 100	-145 200	-2,5%
* Cooperação	173 800	173 800	0	0,0%
* Restantes gastos e perdas	103 100	75 000	-28 100	-27,3%
Total	53 203 300	56 069 500	2 866 200	5,4%

Unidade: Euros.

Tabela 8 - Orçamento de gastos com o pessoal

Designação	Orçamento 2016	Orçamento 2017	Variação 2017/2016	
			Valor	%
1. Efetivos (final do ano)	403	418	15	3,7%
2. Potencial de trabalho efetivo (1800horas/ano)	725 400	752 400	27 000	3,7%
3. Trabalho suplementar (horas)	4 966	4 013	-953	-19,2%
4. Potencial de trabalho (2 a 3)	730 366	756 413	26 047	3,6%
5. Remunerações dos órgãos sociais	998 016	1 043 944	45 928	4,6%
6. Remunerações do pessoal	13 893 858	14 734 539	840 681	6,1%
7. Remunerações adicionais	3 028 339	3 042 977	14 638	0,5%
8. Benefícios pós-emprego	742 177	786 501	44 324	6,0%
9. Encargos sobre remunerações	3 403 287	3 648 140	244 853	7,2%
10. Seguro de acidentes de trabalho	94 132	86 503	-7 629	-8,1%
11. Gastos de ação social	746 772	747 876	1 104	0,1%
12. Outros gastos com o pessoal	789 219	787 220	-1 999	-0,3%
Total (5 a 12)	23 695 800	24 877 700	1 181 900	5,0%

Unidade: Euros.

Tabela 9 – Orçamento de rendimentos e gastos

Designação	Orçamento 2016	Orçamento 2017	Variação 2017/2016	
			Valor	%
RENDIMENTOS				
* Taxas de atividade de comunicações eletrónicas	27 831 000	30 000 000	2 169 000	7,8%
* Taxas de utilização de frequências	52 038 100	56 001 800	-1 036 300	-2,0%
* Taxas de utilização de números	1 710 000	1 719 300	9 300	0,5%
* Taxas de atividade de serviços postais	1 911 600	2 102 700	191 100	10,0%
* Restantes prestações de serviços	382 500	362 000	-20 500	-5,4%
* Juros e rendimentos similares obtidos	399 000	466 500	67 500	16,9%
* Outros rendimentos e ganhos	163 800	125 700	-38 100	-23,3%
Total de rendimentos	84 436 000	90 778 000	1 342 000	1,6%
GASTOS				
* Fornecimentos e serviços externos	11 466 300	10 995 400	-470 900	-4,1%
* Gastos com o pessoal	23 695 800	24 877 700	1 181 900	5,0%
* Gastos de depreciação e amortização	3 260 700	2 993 400	-267 300	-8,2%
* Perdas por imparidade	60 000	50 100	-9 900	-16,5%
* Provisões do exercício	7 200 000	9 900 000	2 700 000	37,5%
* Outros gastos e perdas	7 520 500	7 252 900	-267 600	-3,6%
Total de gastos	53 203 300	56 069 500	2 866 200	5,4%
Resultado líquido do período	31 232 700	34 708 500	-1 524 200	-4,9%

Unidade: Euros.

Anexo IV – Plano financeiro 2017-19 (tabelas)

Tabela 10 – Plano de investimentos (por projetos)

Designação	Objetivos	2017	2018	2019
Modernização dos laboratórios	Aquisição de equipamento face à evolução tecnológica e do quadro regulamentar; atualização do <i>software</i>	16 000	50 000	50 000
Reapetrechamento tecnológico da monitorização do espectro	Atualização das infraestruturas existentes destinadas à monitorização e ao controlo do espectro (MCE) e aquisição de equipamento para os novos sistemas de comunicações	500 000	500 000	450 000
Grandes reparações e atualizações do <i>hardware</i> e <i>software</i> , no SINCRER	Atualizações diversas ao sistema nacional de controlo remoto de emissões radioelétricas, designadamente as atualizações do <i>hardware</i> e <i>software</i> dos equipamentos que suportam a rede	150 000	150 000	150 000
Adequação tecnológica - Arquitetura e plataformas tecnológicas	Adequação dos redutos tecnológicos infraestruturais através da aquisição do <i>hardware</i> e do <i>software</i> necessários	1 954 000	1 500 000	1 500 000
Aquisição de equipamento básico radioelétrico diverso	Aquisição de equipamento básico corrente para as ações de fiscalização	70 000	70 000	70 000
Aquisição de equipamento informático diverso	Aquisição de <i>hardware</i> e <i>software</i> correntes	200 000	100 000	100 000
Aquisições correntes diversas	Aquisição de equipamento administrativo e realização de obras em edifícios	165 000	165 000	165 000
Total		3 055 000	2 535 000	2 485 000

Unidade: Euros.

Tabela 11 - Plano de rendimentos

Designação	2017	2018	2019
Comunicações eletrónicas	87 736 100	87 486 100	87 236 100
* Declarações comprovativas de direitos	15 000	15 000	15 000
* Exercício de atividade de comunicações eletrónicas	30 000 000	29 750 000	29 500 000
* Utilização de frequências - SCET ²	44 183 400	44 183 400	44 183 400
* Utilização de frequências - restantes	11 818 400	11 818 400	11 818 400
* Utilização de números	1 719 300	1 719 300	1 719 300
Exercício da atividade de serviços postais	2 102 700	2 102 700	2 102 700
Restantes prestações de serviços	347 000	347 000	347 000
Juros e outros rendimentos similares	466 500	466 500	466 500
Outros rendimentos e ganhos	125 700	125 700	125 700
TOTAL	90 778 000	90 528 000	90 278 000

Unidade: Euros.

Tabela 12 - Plano de gastos

Designação	2017	2018	2019
Fornecimentos e serviços externos	10 955 400	10 849 500	10 733 600
* Trabalhos especializados	3 464 200	3 405 800	3 371 400
* Publicidade e propaganda	136 800	136 800	136 800
* Vigilância e segurança	453 900	459 800	465 800
* Conservação e reparação	2 465 800	2 352 500	2 244 900
* Livros e documentação técnica	275 000	275 000	275 000
* Energia e fluidos	504 900	504 900	504 900
* Deslocações, estadas e transportes	594 900	594 900	594 900
* Rendas e alugueres	1 662 500	1 678 600	1 694 900
* Comunicação	361 200	361 200	361 200
* Seguros	99 900	99 900	99 900
* Limpeza, higiene e conforto	289 800	293 600	297 400
* Outros fornecimentos e serviços	686 500	686 500	686 500
Gastos com o pessoal	24 877 700	24 877 700	24 877 700
* Remunerações e encargos	22 469 600	22 469 600	22 469 600
* Outros gastos com o pessoal	2 408 100	2 408 100	2 408 100
Gastos de depreciação e amortização	2 933 400	3 177 200	2 980 300
Perdas por imparidade	50 100	50 100	50 100
Provisões do período	9 900 000	7 900 000	5 900 000
Outros gastos e perdas	7 252 900	7 342 400	7 342 400
* Quotizações	907 600	907 600	917 600
* Reuniões e conferências	220 900	220 900	220 900
* Patrocínios	122 500	122 500	122 500
* Participações/transferências	5 753 100	5 842 600	5 842 600
* Cooperação	173 800	173 800	173 800
* Restantes gastos e perdas	75 000	75 000	75 000
TOTAL	56 069 500	54 196 900	51 884 100

Unidade: Euros.

Tabela 13 - Demonstração de resultados por naturezas

Designação	2017	2018	2019
Rendimentos e gastos			
* Taxas de atividade de comunicações eletrônicas	30 000 000	29 750 000	29 500 000
* Taxas de utilização de frequências	56 001 800	56 001 800	56 001 800
* Taxas de utilização de números	1 719 300	1 719 300	1 719 300
* Taxas de atividade de serviços postais	2 102 700	2 102 700	2 102 700
* Restantes prestações de serviço	362 000	362 000	362 000
* Fornecimentos e serviços externos	-10 995 400	-10 849 500	-10 733 600
* Gastos com o pessoal	-24 877 700	-24 877 700	-24 877 700
* Perdas por imparidade	-50 100	-50 100	-50 100
* Provisões do exercício	-9 900 000	-7 900 000	-5 900 000
* Outros rendimentos e ganhos	125 700	125 700	125 700
* Outros gastos e perdas	-7 252 900	-7 342 400	-7 342 400
Resultados antes de depreciações e amortização	37 235 400	39 041 800	40 907 700
* Gastos/reversões de depreciação e amortização	-2 993 400	-3 177 200	-2 980 300
Resultado operacional	34 242 000	35 864 600	37 927 400
* Juros e rendimentos similares obtidos	466 500	466 500	466 500
RESULTADO LÍQUIDO DO EXERCÍCIO	34 708 500	36 331 100	38 393 900

Unidade: Euros

Tabela 14 - Orçamento de tesouraria

Designação	2017	2018	2019
Saldo do ano anterior	142 464 000	155 690 000	167 815 700
Recebimentos			
* Rendimentos de exploração	90 311 500	90 061 500	89 811 500
* Juros e outros rendimentos similares	466 500	466 500	466 500
Total dos recebimentos	90 778 000	90 528 000	90 278 000
Pagamentos			
* Investimento	3 055 000	2 535 000	2 485 000
* Exploração	43 126 000	43 069 600	42 953 700
* Entrega ao estado	31 371 000	32 797 700	34 258 100
Total dos pagamentos	77 552 000	78 402 300	79 696 800
Disponibilidades	155 690 000	167 815 700	178 396 900

Unidade: Euros.

Tabela 15 - Balanço

Designação	2017	2018	2019
Ativo			
Ativo não corrente	17 570 600	16 898 400	16 373 100
* Ativos fixos tangíveis	14 844 500	14 685 900	14 575 800
* Ativos intangíveis	2 626 100	2 112 500	1 697 300
* Outras contas a receber	100 000	100 000	100 000
Ativo corrente	164 390 000	176 615 700	187 296 900
* Clientes	4 900 000	5 000 000	5 100 000
* Outras contas a receber	1 700 000	1 700 000	1 700 000
* Diferimentos	2 100 000	2 100 000	2 100 000
* Disponibilidades	155 690 000	167 815 700	178 396 900
Total do ativo	181 960 600	193 514 100	203 670 000
Capital próprio e passivo			
Capital próprio	95 034 500	99 135 400	103 838 700
* Outras reservas	60 326 000	62 804 300	65 444 800
* Resultado líquido do período	34 708 500	36 331 100	38 393 900
Passivo	86 926 100	94 378 700	99 831 300
* Provisões/respons. benefícios pós-emprego	84 432 400	92 382 500	98 332 600
* Outras contas a pagar	2 493 700	1 996 200	1 498 700
Total do passivo + Capital próprio	181 960 600	193 514 100	203 670 000

Unidade: Euros.

Tabela 16 - Demonstração dos fluxos de caixa

Designação	2017	2018	2019
Fluxos de caixa - Atividades operacionais			
* Recebimentos de clientes	90 185 800	89 935 800	89 685 800
* Pagamentos a fornecedores	-11 025 400	-10 879 500	-10 763 600
* Pagamentos ao pessoal	-24 877 700	-24 877 700	-24 877 700
Caixa gerada pelas operações	54 282 700	54 178 600	54 044 500
* Outros recebimentos/pagamentos	-38 499 200	-40 015 400	-41 475 800
Fluxos de caixa das atividades operacionais	15 783 500	14 163 200	12 568 700
Fluxos de caixa – Atividades de investimento			
Pagamentos respeitantes a			
* Ativos fixos tangíveis	-1 716 000	-1 430 000	1 380 000
* Ativos intangíveis	-1 309 000	-1 075 000	1 075 000
Recebimentos provenientes de			
* Ativos fixos tangíveis	1 000	1 000	1 000
* Juros e rendimentos similares	466 500	466 500	466 500
Fluxos de caixa das atividades de investimento	-2 557 500	-2 037 500	-1 987 500
Variação de caixa e seus equivalentes	13 226 000	12 125 700	10 581 200
Caixa e seus equivalentes no início do período	142 464 000	155 690 000	167 815 700
Caixa e seus equivalentes no fim do período	155 690 000	167 815 700	178 396 900

Unidade: Euros.

Índice de Tabelas

Tabela 1 - Evolução dos recursos humanos ANACOM.....	71
Tabela 2 - Evolução das formas complementares de trabalho.....	71
Tabela 3 - Evolução dos custos com o pessoal	71
Tabela 4 - Plano de gastos com o pessoal	72
Tabela 5 - Orçamento de investimento	73
Tabela 6 - Orçamento de rendimentos.....	74
Tabela 7 - Orçamento de gastos.....	75
Tabela 8 - Orçamento de gastos com o pessoal.....	76
Tabela 9 – Orçamento de rendimentos e gastos.....	77
Tabela 10 – Plano de investimentos (por projetos)	78
Tabela 11 - Plano de rendimentos	79
Tabela 12 - Plano de gastos	80
Tabela 13 - Demonstração de resultados por naturezas.....	81
Tabela 14 - Orçamento de tesouraria	82
Tabela 15 - Balanço.....	83
Tabela 16 - Demonstração dos fluxos de caixa.....	84

Anexo I

Lista de acrónimos e abreviaturas

CEM	Compatibilidade eletromagnética
CLI	Identificação de linha chamadora
FIS	Ficha de informação simplificada
LCE	Lei das Comunicações Eletrónicas
MCE	Monitorização e controlo do espectro
ORI	Oferta de referência de interligação
ORLA	Oferta de realuguer da linha de assinante
PMS	Poder de mercado significativo
PNN	Plano Nacional de Numeração
QoS	Qualidade de serviço
SCA	Sistema de contabilidade analítica
SIC	Sistema de informação centralizado
SNC	Sistema de normalização contabilística
SU	Serviço universal
TDT	Televisão digital terrestre

Anexo II

Lista de operadores

CTT	CTT – Correios de Portugal, S.A.
MEO	MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A.
NOS	NOS Comunicações, S.A.

Anexo III

Lista de outras entidades/organizações

ANACOM	Autoridade Nacional de Comunicações
AdC	Autoridade da Concorrência
BEREC	Organismo de Reguladores Europeus das Comunicações Eletrónicas
CE	Comissão Europeia
CEPT	Conferência Europeia das Administrações de Correios e Telecomunicações
CPEC	Comissão de Planeamento de Emergência das Comunicações
EMERG	Grupo de Reguladores Euro-Mediterrânicos
ERC	Entidade Reguladora para a Comunicação Social
ERGP	Grupo de Reguladores Europeus para os Serviços Postais
ERSE	Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos
FPC	Fundação Portuguesa das Comunicações
INE	Instituto Nacional de Estatística
PALOP	Países Africanos de Língua Oficial Portuguesa
RSC	Comité do Espectro Radioelétrico
Regulatel	Fórum Latino-americano das Entidades Reguladoras de Telecomunicações
UE	União Europeia
UIT	União Internacional das Telecomunicações
UPAEP	União Postal das Américas, Espanha e Portugal
UPU	União Postal Universal

