
PLANO
PLURIANUAL
DE ATIVIDADES
2015-2017
E ORÇAMENTO
2015

ANACOM



AUTORIDADE
NACIONAL
DE COMUNICAÇÕES



PLANO
PLURIANUAL
DE ATIVIDADES
2015-2017
E ORÇAMENTO
2015

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 2015-2017	12
5. Atividades correntes	33
6. Indicadores globais	39
7. Plano de recursos humanos	40
8. Plano financeiro	42
Anexo I – Lista de ações.....	53
Anexo II – Plano estratégico de pessoas (tabelas)	72
Anexo III – Orçamento de 2015	74
Anexo IV – Plano financeiro 2015-2017 (tabelas)	79
Anexo V – Indicadores globais para o triénio 2015-2017.....	86

SUMÁRIO EXECUTIVO



1. Sumário executivo

O Plano Plurianual de Atividades 2015-2017 integra as principais linhas de atuação do ICP-Autoridade Nacional de Comunicações (ICP-ANACOM) no seu período de vigência. São identificadas as prioridades estratégicas, os eixos de atuação e as ações concretas a prosseguir. O Plano inclui ainda as atividades de carácter regular e permanente que são nucleares e essenciais para o cabal desempenho das funções desta Autoridade e absorvem uma parcela significativa dos seus recursos humanos e financeiros.

De relevar que as orientações estratégicas para o Plano Plurianual de Atividades 2015-2017 foram submetidas a consulta pública, o que aconteceu pela primeira vez na história do ICP-ANACOM. Desta consulta resultou um importante conjunto de contributos, de grande relevância, grande parte dos quais têm acolhimento no presente Plano.

As prioridades estratégicas, os eixos de atuação e as ações a realizar em 2015-2017 constantes deste documento, são aquelas que, do ponto de vista do regulador, se afiguram como mais necessárias e adequadas a 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 que apresenta um elevado dinamismo, a capacidade de ser proactivo e de antecipar os desenvolvimentos futuros é determinante para a adoção de medidas regulatórias adequadas, o que deverá ser feito da forma menos intrusiva possível e com a máxima transparência.

Reforçar a concorrência no sector criando as condições para o aparecimento de mais e melhores ofertas, garantir a prestação do serviço universal nas comunicações eletrónicas e nos serviços postais, melhorar e reforçar a informação a divulgar juntos 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 aspectos em que o ICP-ANACOM continuará empenhado nos próximos anos. É ainda de relevar que a presidente do Conselho de Administração assumirá a presidência do Organismo de Reguladores Europeus das Comunicações Eletrónicas (BEREC) em 2015, seguindo-se novamente a vice-presidência em 2016, circunstância que dará a esta Autoridade a possibilidade de ter um papel mais ativo na condução, a nível europeu, dos temas relevantes para o sector.

Para levar a cabo esta importante missão é vital poder contar com colaboradores altamente qualificados, empenhados e motivados, o que se reveste de alguma dificuldade num contexto de crise económica e de contenção de custos, em que o ICP-ANACOM está limitado na sua liberdade de fazer uma gestão dos seus recursos humanos adequada à promoção e retenção do talento na organização.

Como o capital humano é fundamental em qualquer organização, impõe-se encontrar mecanismos que permitam ultrapassar os constrangimentos existentes. A solução para motivar e valorizar os recursos humanos e promover a sua excelência passa pela implementação de um processo global de formação e de desenvolvimento de competências críticas, o qual deverá estar implementado a partir de 2015. É também objetivo desta Autoridade a promoção de uma cultura organizacional cada vez mais participativa e aberta à mudança.

Desta forma pretendemos melhorar a qualidade dos nossos recursos humanos, aspecto imprescindível numa organização que tem por objetivo melhorar a sua eficácia e ser cada vez mais eficiente. Aliás, a eficiência é determinante para podermos prosseguir no futuro os objetivos de contenção de custos a que nos propomos.

De facto, o plano de investimento para o período 2015-2017 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 dos equipamentos do espectro, da adequação tecnológica dos sistemas de informação (*hardware* e *software*), destacando-se como novidade o desenvolvimento da plataforma georreferenciada de suporte ao sistema de informação centralizado (SIC), em cumprimento de obrigações legalmente consagradas.

Não obstante a necessidade destes importantes ativos, a previsão de investimento para 2015 é, pontualmente, 3 por cento superior ao investimento contemplado no orçamento de 2014, prevendo-se reduzir nos dois anos seguintes.

No que respeita ao plano financeiro, tal como nos anos anteriores, em 2015 a principal fonte de rendimentos continuarão a ser as taxas específicas, destinadas a cobrir os custos da atividade regulatória do ICP-ANACOM, quer no âmbito das comunicações eletrónicas

quer dos serviços postais. Estas taxas são suportadas pelos operadores setoriais de acordo com um critério de imputação que é proporcional ao peso dos rendimentos relevantes de cada operador no total do sector. O ICP-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 2015, os rendimentos ascendam a 78 193 mil euros, valor superior ao orçamentado para 2014 (13 por cento). Este aumento decorre, fundamentalmente, da revisão das taxas relativas à utilização de frequências prevista na Portaria n.º 378-D/2013, de 31 de dezembro, que determinou um aumento do valor destas taxas em cerca de 10 milhões de euros. Este efeito é marginalmente reduzido pela diminuição do montante das taxas devido à devolução de frequências de tecnologias pouco utilizadas, como é o caso do acesso fixo via rádio (FWA). Nos anos seguintes, 2016 e 2017, prevê-se uma redução dos rendimentos na ordem dos 2 por cento/ano.

Relativamente aos gastos, o orçamento para 2015 prevê um total na ordem dos 50 103 mil euros, representando um aumento de 12 por cento em relação ao orçamentado para 2014. Este aumento deve-se, essencialmente, ao facto de ter sido alterado o método de orçamentação das provisões para processos judiciais em curso.

Expurgando o valor das provisões da análise, constata-se que os gastos previstos no orçamento de 2015 excedem os gastos previstos em 2014, em cerca de 3 por cento, correspondendo este aumento aos efeitos sobre os gastos de pessoal, de os pressupostos de cortes conhecidos à data (agosto de 2014) serem menos penalizantes que os existentes, incluindo-se ainda a reposição de 20 por cento/ano dos cortes.

No período 2015-2017 continuarão a ser tomadas medidas conducentes à redução dos gastos e à adequação da estrutura de custos do ICP-ANACOM, que assim permitirão acomodar algumas subidas de gastos previstas, associadas ao cumprimento de novas obrigações legais.

Os resultados líquidos previstos para o horizonte temporal do Plano são 28,1 milhões de euros em 2015, 27,5 milhões de euros em 2016 e 27,1 milhões de euros em 2017.



ENQUADRAMENTO -
COMPROMISSO
REGULATÓRIO

2. Enquadramento – compromisso regulatório

O ICP-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.

Esta Autoridade tem como missão regular o mercado de comunicações eletrónicas e o sector postal, assegurando a existência de condições propícias à abertura dos mercados e a uma maior concorrência, à inovação e ao investimento, de modo a possibilitar o desenvolvimento de uma diversidade de ofertas a preços competitivos e adequada às necessidades dos consumidores.

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

Na prossecução da sua atividade e nos termos legais, cabe ao ICP-ANACOM desde logo controlar o exercício de posições dominantes e de monopólio, promover a concorrência e atuar mais diretamente na defesa dos direitos dos consumidores.

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, continua a ser uma área de atuação fundamental do ICP-ANACOM, que na sua atividade terá em conta a evolução significativa que se tem dado na utilização do espectro, com o contínuo desenvolvimento de novas redes e serviços e aumento das possibilidades de escolha dos utilizadores.

Ainda no domínio da gestão de recursos públicos escassos, o ICP-ANACOM prosseguirá nos próximos anos as linhas de atuação que vem mantendo na gestão 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.

O ICP-ANACOM prossegue ainda 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 a que estão sujeitos os prestadores do serviço universal.

Esta Autoridade tem ainda funções de representação do Estado português em várias instâncias e organizações internacionais, e assegura a representação técnica em países fora da União Europeia (UE) e em diversas organizações de reguladores das comunicações, assegurando a partilha de conhecimentos e a troca de experiências.

Por último, é de referir a atividade de assessoria ao Governo. Nos termos da lei, o ICP-ANACOM tem que assessorar o Governo, por sua iniciativa ou a pedido do executivo, na definição das políticas gerais do setor das comunicações e das principais linhas estratégicas.

Para levar a cabo a sua missão com sucesso, o ICP-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 regulados, são desafios que se colocam todos os dias ao regulador.

O ICP-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 receios 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, 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 - o ICP-ANACOM procura dar a conhecer tão cedo quanto possível as suas decisões preliminares e pretende sempre 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 que tem sido privilegiado para concretizar o princípio da transparência, pilar fundamental da regulação.



ENQUADRAMENTO
ATUAL DO SECTOR DAS
COMUNICAÇÕES

3. Enquadramento atual do sector das comunicações

A redução do rendimento disponível das famílias e o aumento do desemprego têm contribuído para uma redução das receitas retalhistas no sector das comunicações eletrónicas, que atingiu 6,4 por cento em 2013. No sector postal continua a registar-se uma tendência de decréscimo do tráfego postal, decorrente de alguma substituibilidade dos serviços de comunicações eletrónicas e acentuada pela crise económica, sendo de relevar a redução de 6 por cento do tráfego postal total ocorrida em 2013.

A recuperação económica do País não se antevê rápida nem fácil, pelo que se espera nos próximos anos um quadro económico geral difícil para as empresas de comunicações.

No entanto, o forte dinamismo do mercado nacional de comunicações tem-se traduzido nos últimos anos pelo crescimento do serviço de acesso à internet em banda larga, fixa e móvel, e do serviço de televisão por subscrição. Ao mesmo tempo, deram-se grandes alterações estruturais, como resultado das condições económicas e das possibilidades tecnológicas.

Salientam-se a fusão entre a ZON e a Optimus – Telecomunicações, S. A. (Optimus) (dando origem à NOS Comunicações) e a compra da OniTelecom – Infocomunicações, S. A. (Onitelecom) pelo Grupo Altice (que já detinha a Cabovisão). Há ainda a referir o acordo para a fusão entre a Portugal Telecom (PT) e a operadora brasileira Oi que, não tendo impacto direto na estrutura do mercado português, poderá determinar alterações no seu posicionamento estratégico.

Estes movimentos ocorridos no mercado criaram as condições para acelerar a convergência, sobretudo entre as infraestruturas móveis e fixas. Dessa forma se imprimiu uma nova dinâmica ao sector, designadamente através do reforço das ofertas convergentes, permitindo o aparecimento de pacotes *4 Play* e *5 Play*, com ofertas de voz fixa e móvel, Internet de banda larga fixa e móvel, e televisão por subscrição. Daqui resultou uma intensificação da concorrência, levando ao aparecimento de ofertas com preços cada vez mais competitivos, com benefício para os consumidores.

O acordo firmado entre a PT Comunicações, S. A. (PTC) e a Vodafone Portugal, em julho de 2014, para a partilha de rede de fibra ótica, é uma inovação significativa a ser devidamente avaliada por esta Autoridade, designadamente no âmbito da análise de mercados.

Do aumento da concorrência no mercado e do acréscimo do consumo de pacotes de serviços resultou um aumento da penetração da banda larga fixa, do serviço de televisão por subscrição e do número de clientes residenciais do serviço fixo, assim como da penetração da banda larga móvel.

De relevar ainda a elevada cobertura combinada de redes de fibra ótica e Eurodocsis 3.0, que permitem velocidades de *download* iguais ou superiores a 30 Mbps (82,8 por cento no final do 1º trimestre de 2014). Na banda larga móvel, releve-se que a cobertura de redes de *Long Term Evolution* (LTE) era de 91,3 por cento no final de 2013. Estes valores colocam Portugal entre os países europeus com níveis de cobertura de redes de banda larga mais elevados.

A disponibilização destas redes incentivou a oferta de pacotes de serviços de diferentes tipos e permitiu novos negócios, como a *cloud computing*, que poderão representar uma oportunidade de negócio para as empresas de telecomunicações.

Ao mesmo tempo permite avançar com a digitalização da economia e da vida em sociedade. A desmaterialização é uma realidade e é cada vez maior o número de serviços que são prestados *online*, tanto pelas empresas como pela administração pública. O *e-government*, a *e-education*, o *e-procurement*, o *e-commerce*, o *e-banking* e os pagamentos eletrónicos são exemplos de serviços prestados com base nas telecomunicações e nas tecnologias, que podem fazer a diferença quando se pensa em racionalização, em eficiência e na melhoria da qualidade de vida das populações.

No sector postal, mantém-se o efeito da concorrência das comunicações eletrónicas. O tráfego global continua a registar uma quebra, em grande parte devido à possibilidade de substituição do correio tradicional pelas comunicações eletrónicas. Por sua vez, as áreas de atividade associadas ao comércio eletrónico, como o correio expresso e o tráfego de encomendas, apesar de estarem em crescimento, ainda não possuem uma dimensão que permita compensar a redução verificada no negócio tradicional.

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

A recente privatização de 70 por cento do capital dos CTT - Correios de Portugal, S. A. (CTT) poderá também contribuir para a introdução de uma nova dinâmica no sector.

O ICP-ANACOM tudo continuará a fazer para criar o ambiente regulatório adequado ao desenvolvimento do sector das comunicações. Este Plano pretende ser um instrumento nesse sentido.

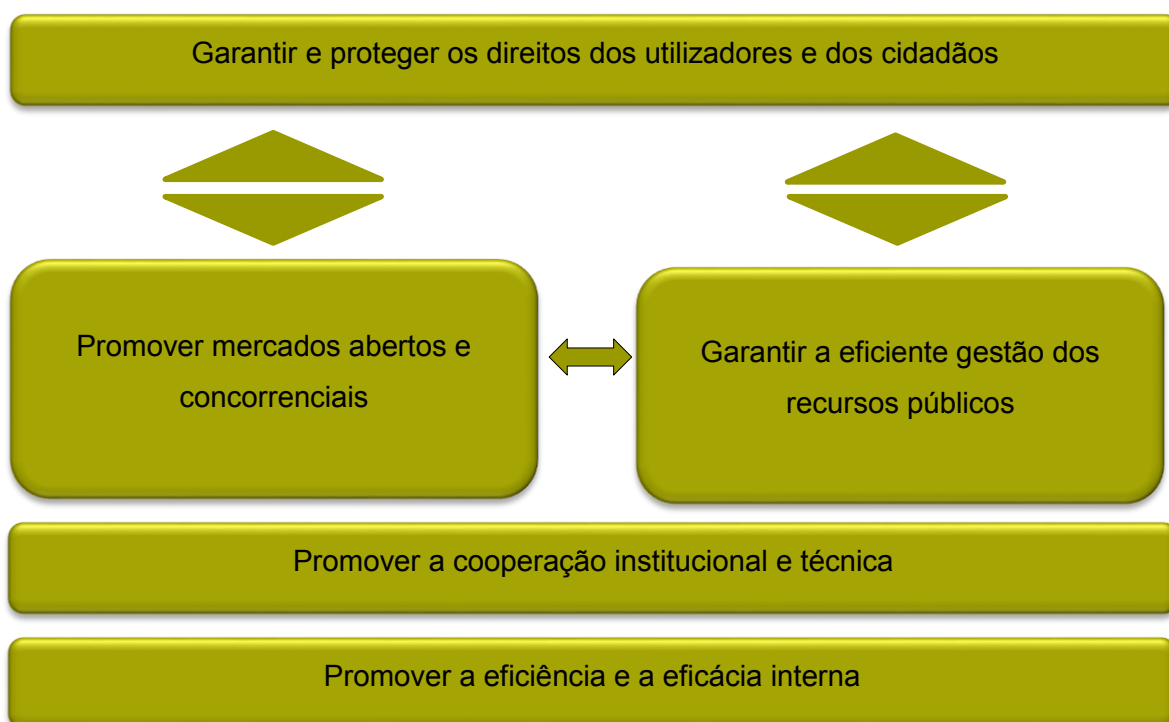
PRIORIDADES E ÁREAS DE INTERVENÇÃO NO TRIÉNIO 2015-2017



4. Prioridades estratégicas e eixos de atuação a prosseguir em 2015-2017

O presente Plano Plurianual apresenta as prioridades estratégicas e os eixos de atuação a prosseguir no triénio 2015-2017, bem como as ações que contribuirão para alcançar essas prioridades.

Prioridades estratégicas do ICP-ANACOM para 2015-2017



Serão referenciadas atividades que, não sendo prioritárias, são essenciais para que o ICP-ANACOM desempenhe cabalmente as suas funções, envolvendo a afetação de recursos humanos e financeiros significativos.

Recorde-se que este ano, pela primeira vez, esta Autoridade colocou em consulta pública as orientações estratégicas a prosseguir nos próximos anos, com o intuito de dar a todas as entidades interessadas a oportunidade de se pronunciarem sobre as mesmas, de sugerirem novas prioridades e novos eixos de atuação e de indicarem ações concretas. Para o ICP-ANACOM esta abertura à opinião e ao contributo dos interessados constitui uma boa prática e é essencial para melhor estabelecer as prioridades para o futuro, reforçar a transparência e a previsibilidade regulatória e ir ao encontro das necessidades sentidas pelo mercado.

No âmbito dessa consulta pública foram recebidos onze contributos, a que acresce o do presidente do Conselho Consultivo do ICP-ANACOM, integrando importantes propostas, que foram devidamente analisadas e ponderadas.

Entre as propostas recebidas, um vasto número foi acolhido e integra o Plano Plurianual do ICP-ANACOM para 2015-2017, conforme referido no relatório da consulta entretanto aprovado e disponibilizado no sítio desta Autoridade na Internet.

Elencam-se de seguida os eixos de atuação a prosseguir pelo ICP-ANACOM no período 2015-2017 e as ações que os materializam, 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 a aplicação das condições de prestação do serviço universal (comunicações eletrónicas e serviços postais) nas suas diversas componentes.
- 1.2** Avaliar a adequação dos níveis de qualidade dos serviços prestados.
- 1.3** Monitorizar a evolução dos preços retalhistas praticados nos mercados.
- 1.4** Definir e concretizar ações no domínio da segurança e da integridade das redes e serviços de comunicações.
- 1.5** Assegurar a conformidade legal e a transparência no âmbito das práticas comerciais (incluindo as condições dos contratos) em vigor no mercado e promover a revisão de procedimentos associados.
- 1.6** Consolidar mecanismos eficazes de gestão de reclamações.
- 1.7** Promover a resolução extrajudicial de conflitos em cooperação com as entidades relevantes.
- 1.8** Melhorar a informação prestada aos utilizadores, habilitando-os a fazer escolhas, a tomar decisões mais esclarecidas e a resolver problemas com os prestadores de serviços.

1.1 Supervisionar a aplicação das condições de prestação do serviço universal (comunicações eletrónicas e serviços postais) nas suas diversas componentes

Este eixo abrange diversas ações nas quais se incluem a aferição do cumprimento dos parâmetros e indicadores de qualidade de serviço impostos aos prestadores do serviço universal, tanto das comunicações eletrónicas como do sector postal e a auditoria aos valores dos indicadores de qualidade do serviço postal universal.

Está igualmente prevista a análise da conformidade do *price-cap* fixado para o prestador do serviço universal (SU) das comunicações eletrónicas, no serviço fixo e nos postos públicos, e do tarifário praticado pelo prestador do SU postal.

Será ainda monitorizado o cumprimento dos objetivos de densidade da rede postal e da oferta mínima de serviços, bem como avaliadas e definidas, caso seja necessário, as circunstâncias

ou condições geográficas excecionais que justifiquem não fazer a recolha e distribuição diária do correio que integra SU e/ou a distribuição no domicílio do destinatário.

1.2 Avaliar a adequação dos níveis de qualidade dos serviços prestados

Este eixo de atuação vai materializar-se através da realização de um conjunto de estudos destinados a aferir a qualidade do serviço prestado nas redes móveis, em que será analisada a qualidade do serviço de voz, *videostreaming* e cobertura das redes em Portugal continental e nos Açores e na Madeira, bem como a qualidade dos serviços de mensagens curtas (SMS) e serviço de mensagens multimédia (MMS) e a do serviço de voz, *videostreaming* e cobertura no serviço prestado no comboio Alfa Pendular da Caminhos de Ferro Portugueses (CP).

Está ainda previsto para 2015 o lançamento do Netmede.pro, um *upgrade* de uma plataforma lançada pelo ICP-ANACOM que permite aos consumidores aferirem a velocidade da sua ligação à Internet e que poderá permitir recolher indicadores e produzir relatórios sobre a qualidade de serviço da internet de banda larga (2016).

Será igualmente avaliada a necessidade de definir indicadores ou requisitos mínimos de qualidade do serviço no âmbito da neutralidade da rede.

1.3 Monitorizar a evolução dos preços retalhistas praticados nos mercados

Este eixo de atuação abrange o acompanhamento anual dos preços retalhistas dos diversos serviços de comunicações eletrónicas prestados aos consumidores, monitorizando a sua evolução e atualizando o relatório produzido em 2014.

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 está previsto o lançamento do processo de realização das auditorias de segurança, o que implica a aprovação das medidas necessárias, em termos de procedimentos e outros aspectos técnicos, bem como a constituição da equipa auditora.

1.5 Assegurar a conformidade legal e a transparência no âmbito das práticas comerciais (incluindo as condições dos contratos) em vigor no mercado e promover a revisão de procedimentos associados

Neste âmbito, será revisto o Regulamento da Portabilidade, com o intuito de tornar a sua aplicação mais expedita e mais adaptada às exigências do mercado. Para tal, serão assim identificadas as alterações a introduzir no regulamento da portabilidade e avaliado o seu impacto.

No período 2016-2017 serão de novo analisadas as condições dos contratos à semelhança da revisão levada a cabo em 2014, sempre com o objetivo de assegurar a transparência da informação prestada aos consumidores pelos prestadores de serviços.

1.6 Consolidar mecanismos eficazes de gestão de reclamações

O sector das comunicações eletrónicas regista um elevado nível de reclamações e de litigância entre consumidores e operadores, que resulta da situação concorrencial do mercado e das práticas comerciais agressivas. Em 2013, o ICP-ANACOM recebeu mais de 60 mil reclamações. Assim, e para melhorar a capacidade de processamento das mesmas, será revisto em 2015 o processo de tratamento das solicitações/reclamações dos utilizadores finais de comunicações eletrónicas e implementado um novo sistema de informação de suporte a este processo.

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

O ICP-ANACOM reconhece a relevância dos mecanismos extrajudiciais de resolução de conflitos pelo se propõe desenvolver solução e mecanismos que ajudem à resolução de litígios.

Paralelamente, para poder contribuir para a melhoria da qualidade decisória na arbitragem de conflitos de consumo, serão promovidas, em colaboração com a Direção-Geral do Consumidor, ações de divulgação/formação no domínio das comunicações eletrónicas, nomeadamente junto dos centros de informação e de arbitragem existentes, bem como de outros intervenientes locais/regionais Centro de Informação Autárquico ao Consumidor (CIAC).

1.8 Melhorar a informação prestada aos utilizadores, habilitando-os a fazer escolhas, a tomar decisões mais esclarecidas e a resolver problemas com os prestadores de serviços

Em princípio, consumidores mais bem informados fazem escolhas mais esclarecidas e dessa forma salvagam melhor os seus interesses e direitos. Consciente disto, o ICP-ANACOM divulga um vasto leque de informação que disponibiliza no seu sítio na internet e no portal do consumidor. Em 2015, o processo de recolha, tratamento e divulgação de informação vai desenvolver-se por duas vias: introdução de novas funcionalidades no portal do consumidor e incorporação de novas funcionalidades no comparador de tarifários COM.escolha, o que permitirá fazer uma comparação mais lata das ofertas dos prestadores, além de passar a dispor de informação normalizada que os consumidores poderão utilizar na sua interação.

Prioridade estratégica 2: Promover mercados abertos e concorrenciais

Eixos de atuação:

- 2.1 Analisar/rever os mercados relevantes de comunicações eletrónicas, tendo em conta as regras fixadas a nível comunitário.
- 2.2 Rever as ofertas grossistas que decorrem de obrigações impostas a empresas com poder de mercado significativo nos diversos mercados relevantes.
- 2.3 Desenvolver/ aperfeiçoar sistemas de custeio regulatório e auditar resultados.
- 2.4 Concretizar ações associadas à prestação do serviço universal com impacto no mercado, nomeadamente associadas ao financiamento do serviço universal.
- 2.5 Supervisionar e acompanhar o desenvolvimento das redes de acesso de próxima geração (NGA).
- 2.6 Perspetivar o desenvolvimento do mercado e definir, rever e monitorizar indicadores para análise e supervisão.
- 2.7 Avaliar o impacto das medidas de regulação adotadas.
- 2.8 Monitorizar e supervisionar a atividade desenvolvida pelos diversos agentes envolvidos e o cumprimento das regras em vigor.

2.1 Analisar/rever os mercados relevantes de comunicações eletrónicas, tendo em conta as regras fixadas a nível comunitário

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

Como resultado destas análises, poderão ocorrer, nomeadamente, 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 período do Plano contam-se as análises do mercado 7 e do mercado 18 da anterior recomendação (em 2015), após o que voltarão a ser feitas as análises dos mercados 2, 3, 4, 5 e 6 (2016 e 2017).

2.2 Rever as ofertas grossistas que decorrem de obrigações impostas a empresas com poder de mercado significativo nos diversos mercados relevantes

Na sequência das análises de mercado e com base nas suas conclusões, ou pontualmente em paralelo com elas, procede-se à revisão das ofertas grossistas relevantes, consubstanciadas nas chamadas ofertas de referência que regem as condições de acesso a redes e serviços do operador com poder de mercado significativo, por parte de operadores alternativos, em condições que permitam uma concorrência sustentada nos mercados retalhistas a jusante. Pretende-se garantir a transparência da informação técnica e comercial, a não discriminação e o controle de preços.

Todos os anos, o ICP-ANACOM revisita algumas 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. Em 2015 serão revistas a oferta de referência de interligação (ORI), a oferta de realuguer da linha de assinante (ORLA), a oferta de referência de circuitos alugados (ORCA) e a oferta de referência de circuitos ethernet (ORCE). Serão também implementadas as medidas que venham a ser impostas na sequência da análise dos mercados 4 e 5, tendo em devida conta as recomendações da CE relevantes para o efeito.

2.3 Desenvolver/aperfeiçoar sistemas de custeio regulatório e auditar resultados

No triénio 2015-2017 o ICP-ANACOM pretende rever o sistema de contabilidade analítica (SCA) dos CTT e auditar o sistema de contabilidade analítica dessa empresa para os anos 2014, 2015 e 2016/2017. Serão também promovidas auditorias às estimativas dos SCA/CLSU (custos líquidos do serviço universal) apresentadas pela PT Comunicações, S.A. (PTC) e as eventuais ressubmissões relativas a 2013 e 2014, além da auditoria ao SCA da PTC para 2016/2017.

Outras ações previstas prendem-se com a atualização do custo de capital da PTC para os anos 2015/2016/2017 e com a revisão do modelo das tarifas de terminação móveis. Adicionalmente, será revista a utilização do SCA da Portugal Telecom (PT), de acordo com a evolução do mercado e da regulação, e será desenvolvido um modelo de custeio para redes de nova geração.

2.4 Concretizar ações associadas à prestação do serviço universal com impacto no mercado, nomeadamente associadas ao financiamento do serviço universal

No cumprimento das suas atribuições legais, o ICP-ANACOM vai prosseguir um conjunto de ações relacionadas com a prestação do serviço universal, nomeadamente em matérias que se prendem com o seu financiamento. Assim, em 2015, terá que auditar os valores ressubmetidos pela PTC relativos aos custos líquidos decorrentes da prestação do serviço universal (CLSU) de 2012 e os valores relativos a reformados e pensionistas no período posterior à designação do prestador do serviço universal (PSU) por concurso público.

Serão ainda auditados os valores do volume de negócios dos operadores que têm que contribuir para o fundo de compensação do serviço universal, e desenvolvidos os processos de ressarcimento dos custos líquidos do SU à PTC, relativos ao período de 2007 a 2014. O mesmo será feito para o novo prestador do SU a partir de 2014.

No que respeita ao serviço postal universal, os procedimentos são semelhantes, havendo custos líquidos apurados e desde que haja lugar a ressarcimento.

Em 2015, o ICP-ANACOM terá ainda que alterar a metodologia de cálculo dos CLSU relativa às comunicações eletrónicas e está previsto assessorar o Governo no âmbito do lançamento do novo concurso relativo a listas e serviço informativo.

2.5 Supervisionar e acompanhar o desenvolvimento das redes de acesso de próxima geração (NGA)

Concluída a análise dos mercados 4 e 5 serão definidos e implementados os remédios apropriados, tendo em devida conta as recomendações da CE para o efeito relevantes.

Neste âmbito, está ainda prevista para 2015 a preparação do projeto de transposição da Diretiva 2014/61/UE do Parlamento e do Conselho, de 15 de maio, relativa à redução dos custos de implantação de redes de alto débito, para aprovação pelo Governo.

Muitos aspectos desta Diretiva foram antecipados em Portugal pelo Decreto-Lei n.º 123/2009, de 21 de maio (objeto de posteriores alterações). Neste contexto, o ICP-ANACOM irá desenvolver no triénio os trabalhos de implementação do SIC iniciados ainda em 2014.

2.6 Perspetivar o desenvolvimento do mercado e definir, rever e monitorizar indicadores para análise e supervisão

O ICP-ANACOM solicita regularmente aos prestadores um conjunto de informação e define e segue a evolução de um conjunto de indicadores que lhe permitem monitorizar o mercado e o cumprimento das obrigações dos prestadores e produzir diversas análises. Periodicamente é analisada a necessidade de proceder a alterações na informação que solicita e indicadores que acompanha, em face da evolução do mercado, e este processo de revisão terá lugar em 2015.

Para antecipar a evolução do mercado, o ICP-ANACOM realiza diversos estudos que perspetivam novas tendências no mercado e habilitam a uma tomada de decisão fundamentada. Para 2015 está prevista a realização de um estudo sobre as relações entre *Over The Top* (OTT) e operadores tradicionais num contexto de neutralidade tecnológica.

2.7 Avaliar o impacto das medidas de regulação adotadas

A avaliação do impacto que as suas decisões têm sobre o mercado é um aspecto preponderante para o ICP-ANACOM melhorar a sua atuação e reforçar a qualidade do processo regulatório. Com vista à verificação, numa base casuística, do impacto das suas decisões, esta Autoridade propõe-se desenvolver um estudo sobre análise de impacto regulatório (AIR), com especial enfoque no desenvolvimento de uma análise comparativa das abordagens de diferentes autoridades reguladoras nacionais (ARN) relativamente a programas de AIR.

2.8 Monitorizar e supervisionar a atividade desenvolvida pelos diversos agentes envolvidos 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 que chegam ao ICP-ANACOM. Para 2015 está prevista a realização de 1460 ações de

fiscalização, que incidirão sobre operadores de comunicações eletrónicas e operadores postais, além de ser verificado o cumprimento das regras sobre infraestruturas de telecomunicações em edifícios e em urbanizações (Infraestruturas de Telecomunicações em Edifícios (ITED) / Infraestruturas de Telecomunicações em Loteamentos, Urbanizações e conjuntos de edifícios (ITUR).

Na atividade de gestão de frequências estão previstas para 2015 cerca de 1500 ações de monitorização do espectro.

Dentro deste eixo de atuação, com conclusão no 1º trimestre de 2016, está previsto o trabalho associado à transposição da Diretiva 2014/53/UE do Parlamento e do Conselho, de 16 de abril, relativa à disponibilização de equipamentos de rádio no mercado e que revoga a Diretiva 1999/5/CE.

Prioridade estratégica 3: Garantir a eficiente gestão dos recursos públicos

Eixos de atuação:

- 3.1** Definir e implementar um plano estratégico nacional para a utilização do espectro radioelétrico.
- 3.2** Analisar de forma prospetiva as tendências de utilização do espectro radioelétrico a nível internacional antecipando cenários evolutivos (dividendo digital).
- 3.3** Avaliar o desenvolvimento dos diversos serviços, incluindo radiodifusão, e as necessidades de espectro associadas.
- 3.4** Acompanhar e assegurar o cumprimento das obrigações do operador da plataforma de televisão digital terrestre (TDT).
- 3.5** Estabelecer regras adequadas no âmbito da atribuição, utilização e gestão da numeração.

3.1 Definir e implementar um plano estratégico nacional para a utilização do espectro radioelétrico

Apesar de o ICP-ANACOM, todos os anos, planear e divulgar a afetação da utilização do espectro, por serviço, considerou-se importante passar a elaborar um plano previsional sistematizado e completo de todo o espectro e faixas a utilizar já que assim se contribui para uma gestão mais transparente eficiente deste recurso público. Esse plano, cuja elaboração toma em consideração o contexto internacional, fornece as orientações de médio e longo prazo para a utilização do espectro.

3.2 Analisar de forma prospetiva as tendências de utilização do espectro radioelétrico a nível internacional antecipando cenários evolutivos (dividendo digital)

No âmbito deste eixo de atuação, o ICP-ANACOM irá começar a avaliar as perspetivas de evolução da faixa *Ultra High Frequency (UHF)* de radiodifusão tendo em consideração as

necessidades do mercado nacional, o quadro regulamentar europeu e nacional, bem como os aspectos mais relevantes relativos à evolução dos serviços redes e tecnologias. Esta ação envolve ainda a definição e um quadro estratégico para a faixa dos 700 MHz e a sua implementação, o que se espera seja concluído em meados de 2016, e a elaboração de cenários quanto à futura utilização da faixa 470-694 MHz e respetiva implementação, com conclusão prevista para 2017.

3.3 Avaliar o desenvolvimento dos diversos serviços, incluindo radiodifusão, e as necessidades de espectro associadas

Em 2015, será avaliado o desenvolvimento dos vários serviços, fixo, móvel, incluindo móvel privativo, radiodifusão, acesso de banda larga via rádio (BWA), para identificar as necessidades de utilização do espectro nas faixas relevantes.

Feito este trabalho, proceder-se-á à designação e disponibilização de espectro para os serviços correspondentes, tendo em conta os objetivos de regulação estabelecidos na lei, em particular o programa de política do espectro radioelétrico, os resultados da Conferência Mundial de Radiocomunicações (WRC-15) e os interesses nacionais na utilização do espectro remanescente do leilão BWA, do leilão multi-faixa e outras faixas de espectro relevantes.

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

Faz parte das atribuições do ICP-ANACOM verificar o cumprimento das obrigações do operador da plataforma de TDT, contexto em que é monitorizada em permanência a qualidade do sinal digital de televisão. Para o poder fazer de forma eficaz e em contínuo, estão instaladas em todo o território de Portugal continental quase 400 sondas que monitorizam o sinal de televisão constantemente. Em 2015 será feito um estudo de qualidade do serviço de TDT, com base nos registos efetuados pelas sondas.

Paralelamente será verificado o cumprimento das obrigações de rede do operador da plataforma de TDT e será iniciado um estudo sobre a evolução da rede TDT e eventual adaptação da rede de sondas.

3.5 Estabelecer regras adequadas no âmbito da atribuição, utilização e gestão da numeração

Relacionadas com o PNN estão previstas no Plano 2015-2017 diversas ações. Desde logo, reavaliar as condições de utilização de numeração geográfica e, se necessário, definir essas condições. Foi ainda considerada a elaboração de um regulamento de numeração que proceda à atualização dos principais elementos do PNN, além de se pretender reavaliar a necessidade de definir a gama de numeração para eCall.

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** Reforçar o envolvimento no BEREC, nomeadamente assumindo a respetiva presidência em 2015 e vice-presidência em 2016.
- 4.3** Promover o sector a nível nacional e internacional e a cooperação com outras entidades reguladoras.
- 4.4** Participar ativamente nas plataformas de colaboração entre os países de língua oficial portuguesa, com destaque para a Associação de Reguladores de Comunicações e Telecomunicações da Comunidade dos Países de Língua Portuguesa (ARCTEL-CPLP).
- 4.5** Promover a cooperação com entidades nacionais e internacionais e garantir a coordenação de atuação em áreas relevantes (gestão do espectro, defesa do consumidor, segurança nas comunicações).
- 4.6** Promover a divulgação dos regimes legais e regulamentares aplicáveis sectorialmente.
- 4.7** Promover a coordenação das entidades envolvidas no planeamento, construção e manutenção de infraestruturas, incluindo a gestão do SIC.

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

O ICP-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.

Nos planos do regulador para 2015 está a implementação da nova estratégia de participação nas organizações/organismos internacionais, tornando mais eficiente essa participação, quer em termos da afetação de recursos humanos como financeiros, reduzindo, sempre que viável, as quotizações que tem que suportar. Tem vindo a fazê-lo nos últimos anos e em 2015 continuará a avaliar essa possibilidade nos próximos anos.

4.2 Reforçar o envolvimento no BEREC, nomeadamente assumindo a respetiva presidência em 2015 e vice-presidência em 2016

Em 2015 será reforçado o envolvimento com o Organismo de Reguladores Europeus das Comunicações Eletrónicas (BEREC) uma vez que a presidente do Conselho de Administração, Fátima Barros, assumirá a presidência deste organismo em 2015, cabendo-lhe ocupar novamente a vice-presidência em 2016. Nesta qualidade, o ICP-ANACOM coordenará e presidirá igualmente às reuniões da Rede de Contactos (CN) que preparam as plenárias.

Além de reforçar o envolvimento com o BEREC, a presidência permitirá a Portugal colocar na agenda europeia temas importantes para a evolução futura do sector e da regulação.

4.3 Promover o sector a nível nacional e internacional e a cooperação com outras entidades reguladoras

Fomentar a transferência de conhecimentos e experiências com outras entidades, através de organismos que trabalham no campo da internacionalização, é um objetivo desta Autoridade.

No triénio 2015-2017 será dada continuidade à prossecução deste objetivo dando prioridade às ações de cooperação bilateral, pelo que se procederá à redefinição estratégica dos protocolos bilaterais de cooperação e posterior operacionalização dos mesmos.

Pretende-se ainda, no período de vigência deste Plano, efetuar a avaliação de impacto económico do esforço de cooperação.

Firmar um entendimento com a Agência para o Investimento e Comércio Externo de Portugal (AICEP Portugal Global) e assegurar a participação ativa no secretariado do Grupo de Reguladores Euro Mediterrânicos (EMERG) são outras ações previstas.

4.4 Participar ativamente nas plataformas de colaboração entre os países de língua oficial portuguesa, com destaque para a ARCTEL-CPLP

No âmbito da participação na Associação de Reguladores de Comunicações e Telecomunicações da Comunidade dos Países de Língua Portuguesa (ARCTEL-CPLP) está prevista para 2015 a contribuição ativa do ICP-ANACOM para a realização de um estudo sobre serviço universal nos países da Comunidade dos Países de Língua Oficial Portuguesa (CPLP). Para além da intensa atividade de cooperação bilateral com os países da CPLP, o ICP-ANACOM tem uma participação empenhada na ARCTEL, fomentando a troca de experiências e divulgando o modelo de regulação europeu.

4.5 Promover a cooperação com entidades nacionais e internacionais e garantir a coordenação de atuação em áreas relevantes (gestão do espectro, defesa do consumidor, segurança das comunicações)

Algumas das áreas de atuação do ICP-ANACOM exigem uma intensa atividade de cooperação com outras entidades sectorialmente relevantes. É assim no domínio da gestão do espectro, na segurança das comunicações e na defesa dos consumidores, sendo comum a colaboração com as Forças Armadas, o Gabinete Nacional de Segurança, a Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPd), o Instituto Nacional de Aviação Civil (INAC), a Fundação para a Ciência e Tecnologia (FCT), Direção-Geral do Consumidor (DGC) e outras entidades representativas dos consumidores, entre outros organismos.

Em 2015 serão desenvolvidos protocolos com entidades envolvidas na gestão do espectro dos serviços aeronáuticos, com vista a uma gestão mais eficiente e efetiva, e que decorrem do quadro regulamentar europeu relativo ao «Céu Único».

4.6 Promover a divulgação dos regimes legais e regulamentares aplicáveis sectorialmente

No período de vigência deste Plano, o ICP-ANACOM tem previstas várias ações de divulgação decorrentes de alterações normativas.

Com a atualização dos manuais técnicos infraestruturas de telecomunicações em edifícios (ITED) e infraestruturas de telecomunicações em loteamentos, urbanizações e conjuntos de edifícios (ITUR), impõe-se realizar em 2015 um conjunto de ações que visam divulgar e sensibilizar os agentes económicos para os novos normativos.

Dada a necessidade de atualizar a regulamentação dos serviços de amador e amador por satélite, estando previsto que o diploma legal que vai reger a matéria seja publicado no 1º trimestre de 2015, importa depois elaborar o regulamento que consagrará os novos procedimentos associados a estes serviços de radiocomunicações.

A transposição da referida Diretiva 2014/53/UE, de 16 de abril, que deverá ocorrer até junho de 2016, implicará a realização, nesse ano, de dois seminários com o objetivo de divulgar o novo quadro legal sobre os equipamentos rádio.

4.7 Promover a coordenação das entidades envolvidas no planeamento, construção e manutenção de infraestruturas, incluindo a gestão do SIC

Nos termos do Decreto-Lei n.º 123/2009 (objeto de posteriores alterações), o SIC agregará toda a informação dos cadastros de infraestruturas de comunicações, os procedimentos e regras aplicáveis à construção de novas infraestruturas e ao acesso às existentes. Serão ainda publicados os projetos de construção de infraestruturas de modo a permitir que os operadores planeiem e se associem a essa intervenção numa base de partilha de custos e menor impacto sobre as populações.

Nos termos da lei, cabe ao ICP-ANACOM a conceção, gestão e manutenção do SIC, bem como a garantia da sua acessibilidade e disponibilidade, competindo às entidades responsáveis pelas infraestruturas a recolha, disponibilização e atualização da informação relevante. Para 2015, na sequência do procedimento concursal de 2014, está prevista a concretização da primeira fase de implementação do SIC que consiste no desenvolvimento da plataforma/sistema de georreferenciação. Em 2016 e 2017 está prevista a sua operacionalização e exploração.

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** Desmaterializar / automatizar / simplificar procedimentos e alargar a prestação de serviços *online*.
- 5.3** Investir na formação e garantir a excelência dos recursos humanos.
- 5.4** Promover uma cultura organizacional mais aberta à mudança.

5.1 Implementar medidas de racionalização de gastos com garantia da eficiência

A racionalização de custos continuará a ser um objetivo da organização no triênio 2015-2017. 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.

Em 2015 há a relevar a reestruturação do parque servidor norteadas por uma perspectiva de consolidação tecnológica, que melhorará a capacidade de utilização dos sistemas de informação existentes no ICP-ANACOM, aumentando a sua eficiência e reduzindo bastante os custos associados.

Em 2016, com o mesmo objetivo, proceder-se-á à informatização dos procedimentos relativos aos processos de fiscalização do mercado de equipamentos.

5.2 Desmaterializar / automatizar / simplificar procedimentos e alargar a prestação de serviços *online*

Melhorar a eficiência global é uma prioridade para o ICP-ANACOM, pelo que em 2015 irá implementar um conjunto de projetos que permitirão agilizar processos e procedimentos e reduzir o peso administrativo associado a algumas formas de trabalho. Daqui poderá resultar a libertação de recursos para funções de maior valor acrescentado, ao mesmo tempo que se

melhora a capacidade de resposta a solicitações externas. Consegue-se assim uma melhoria do tempo e da qualidade de resposta desta Autoridade.

Entre as ações previstas em matéria de simplificação, desmaterialização e automatização de processos incluem-se:

Implementar o plano estratégico de sistemas de informação 2015-2017.

Desenvolver novas funcionalidades nas aplicações informáticas para suporte da gestão do espectro, nomeadamente no que respeita à atualização dos sistemas de georreferenciação em 2015; em matéria de licenciamento eletrónico há que analisar o seu funcionamento com vista a futuros desenvolvimentos em anos seguintes.

Consolidar o modelo de faturação eletrónica já implementado.

Alargar âmbito da *extranet* para englobar a recolha trimestral de dados dos vários serviços (ainda não recolhidos por esta via) e do questionário anual das comunicações e da portabilidade.

Informatizar os procedimentos relativos aos processos de fiscalização de mercado de equipamentos (2016), permitindo acelerar a conclusão dos processos e a remessa para contencioso.

O ICP-ANACOM continuará a alargar o leque de serviços que presta *online*, através do seu *site* institucional ou do portal do consumidor, na sequência da entrada em produção do licenciamento eletrónico, na gestão e disponibilização de informação georreferenciada e na disponibilização dos relatórios dos planos de monitorização anuais, à Direção-Geral da Saúde e aos municípios, com recurso a *extranet*.

Na área da monitorização e controlo do espectro estão previstas melhorias que decorrem do carregamento de informação geocartográfica na correspondente aplicação informática, o que permitirá melhorar a execução do plano de vistorias.

Para facilitar a interação com os consumidores finais serão desenvolvidas novas funcionalidades no portal do consumidor, passando nomeadamente a estar disponíveis *online* formulários tipo que os utilizadores poderão utilizar para se dirigir a esta Autoridade ou a outras entidades, entre outras funcionalidades previstas.

5.3 Investir na formação e garantir a excelência dos recursos humanos

A importância de ter colaboradores comprometidos com a organização e com os seus objetivos é reconhecida pelo ICP-ANACOM, que utilizará as mais modernas técnicas de gestão para promover a excelência dos seus colaboradores. Nesse sentido, continuará a investir na qualidade dos seus recursos humanos, apostando em formação que lhes permitirá melhorar e desenvolver as suas capacidades, dotando-os de ferramentas que possibilitarão um trabalho melhor, contribuindo para ultrapassar os desafios com que esta Autoridade se defronta. Com esse objetivo será plenamente implementado em 2015 um novo modelo de formação dos colaboradores, estruturado de forma a promover o desenvolvimento de competências de forma mais alinhada com as necessidades da organização.

Paralelamente, imprimir-se-á nova dinâmica à comunicação interna, com o objetivo de reforçar a “cultura ANACOM” e o espírito de pertença à organização.

5.4 Promover uma cultura organizacional mais aberta à mudança

Durante o período de vigência deste Plano o ICP-ANACOM pretende implementar uma cultura de diálogo em todos os níveis da organização, forma de facilitar a promoção da mudança. Neste sentido será feito em 2015 uma estudo de clima organizacional com o intuito de recolher informação sobre a satisfação dos colaboradores, a sua motivação e o seu envolvimento nos objetivos organizacionais, permitindo a identificação de áreas de melhoria que contribuam para elevar o clima social.

Paralelamente, prosseguirão as ações que visam consolidar a “cultura ANACOM” e que envolvem, entre outras, iniciativas de responsabilidade social, nomeadamente ações de apoio a instituições de solidariedade social e o desenvolvimento de um programa de estágios que facilitem a entrada de jovens licenciados de elevado potencial no mercado de trabalho.



ATIVIDADES CORRENTES

5. Atividades correntes

O ICP-ANACOM realiza regularmente um vasto conjunto de atividades nucleares essenciais para o cabal desempenho da sua missão e envolvendo uma afetação de recursos humanos, financeiros e de tempo bastante significativos, pelo que se justifica referi-las no contexto deste Plano.

Estas atividades serão elencadas de seguida, agrupadas segundo as prioridades estratégicas definidas para o triénio 2015-2017.

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

- **Divulgar informação aos consumidores**

Informar os consumidores, em princípio, é uma forma de lhes permitir fazer as escolhas mais adequadas às suas necessidades, acautelando os seus direitos e interesses face aos prestadores de serviços. Por esse facto, o ICP-ANACOM divulga regularmente um conjunto de informação diversificada sobre o sector: novos produtos e serviços, tarifários, legislação sectorial, deliberações desta Autoridade, dados sobre serviços, evolução de reclamações, etc.

Esta informação é divulgada ao público através do *site* institucional (www.anacom.pt) e do portal do consumidor (www.consumidor-anacom.pt), criado especificamente para facilitar o relacionamento desta Autoridade com o público consumidor. Com este objetivo este portal tem vindo a ser melhorado, em termos de conteúdos e gráficos, e continuará a ser enriquecido com informação e funcionalidades úteis para os consumidores, permitindo-lhes interagir com o regulador de forma mais fácil e rápida.

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

Além da informação que divulga ao público, o ICP-ANACOM dá ainda informação individualizada a cada consumidor sempre que isso lhe é solicitado. Recebe anualmente largas dezenas de milhares de solicitações, que incluem reclamações e pedidos de informação sobre o sector (mais de 60 mil em 2013), e todas são analisadas, classificadas e respondidas. Nesta matéria o objetivo é, anualmente, dar respostas a 95 por cento das solicitações que lhe são dirigidas no ano. Por esta via contribui-se para a resolução de

muitos problemas com os quais os consumidores se confrontam quando as situações reclamadas recaem no âmbito da esfera de atuação desta Autoridade. Quando assim não é, o ICP-ANACOM, que não deixa de dar resposta a todos os consumidores, informa-os dos seus direitos e sobre qual a entidade mais adequada à resolução do problema.

São produzidos periodicamente relatórios sobre as reclamações recebidas, nos quais se dá conta da evolução registada e de 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 de serviços e operadores.

Sempre que da análise das reclamações resultem indícios de incumprimento, os processos seguem para fiscalização, podendo mesmo ser logo encaminhados para contencioso quando se constata a existência de um ilícito. Da análise das reclamações pode resultar ainda a adoção de medidas regulatórias para pôr termo a práticas desadequadas.

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

É regularmente monitorizada a informação que os prestadores de serviços divulgam aos consumidores, para verificar se a mesma é conforme com a legislação sectorial e as determinações do regulador e, nessa medida, salvaguarda os direitos dos consumidores. Periodicamente, o ICP-ANACOM 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**

O ICP-ANACOM realiza regularmente diversos estudos sobre o sector das comunicações eletrónicas e o sector postal. Em muitos casos, esses estudos analisam a situação existente noutros países, o que permite ao regulador ficar com um profundo conhecimento sobre a situação regulatória comparada com outros países. Nesta perspetiva, 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 nalguns casos o acesso à atividade seja feito através de licenciamento, cabendo ao ICP-ANACOM emitir essas licenças.

Também nos casos em que o exercício da atividade supõe a utilização de recursos de numeração cabe a esta Autoridade a sua atribuição, do mesmo modo que lhe cabe atribuir os 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 do ICP-ANACOM proceder à revogação dos mesmos.

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

No âmbito da sua atividade de supervisão o ICP-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 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**

O ICP-ANACOM recolhe e analisa regularmente um variado leque de informação estatística sobre o sector, o que lhe dá um profundo conhecimento sobre o mercado e o 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 sua estratégia e da sua abordagem ao mercado.

Com a informação recolhida o ICP-ANACOM produz e divulga anualmente um relatório sobre a situação nos mercados das comunicações eletrónicas e postais, no qual é feita uma fotografia muito pormenorizada do sector, para além de relatórios trimestrais sobre serviços.

Prioridade estratégica 3: Garantir a eficiente gestão dos recursos públicos

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

Compete ao ICP-ANACOM gerir o PNN, segundo os princípios da transparência, eficácia, igualdade e não discriminação. Deve ainda definir as condições de atribuição e utilização dos recursos nacionais de numeração e atribuí-los segundo procedimentos objetivos, transparentes e não discriminatórios.

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, o ICP-ANACOM pode, sempre que não sejam respeitadas as condições de atribuição, recuperar os números atribuídos.

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

O ICP-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, cabendo-lhe assegurar a análise e tramitação dos respetivos processos de licenciamento, incluindo a consignação de frequências.

- **Atividades laboratoriais**

Esta Autoridade prossegue uma relevante atividade laboratorial através do Laboratório de Ensaios e Calibração (LEC), no qual são realizados testes de compatibilidade eletromagnética, ensaios radioelétricos e calibrações a equipamentos. Esta área de atividade complementa a atividade de fiscalização prosseguida, uma vez que em muitos casos nestas ações são apreendidos equipamentos que depois terão 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.

Prioridade estratégica 4: Promover a cooperação institucional e técnica

- **Cooperar com entidades nacionais**

O cumprimento das atribuições do ICP-ANACOM determina em muitas áreas a necessidade de cooperação com outras entidades, nacionais e estrangeiras. A nível nacional é de relevar a colaboração frequente com outras entidades reguladoras nacionais, 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 o ICP-ANACOM é chamado a dar pareceres. De destacar, também, a colaboração com a Assembleia da República, disponibilizando informação e prestando esclarecimentos, sempre que tal é solicitado.

É ainda frequente a colaboração com a Direcção-Geral do Consumidor e associações representativas dos consumidores e com entidades ligadas à gestão do espectro para fins aeronáuticos, às Forças Armadas e à segurança nacional.

- **Cooperar com entidades internacionais**

Além da cooperação internacional de cariz estratégico já referida a propósito das atividades prioritárias do ICP-ANACOM, designadamente com países da UE e os Países Africanos de Língua Oficial Portuguesa (PALOP), são de destacar ainda as relações com reguladores ou associações de reguladores de outras geografias. O objetivo desta cooperação é a troca de conhecimentos e de experiências que permite enriquecer a prática regulatória nos países envolvidos, nas comunicações eletrónicas e no sector postal.

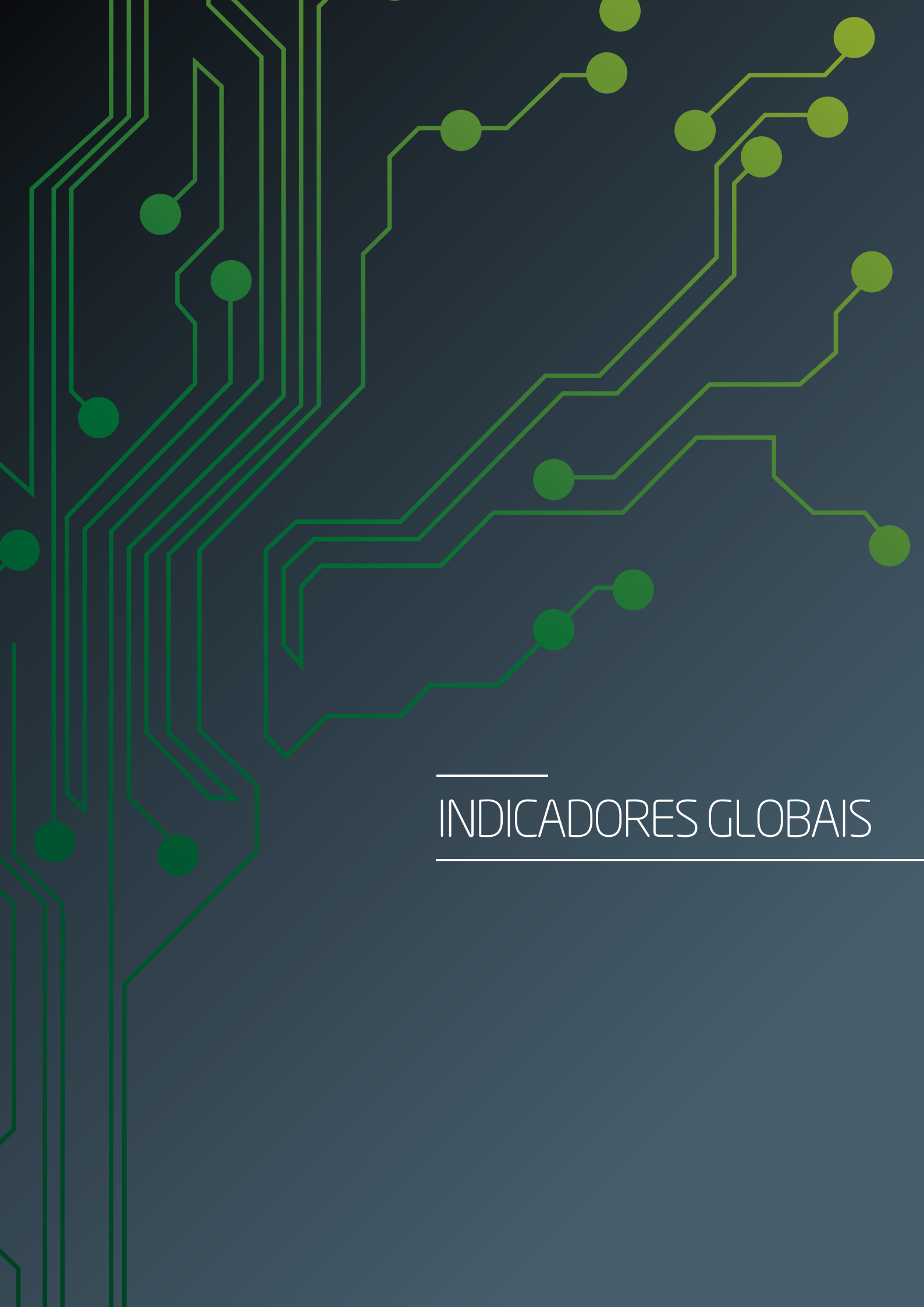
Prioridade estratégica 5: Promover a eficácia e a eficiência interna

- **Alterar continuamente procedimentos, desmaterializar processos e alargar serviços prestados *online***

Para se tornar mais eficiente, mais ágil e mais rápida na resposta às solicitações que lhe são dirigidas, esta Autoridade procura melhorar continuamente a sua forma de trabalho, simplificando os procedimentos, reduzindo a carga burocrática associada a muitas tarefas e desmaterializando 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**

O ICP-ANACOM prossegue uma política de valorização dos recursos humanos assente no desenvolvimento das suas competências. Com esse objetivo são concretizados os vários processos associados à gestão dos recursos humanos, designadamente a avaliação de desempenho e a mobilidade interna.



INDICADORES GLOBAIS

6. Indicadores globais

O ICP-ANACOM dispõe de um sistema de monitorização das suas atividades que lhe permite verificar a evolução do seu desempenho, tendo em conta objetivos de melhoria contínua. 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.

Com este conjunto de indicadores é possível avaliar a capacidade de resposta desta Autoridade às solicitações que lhe são dirigidas, designadamente na resposta atempada a consumidores, entidades externas e serviços internos.

Os indicadores globais definidos serão mantidos no período de vigência do plano 2015-2017. As metas associadas aos indicadores globais são apresentadas no anexo V.

PLANO DE RECURSOS HUMANOS



7. Plano de recursos humanos

O principal desafio do ICP-ANACOM no próximo triénio em matéria de recursos humanos será conseguir agilizar planos mobilizadores de desenvolvimento profissional que garantam sustentadamente a capacidade de gerar e gerir conhecimento e inovação, condição fundamental para responder aos desafios que se aproximam e conceber a mudança que se impõe.

No âmbito da prioridade estratégica de promover a eficiência e a eficácia interna, a promoção da excelência dos recursos humanos assume-se como um dos mais desafiantes eixos de atuação, com enfoque, em 2015, na implementação de um processo global de gestão de formação e de desenvolvimento de competências críticas, a par da promoção de uma cultura organizacional cada vez mais participativa e aberta.

Neste contexto, o ICP-ANACOM pretende, em 2015 e anos seguintes, consolidar os resultados de importantes iniciativas de gestão de capital humano, recentemente lançadas, das quais se destaca a reformulação do sistema de gestão de desempenho, entre outras, que se constituirão no próximo triénio como vetores prioritários de atuação:

- consolidar o programa de formação integrada e de desenvolvimento “Academia” ANACOM, como uma alavanca estratégica de crescimento de todos os colaboradores bem como da retenção de talento do regulador, assente numa adequada e renovada política de comunicação interna;
- realizar o diagnóstico do clima organizacional para aferição das necessidades e dos níveis de satisfação dos colaboradores como suporte à definição de planos de ação que sustentem a evolução de um clima potenciador de motivação interna e de afiliação à organização;
- implementar ações no âmbito do programa anual de estágios profissionais e curriculares, em parceria com instituições académicas, com vista a promover o desenvolvimento e a valorização de competências dos jovens em transição para a vida ativa.

O ICP-ANACOM pretende em 2015 continuar a promover iniciativas de voluntariado organizacional, com intervenção na vertente social e ambiental. Por sua vez, a dinamização da mobilidade interna manterá um papel importante enquanto fator de enriquecimento de competências e do aumento da capacidade resposta do regulador.

O plano de pessoas para o triénio 2015-2017 pautar-se-á pelo espírito de contenção, não se ultrapassando em 2015 a dotação prevista de 403 colaboradores, considerando as entradas e saídas (Anexo II – Tabela 1). É, com efeito, essencial garantir em permanência o rejuvenescimento e a melhor adequação dos recursos às necessidades do ICP-ANACOM.

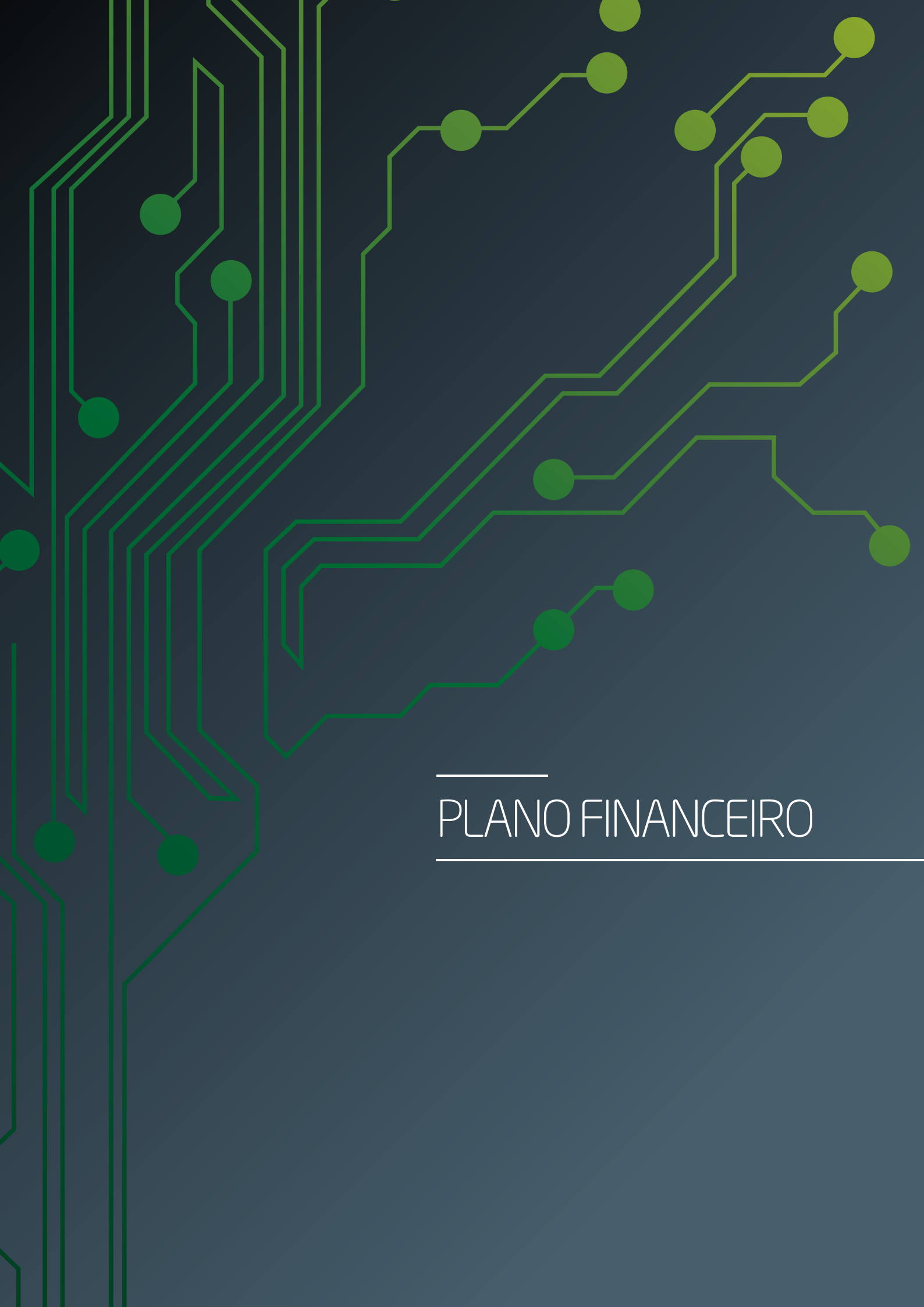
No Anexo II são apresentadas as tabelas com as variações previstas para o plano de recursos humanos, quer no que respeita ao número de pessoas quer ao número de horas de trabalho e meios financeiros correspondentes.

Ainda no que concerne à organização do trabalho manter-se-á o baixo recurso a trabalho suplementar, somente aplicável a situações excecionais, devidamente fundamentadas (Anexo II - Tabela 2).

No que respeita aos meios financeiros correspondentes ao plano de recursos humanos (Anexo II - Tabelas 3 e 4), perspectiva-se a reposição parcial de 20 por cento/ano sobre os cortes remuneratórios que têm vindo a incidir sobre o ICP-ANACOM, bem como sobre todo o sector público.

No que respeita aos gastos com pessoal, prevê-se para o triénio 2015-2017 um aumento de 5 por cento face ao orçamento de 2014, motivado nomeadamente pela reposição já referida de 20 por cento dos cortes remuneratórios.

A forte aposta desta Autoridade no que respeita à dinamização do programa de estágios tem igualmente expressão nos custos com pessoal, dada a sua relevância e peso.



PLANO FINANCEIRO

8. Plano financeiro

O plano financeiro plurianual 2015-2017 do ICP-ANACOM continuará a atender à atual fase de recuperação económica e financeira que o país atravessa.

É neste contexto que esta Autoridade assume o compromisso de continuar a promover a eficiência da sua atividade e a racionalização dos gastos e dos investimentos, de modo a assegurar reduções adicionais nas taxas de regulação aplicadas ao sector. No entanto, em virtude dos esforços de redução já realizados nos últimos anos, o potencial para cortes de gastos adicionais é mais limitado. Por outro lado, o ICP-ANACOM deve igualmente manter a sua capacidade de 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.

Em conformidade com os seus estatutos, a contabilidade do ICP-ANACOM é organizada de acordo com o sistema de normalização contabilística (SNC). O orçamento 2015 e plano financeiro 2015-2017, preparados de acordo com as regras do SNC, evidenciam a quantificação financeira adequada e necessária para a execução das atividades previstas no plano plurianual.

8.1 Orçamento 2015

Investimento

O orçamento de investimento para o ano 2015 (Anexo III – Tabela 5), pretende dar continuidade à modernização e reapetrechamento das atividades de monitorização e fiscalização e à necessária atualização dos sistemas de informação do ICP-ANACOM, no sentido de dotar esta Autoridade com os meios necessários para acompanhar as grandes transformações que se verificam no setor das comunicações.

O montante de investimento previsto para o ano 2015 é de 3 229 mil euros, correspondendo a um aumento de 3 por cento em relação ao orçamento de 2014 devido ao impacto de novos projetos em 2015, que não se repetem nos anos seguintes. Os projetos/investimentos mais relevantes a destacar em 2015 são:

- atualização e modernização dos equipamentos de monitorização do espectro, designadamente: beneficiações nas torres metálicas, atualizações no *hardware* dos equipamentos que suportam a rede do sistema nacional de controlo remoto das emissões radioelétricas (SINCRER), atualização das infraestruturas existentes destinadas à monitorização e controlo do espectro (MCE) e aquisição de equipamentos para novos sistemas de radiocomunicações;
- desenvolvimento da plataforma tecnológica georeferenciada de suporte ao SIC, dando cumprimento legal ao Decreto-Lei n.º 123/2009 (objeto de posteriores alterações);
- renovação e atualização do sistema informático, quer a nível de hardware (parque servidor), quer a nível de desenvolvimento de novas aplicações de suporte às atividades *core* do ICP-ANACOM.

Rendimentos

O orçamento de rendimentos para 2015 (Anexo III – Tabela 6) ascende a 78 193 mil euros e é o resultado 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 (constituem 31,3 por cento do total dos rendimentos);

(2) taxas associadas à utilização de frequências do espectro (equivalem a 62,6 por cento do total dos rendimentos), que traduzem a ocupação/utilização de um bem público escasso, e que deve ser ocupado de forma eficiente, tendo as taxas uma perspetiva de ocupador-pagador;

(3) taxas ligadas à utilização de números (representam 2,2 por cento do total dos rendimentos);

(4) 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 (são 1,9 por cento do total dos rendimentos);

(5) juros decorrentes da aplicação de meios financeiros disponíveis (são 1,1 por cento do total dos rendimentos);

(6) as restantes taxas e rendimentos que constituem um valor residual dos rendimentos.

O enquadramento legal das taxas previstas no Orçamento 2015 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 –, 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 pelas Portarias n.º 296-A/2013, de 2 de outubro, e n.º 378-D/2013, de 31 de dezembro - 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 pelo ICP-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 esta atividade são os seguintes:
 - Lei n.º 17/2012, 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 - dá suporte à cobrança das taxas devidas neste contexto.
- Taxas do serviço ITED/ITUR – englobam-se nesta rubrica as taxas previstas nos seguintes diplomas:
 - A Lei n.º 47/2013, de 10 de julho, que estabelece o regime aplicável à construção de infraestruturas aptas ao alojamento de redes de comunicações eletrónicas, à instalação de redes de comunicações eletrónicas e à construção de infraestruturas de telecomunicações em loteamentos, urbanizações, conjuntos de edifícios e edifícios, cujas taxas se encontram fixadas na 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.
- Restantes prestações de serviço – 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 rádio pessoal – banda do cidadão (SRP-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-A/2013, 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 pelo ICP-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.
- Juros e outros rendimentos similares – registam-se nesta rubrica, fundamentalmente, os ganhos decorrentes dos juros previstos de aplicações financeiras 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 ao ICP-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 as regularizações contabilísticas.

No orçamento de 2015 prevê-se que os rendimentos atinjam 78 193 mil euros, montante que se situa acima dos rendimentos previstos no orçamento de 2014 (mais 8,6 milhões de euros), devido aos seguintes efeitos:

- revisão das taxas relativas à utilização de frequências prevista na Portaria n.º 378-D/2013, 31 de dezembro, determinou um aumento de 10 milhões de euros, sendo esse acréscimo marginalmente anulado pela redução das taxas ligada à devolução de frequências de tecnologias pouco utilizadas (e.g. o FWA);

- crescimento gradual das taxas de regulação dos serviços postais, devido ao 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;
- redução dos juros de aplicações financeiras, em virtude da assunção de um cenário de menores volumes de excedentes disponíveis e manutenção de taxas de juro baixas, de acordo com as previsões de mercado.

Gastos

Em 2015 continuarão a ser promovidas ações de eficiência interna e de racionalização de gastos. No entanto, em virtude dos esforços de redução realizados nos últimos anos, o potencial para reduções adicionais é mais limitado. O orçamento de gastos é apresentado no Anexo III - Tabela 7 e ascende a 50.103 mil euros.

No orçamento de 2015 é introduzida uma regra orçamental mais afinada em termos de estimativa de provisões para processos judiciais em curso, que tem um impacto relevante na orçamentação desta rubrica. Até agora, para não onerar excessivamente as taxas anuais a pagar pelos operadores de comunicações eletrónicas com valores de provisões que ainda não se tinham confirmado (o que só acontece no final do ano, no âmbito das operações de fecho de contas) optava-se por orçamentar valores de provisões mais conservadores. Recorde-se que, até 2013, para o cálculo das taxas de regulação de cada ano entravam (na média) os valores reais das provisões dos últimos quatro anos mais o valor de provisões orçamentado no ano. Desta forma, a orçamentação de valores de provisões maiores, ainda sem uma confirmação sobre se essas provisões seriam efetivamente constituídas no final do ano, conduzia a um aumento imediato das taxas a liquidar e a cobrar aos operadores. Devido a este aspecto, optou-se por colocar estimativas mais conservadoras de provisões nos orçamentos elaborados nos anos anteriores. Com a alteração introduzida pela Portaria n.º 1473-B/2008, de 17 de dezembro, na redação dada pela Portaria n.º 296-B/2013, de 2 de outubro, o valor orçamentado de provisões deixa de ser relevante para o cálculo das taxas de regulação, dado que a média passa a ser apurada apenas com os valores dos últimos 4 anos reais. Desta forma, e dado que os valores orçamentais já não têm impacto no apuramento das taxas de regulação, a partir de 2015, opta-se por afinar a previsão orçamental desta rubrica, passando a incluir no orçamento o valor de provisões que se estimam realizar com grande probabilidade (ou seja, os reforços

previstos associados aos processos existentes, dentro da política e regras de provisões do ICP-ANACOM). Não são orçamentadas provisões respeitantes a novos processos, é somente considerado o reforço de provisões nos processos existentes. Esta alteração de pressuposto orçamental faz aumentar as provisões de 1 milhão de euros (no orçamento de 2014) para 5,3 milhões de euros (no orçamento de 2015).

Em 2015, os fornecimentos e serviços externos atingem 11 193 mil euros, o que traduz uma redução (-1,3 por cento) face ao valor orçamentado em 2014 (Anexo III- Tabela 7). Esta rubrica é aquela que mais evidencia as poupanças das medidas de redução de custos que o ICP-ANACOM implementa. Apesar da diminuição dos gastos numa série de rubricas, em virtude de medidas adicionais de redução de custos, verifica-se também o agravamento dos gastos com trabalhos especializados, decorrentes da necessidade do ICP-ANACOM dar cumprimento a obrigações legais de vária natureza, entre as quais se destacam a fiscalização da qualidade de serviço (QoS) na Internet (projeto NETmede.pro) e as auditorias previstas na Lei do Cinema (Lei n.º 55/2012) para validação das taxas de cinema autoliquidadas pelos operadores ao Instituto do Cinema e Audiovisual (ICA). O aumento da rubrica de deslocações e estadas está associado ao facto de o ICP-ANACOM ir assumir a Presidência do BEREC em 2015, necessitando de deslocar equipas para assegurar a coordenação do BEREC, sendo que uma parte dessas despesas são comparticipadas e têm contrapartida na rubrica de subsídios do orçamento de rendimentos.

Em relação aos gastos com o pessoal, o valor previsto no orçamento de 2015 (Anexo III – Tabela 8) contempla o número de pessoas que está aprovado, constante ao longo do ano. O principal recurso de uma entidade reguladora como o ICP-ANACOM são as pessoas, sendo normal que os gastos com o pessoal constituam a maior parcela na sua estrutura de custos, sendo as seguintes as principais componentes e os respetivos pressupostos:

- As remunerações do pessoal dos quadros do ICP-ANACOM e as remunerações adicionais estão orçamentadas tendo presente a aplicação da redução remuneratória prevista na lei, que se encontra à data (agosto 2014) em aprovação, a qual se traduz na redução remuneratória com carácter temporário e progressivo entre os 3,5 por cento e os 10 por cento, sendo: 3,5 por cento para remunerações mensais superiores a 1500 euros e inferiores a 2000 euros; 3,5 por cento sobre o valor de 2000 euros acrescido de 16 por cento sobre o valor da remuneração total que exceda os 2000 euros, perfazendo uma taxa global que varia entre os 3,5 por cento e 10 por cento no caso de remunerações iguais ou superiores a 2000 euros até 4165 euros; 10 por cento para

valores superiores a 4165 euros. Por outro lado, prevê-se a reversão gradual da redução remuneratória temporária em 20 por cento/ano a partir de 1 de janeiro de 2015.

- 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 e as responsabilidades relativas a cuidados de saúde a usufruir pelos trabalhadores reformados do ICP-ANACOM, oriundos também daquela empresa pública.
- Os encargos sobre as remunerações de conta do ICP-ANACOM refletem a contribuição para a segurança social efetuada através da aplicação da taxa social única (TSU).
- O seguro de acidentes de trabalho, extensivo a todos os colaboradores.
- Os gastos de ação social são os gastos 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, e o seguro de doença que é extensivo a todos os colaboradores do ICP-ANACOM.
- O montante necessário para fazer face a ações de formação é o adequado ao desenvolvimento de competências dos trabalhadores e ao cumprimento dos níveis de formação estipulados.

Os gastos com o pessoal atingem, em 2015, 23 062 mil euros, o que significa um aumento de 4,9 por cento face aos gastos do orçamento de 2014. Este aumento decorre dos pressupostos de cortes salariais usados para elaboração do orçamento e que são conhecidos à data (que incluem reposição salarial de 20 por cento já em 2015) e de um ligeiro acréscimo do efetivo médio face ao previsto em 2014, que se encontra aprovado.

No orçamento de 2015, os gastos de depreciação e amortização ascendem a 3203 mil euros (-8,5 por cento por cento do que o orçamento de 2014) devido ao abrandamento registado no ritmo do investimento nos dois últimos anos. Está incluída nesta rubrica a depreciação e amortização dos equipamentos em poder do ICP-ANACOM de acordo com as taxas específicas (na parte relativa aos bens transitados dos CTT) ou as taxas definidas

no Decreto Regulamentar 25/2009, de 14 de setembro (para os bens adquiridos pelo ICP-ANACOM).

Consideram-se ainda previstos 90 mil euros na rubrica de perdas por imparidade, para variações líquidas respeitantes a imparidades que afetem as dívidas a receber, fundamentalmente para fazer face a eventual dificuldade de cobrança da faturação emitida. Por último, a rubrica de Outros gastos ascende, no orçamento de 2015, a 7212 mil euros, mais 554 mil euros do que orçamentado em 2014. Este aumento deve-se, igualmente, a uma obrigação legal do ICP-ANACOM, nos termos da qual tem de contribuir com 6,25 por cento da totalidade das suas taxas para o financiamento da AdC, sendo o aumento da contribuição entre o orçamento de 2014 e o de 2015 de + 600 mil euros.

A rubrica de Outros gastos inclui as verbas previstas para pagamento de quotizações a organizações internacionais de telecomunicações e de correios, bem como os gastos com reuniões e conferências relacionadas com as funções que estão cometidas ao ICP-ANACOM.

Engloba ainda os gastos a suportar no âmbito da atividade de cooperação com os PALOP e outras ações de cooperação com países da Europa e outros países africanos, assim como com o Brasil e com Macau; a contribuição para a Fundação Portuguesa das Comunicações (FPC) no âmbito da participação do ICP-ANACOM na sua qualidade de entidade instituidora; bem como os diversos patrocínios atribuídos com base nos critérios definidos a entidades públicas e privadas, associações, entre outras. Foram ainda previstas algumas verbas de valores pouco significativos, que se destinam ao pagamento de alguns impostos, custos e perdas financeiros e outros custos e perdas extraordinários que possam ocorrer no âmbito da atividade do ICP-ANACOM.

Em síntese, deve sublinhar-se que em 2015 continuarão a ser tomadas medidas tendentes à redução dos gastos e à adequação da estrutura de custos do ICP-ANACOM. Os gastos totais previstos para 2015 ascendem a 50 103 mil euros. Este nível de gastos totais representa um aumento global face ao orçamento de 2014 (+12 por cento), sobretudo devido às regras de orçamentação das provisões já atrás explicitadas. Com efeito, se excluirmos as provisões para processos judiciais em curso (cujo aumento face ao orçamento de 2014 decorre da alteração de metodologia de orçamentação), verifica-se um aumento dos restantes gastos, em 2015, face ao orçamento de 2014, de 3 por cento. Este aumento é justificado na sua totalidade pela subida do orçamento dos gastos com o

peçoal, em virtude do cenário de cortes previsto conter uma reposição salarial de 20 por cento em 2015, entre outros efeitos. Relativamente aos restantes gastos, constata-se uma redução dos mesmos face ao orçamento de 2014 (nalguns casos a sua manutenção em termos nominais), havendo poucos casos de subidas de gastos, devidamente assinaladas e justificadas pela necessidade de cumprimento de obrigações legais adicionais por parte do ICP-ANACOM.

Resultado

Com base nas estimativas anteriores o resultado líquido previsto no orçamento de 2015 ascenderá a 28 089 mil euros (+ 14,6 por cento do que no orçamento de 2014), como consta no Anexo III - Tabela 8.

8.2 Plano financeiro 2015-2017

As peças que constituem o plano financeiro do ICP-ANACOM para o triénio 2015-2017 constam do Anexo IV (Tabelas 10 a 16) e são as seguintes:

- Plano de investimentos (por projetos).
- Plano de rendimentos.
- Plano de gastos.
- Demonstração de resultados por naturezas.
- Orçamento de tesouraria.
- Balanço.
- Demonstração dos fluxos de caixa.

O plano de investimento para 2016 e 2017 reduz-se face a 2015, uma vez que o grande esforço de investimento no SIC está concentrado em 2015, não se repetindo com a mesma grandeza nas despesas de investimento dos anos seguintes, pois recorde-se que a fase seguinte de operacionalização do SIC impactará essencialmente nos trabalhos especializados, que vão por esta via sofrer um agravamento nesses anos. A adequação das plataformas tecnológicas de SI acompanhará o definido no Plano Estratégico dos Sistemas de Informação (PESI 2015-2017).

O plano de rendimentos continuará a ser composto pelas receitas provenientes da liquidação e cobrança de todas as taxas devidas ao ICP-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 96 por cento do total, bem como das taxas de regulação relativas aos serviços postais e outros rendimentos, que representarão os restantes 4 por cento.

No período do Plano 2015-2017, prevê-se a estabilização do valor global dos rendimentos, com tendência para uma ligeira redução da ordem dos 2 por cento ao ano.

No período do Plano (entre 2015 e 2017) prevê-se uma relativa estabilidade, em termos nominais, na generalidade das rubricas de gastos. Adicionalmente, incorporaram-se os maiores efeitos previstos associados aos projetos conhecidos e em curso, que têm um carácter plurianual. Na componente de gastos com o pessoal prevê-se a manutenção do número de pessoas ao longo do período e a reversão gradual da redução remuneratória temporária, em 20 por cento ao ano.

Com os pressupostos expostos, prevê-se a obtenção de resultados líquidos na ordem dos 27,5 milhões de euros em 2016 e 27,1 milhões de euros em 2017.

No anexo IV 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 pelo ICP-ANACOM e aceites pelos auditores.



ANEXOS

Anexo I – Lista de ações

Ações 2015	CALENDARIZAÇÃO											
	2015				2016				2017			
	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 a aplicação das condições de prestação do serviço universal (comunicações eletrónicas e serviços postais) nas suas diversas componentes												
Elaborar relatório de cumprimento dos parâmetros e indicadores de QoS impostos ao prestador do SU de comunicações eletrónicas	X Termo				X Termo					X Termo		
Elaborar análise de conformidade do <i>price-cap</i> fixado para o prestador do SU de comunicações eletrónicas (serviço fixo de telefone (SFT))				X Termo				X Termo				X Termo
Elaborar análise de conformidade do <i>price-cap</i> fixado para o prestador do SU de comunicações eletrónicas (postos públicos)				X Termo				X Termo				X Termo
Monitorizar o cumprimento dos objetivos de densidade da rede postal e de ofertas mínimas de serviços	X Termo	X Termo	X Termo	X Termo	X Termo	X Termo	X Termo	X Termo	X Termo	X Termo	X Termo	X Termo
Elaborar análise de conformidade do tarifário do SU praticado pelo PSU postal				X Termo				X Termo				X Termo
Elaborar relatório de cumprimento dos parâmetros e níveis de QoS impostos ao PSU de serviços postais	X Termo				X Termo					X Termo		
Auditar os valores dos indicadores de qualidade do serviço postal universal do ano n-1												
Definição das especificações técnicas e definição do tipo de procedimento para a formação do contrato de prestação de serviços	X Início				X Início					X Início		

Seleção do auditor	X Início	X Termo			X Início	X Termo			X Início	X Termo		
Realização da auditoria		X Início	X Termo			X Início	X Termo			X Início	X Termo	
Sentido provável de decisão quanto às conclusões da auditoria e ações a desenvolver na sua sequência.			X Termo				X Termo				X Termo	
Decisão final quanto às conclusões da auditoria e ações a desenvolver na sua sequência.				X Termo				X Termo				X Termo
Avaliar e se necessário definir circunstâncias ou condições geográficas excepcionais que excecionem a recolha e a distribuição diária do SU e/ou a distribuição no domicílio do destinatário (2013-2014)												
Identificação, junto do PSU, da situação atual.	X Início											
Identificação dos possíveis critérios a definir e avaliação do respetivo impacto na prestação do SU	X Termo	X Termo										
Sentido provável de decisão			X Termo									
Decisão final				X Termo								
Auditar o inventário do património concessão CTT (ano 2014)												
Apresentação do inventário pelos CTT	X Termo											
Definição das especificações técnicas e definição do tipo de procedimento para a formação do contrato de prestação de serviços	X Termo	X Termo										
Seleção do auditor		X Termo	X Termo									
Realização da auditoria			X Termo	X Termo								
Decisão final quanto às conclusões da auditoria e ações a desenvolver na sua sequência.				X Termo								
Fazer avaliação das condições de prestação do serviço postal universal					X Início							X Termo

Eixo de atuação - Avaliar a adequação dos níveis de qualidade dos serviços prestados												
Realizar estudos de qualidade de serviço sobre as redes móveis												
Voz, <i>videostreaming</i> e cobertura em Portugal continental				X Termo					X Termo			X Termo
Comboios suburbanos Lisboa					X							
Comboios suburbanos Porto						X Termo						
SMS/MMS			X Termo				X Termo				X Termo	
Regiões Autónomas Açores e Madeira		X Termo								X Termo		
Voz, <i>videostreaming</i> e cobertura no serviço Alfa Pendular da CP			X Termo								X Termo	
Realizar estudos de qualidade de serviço sobre acesso à internet em banda larga (NETmede.pro)												
Implementação da plataforma tecnológica Netmede.Pro	X Início			X Termo								
Produção de informação / indicadores sobre QoS da banda larga						X Início	X Termo	X Termo	X Termo	X Termo	X Termo	X Termo
Avaliar e implementar medidas sobre a neutralidade da rede												
Avaliação da necessidade de definir, à luz de eventuais desenvolvimentos do quadro regulamentar ou recomendações da CE, indicadores ou requisitos mínimos de qualidade de serviço no âmbito da NN e o estabelecimento das correspondentes métricas.				X Início	X Termo							
Eixo de atuação - Monitorizar a evolução dos preços retalhistas praticados nos mercados												
Atualizar e melhorar relatório monitorização de preços retalhistas de vários serviços	X Início			X Termo	X Início				X Termo	X Início		X Termo
Eixo de atuação - Definir e concretizar ações no domínio da segurança e da integridade das redes e serviços de comunicações												
Assegurar realização de auditorias de segurança												

Realização consulta pública sobre procedimentos e aspectos técnicos a considerar	X Início	X Termo												
Aprovação medidas finais		X Termo												
Período transitório e constituição equipa auditora		X Início			X Termo									
Eixo de atuação - Assegurar a conformidade legal e a transparência no âmbito das práticas comerciais (incluindo as condições dos contratos) em vigor no mercado e promover a revisão de procedimentos associados														
Analisar e rever o Regulamento de Portabilidade														
Identificação as alterações e avaliar impactos das opções a considerar	X Início	X Termo												
Sentido provável de decisão		X Início	X Termo											
Decisão final			X Início	X Termo										
Eixo de atuação - Consolidar mecanismos eficazes de gestão de reclamações														
Rever o tratamento das solicitações/reclamações dos utilizadores finais de serviços de comunicações				X Termo										
Eixo de atuação - Promover a resolução extrajudicial de conflitos em cooperação com as entidades relevantes														
Desenvolver colaboração com a DGC para promover ações de divulgação/formação conjunta nas comunicações eletrónicas, nomeadamente nos centros de informação e arbitragem	X Início			X Termo	X Início			X Termo	X Início					X Termo
Desenvolver solução e mecanismos para resolução extrajudicial de conflitos				X Termo										
Eixo de atuação - Melhorar a informação prestada aos utilizadores, habilitando-os a fazer escolhas, a tomar decisões mais esclarecidas e a resolver problemas com os prestadores de serviços														
Introduzir novas funcionalidades no portal do consumidor			X Termo											

Desenvolver novas funcionalidades no COM.escolha (3ª versão - comparador de fichas normalizadas)					X Início					X Termo			
Promover mercados abertos e concorrenciais													
Eixo de atuação - Analisar / rever os mercados relevantes de comunicações eletrónicas, tendo em conta as regras fixadas a nível comunitário													
Rever mercados relevantes													
Mercados 2 e 3 (preparação consulta pública)										X Início			X Termo
Mercado 4 e 5							X Início				X Termo		
Mercado 6								X Início				X Termo	
Mercado 7	X Termo												
Mercado 18	X Início		X Termo										
Definir metodologia de replicabilidade económica													
Identificação de melhores práticas e pedido de dados de custeio à PTC	X Termo												
Definição de metodologia específica		X Início			X Termo								
Eixo de atuação - Rever as ofertas grossistas que decorrem de obrigações impostas a empresas com poder de mercado significativo nos diversos mercados relevantes													
Avaliar oferta de acesso virtual à fibra ótica (VULA) que possa ser imposta no âmbito da análise dos mercados 4 e 5		X Início			X Termo								
Avaliar e rever ofertas grossistas													
ORI	X Início				X Termo								
ORLA	X Início				X Termo								
ORCA					X Termo								
ORCE	X Início				X Termo								
Eixo de atuação - Desenvolver/ aperfeiçoar sistemas de custeio regulatório e auditar resultados													
Auditar SCA CTT 2014													

Lançamento do concurso	X Termo												
Adjudicação do auditor		X Termo											
Desenvolvimento da auditoria			X Início		X Termo								
Auditar SCA CTT 2015													
Lançamento do concurso					X Termo								
Adjudicação do auditor						X Termo							
Desenvolvimento da auditoria							X Início		X Termo				
Auditar SCA CTT 2016/2017													
Lançamento de concurso									X Termo				
Adjudicação do auditor										X Termo			
Desenvolvimento da auditoria											X Início		
Rever SCA dos CTT													
Adjudicação do consultor		X Termo								X Termo			
Desenvolvimento da auditoria		X Início		X Termo									
Desenvolver modelo custeio para NGN													
Lançamento do concurso		X Termo											
Adjudicação do consultor			X Termo										
Desenvolvimento do modelo			X Início				X Termo						
Rever modelo MTR (terminação móvel)													
Lançamento do concurso		X Termo											
Adjudicação do consultor				X Termo									
Desenvolvimento do modelo				X Início				X Termo					
Rever modelo FTR (terminação fixa)													
Lançamento do concurso									X Termo				
Adjudicação do consultor										X Termo			
Desenvolvimento do modelo											X Início		
Atualizar WACC PTC 2015													
Adjudicação do consultor		X Termo											
Desenvolvimento do trabalho		X Termo											

Atualizar WACC PTC 2016													
Adjudicação do consultor						X Termo							
Desenvolvimento do trabalho						X Termo							
Atualizar WACC PTC 2017													
Adjudicação do consultor											X Termo		
Desenvolvimento do trabalho											X Termo		
Promover auditoria às estimativas dos SCA/CLSU apresentadas pela PTC (2013) e às eventuais ressubmissões													
Acompanhamento do desenvolvimento da auditoria; preparação do SPD e decisão final sobre o SCA		X Termo											
Acompanhamento do desenvolvimento da auditoria; preparação do SPD e decisão final sobre CLSU		X Termo											
Adjudicação da auditoria à ressubmissão SCA Acompanhamento do desenvolvimento da auditoria e decisão final sobre o SCA		X Início	X Termo										
Adjudicação da auditoria à ressubmissão CLSU Acompanhamento do desenvolvimento da auditoria; decisão final sobre CLSU			X Início	X Termo									
Promover auditoria às estimativas dos SCA/CLSU apresentadas pela PTC (2014) e à eventual ressubmissão													
Adjudicação da auditoria ao SCA/CLSU			X Termo										
Acompanhamento do desenvolvimento da auditoria; preparação do SPD e decisão final sobre o SCA			X Início			X Termo							
Acompanhamento do desenvolvimento da auditoria; preparação do SPD e decisão final sobre CLSU				X Início		X Termo							
Adjudicação da auditoria à ressubmissão SCA Acompanhamento do desenvolvimento da auditoria e decisão final sobre o SCA						X Início	X Termo						

Adjudicação da auditoria à ressubmissão CLSU Acompanhamento do desenvolvimento da auditoria; e decisão final sobre CLSU							X Início	X Termo				
Auditar SCA PTC 2016/2017												
Lançamento do concurso									X Termo			
Adjudicação do auditor										X Termo		
Desenvolvimento da auditoria											X Início	
Eixo de atuação - Concretizar ações associadas à prestação do serviço universal com impacto no mercado, nomeadamente associadas ao financiamento do serviço universal												
Promover auditoria aos valores ressubmetidos pela PTC relativos aos CLSU 2012												
Acompanhamento do trabalho da auditoria (CLSU 2012)	X Termo											
Apresentação de conclusões e preparação de decisão final	X Termo											
Promover auditorias aos valores relativos a Reformados e Pensionistas no período posterior à designação do PSU por concurso público												
Relativa a 2014	X Início	X Termo										
Relativa a 2015					X Início	X Termo						
Relativa a 2016									X Início	X Termo		
Promover auditorias aos valores de volume de negócios usados no âmbito do fundo de compensação do serviço universal												
Auditoria aos valores apresentados pelos operadores a 30.06.2015 (relativos ao ano de 2014)			X Termo									
Auditoria aos valores apresentados pelos operadores a 30.06.2016 (relativos ao ano de 2015)							X Termo					

Auditoria aos valores apresentados pelos operadores a 30.06.2017 (relativos ao ano de 2016)											X Termo	
Desenvolver processos de ressarcimento dos CLSU à PTC (período anterior à designação do PSU por concurso público)												
Ressarcimento dos CLSU relativos a 2007 - 2009	X Termo											
Ressarcimento dos CLSU relativos a 2010 - 2011			X Início		X Termo							
Ressarcimento dos CLSU relativos a 2012 - 2013						X Início		X Termo				
Ressarcimento dos CLSU relativos a 2014											X Início	
Desenvolver processo de ressarcimento dos CLSU no período posterior à designação do PSU por concurso público												
CLSU de 2014			X Início		X Termo							
CLSU de 2015						X Início		X Termo				
CLSU de 2016											X Início	
Adaptar metodologia de cálculo dos CLSU relativa às comunicações eletrónicas		X Termo										
Prestar assessoria ao Governo no âmbito da preparação do novo concurso relativo a listas e serviço informativo	X Termo	X Termo	X Termo									
Avaliar os CLSU (se aplicável) apresentados pelo PSU postal para o ano civil anterior (ano n-1)												

Definição das especificações técnicas e do tipo de procedimento para a formação do contrato de prestação de serviços com o auditor		X Termo				X Termo				X Termo		
Apresentação pelo PSU de CLSU (até final 2ºT do ano n)		X Termo				X Termo				X Termo		
Procedimento de seleção do auditor		X Termo	X Termo			X Termo	X Termo			X Termo	X Termo	
Realização da auditoria aos CLSU			X Início	X Termo			X Início	X Termo			X Início	X Termo
Sentido provável de decisão quanto aos CLSU				X Termo				X Termo				X Termo
Decisão final (até 120 dias úteis a contar da apresentação dos CLSU pelo PSU)				X Início	X Termo			X Início	X Termo			X Início
Desenvolver processo de ressarcimento dos CLSU (se aplicável)												
CLSU de 2014				X Início			X Termo					
CLSU de 2015								X Início	X Termo			
CLSU de 2016												X Início
Promover auditorias aos valores de volume de negócios usados no âmbito do fundo de compensação do serviço universal (se aplicável)												
Auditoria aos valores apresentados pelos operadores relativos ao ano de 2014							X Início		X Termo			
Auditoria aos valores apresentados pelos operadores relativos ao ano de 2015									X Início			X Termo
Eixo de atuação - Supervisionar e acompanhar o desenvolvimento das redes de acesso de próxima geração (NGA)												
Realizar auditoria sobre a equivalência de acesso			X Início				X Termo					

Definição das especificações técnicas e definição do tipo de procedimento para a formação do contrato de prestação de serviços			X Início										
Seleção do auditor			X Início	X Termo									
Realização da auditoria				X Início		X Termo							
Sentido provável de decisão quanto às conclusões da auditoria e ações a desenvolver na sua sequência.						X Termo							
Decisão final quanto às conclusões da auditoria e ações a desenvolver na sua sequência.							X Termo						
Preparar projeto de transposição da Diretiva 2014/61/UE, de 15.5.2014			X Termo										
Eixo de atuação - Perspetivar a evolução dos mercados e definir, rever e monitorizar indicadores para análise e supervisão													
Realizar estudo (OTT) (incluindo neutralidade da rede)				X Termo									
Promover reflexão interna sobre necessidade de revisão e ou (re)definição de indicadores estatísticos				X Termo									
Eixo de atuação - Avaliar o impacto das medidas de regulação adotadas													
Desenvolver estudo sobre AIR com enfoque em análise comparativa das abordagens de diferentes ARN quanto a programas AIR			X Termo										
Eixo de atuação - Monitorizar e supervisionar a atividade desenvolvida pelos diversos agentes envolvidos e o cumprimento das regras em vigor													
Realizar ações de fiscalização sobre os agentes do setor para aferir o cumprimento do normativo em vigor, incluindo ITED/ITUR	X Início			X Termo	X Início			X Termo	X Início				X Termo
Realizar ações de monitorização espectro	X Início			X Termo	X Início			X Termo	X Início				X Termo

Preparar projeto de transposição da Diretiva 2014/53/UE, de 16.4.2014		X Início				X Termo							
Garantir a eficiente gestão dos recursos públicos													
Eixo de atuação - Definir e implementar plano estratégico nacional para a utilização do espectro radioelétrico													
Elaborar e adotar um plano estratégico nacional para a utilização do espectro radioelétrico que, tendo em consideração o contexto internacional, estabeleça as orientações de médio-longo prazo		X Início					X Termo						
Eixo de atuação - Analisar de forma prospetiva as tendências de utilização do espectro radioelétrico a nível internacional antecipando cenários evolutivos (dividendo digital)													
Avaliar as perspetivas de evolução da faixa de UHF de radiodifusão considerando o mercado nacional, o quadro regulamentar europeu e nacional bem como os aspectos mais relevantes relativos à evolução dos serviços, redes e tecnologias													
Definição de um quadro estratégico para a faixa dos 700 MHz e sua implementação		X Início									X Termo		
Elaboração de cenários quanto à futura de utilização da faixa 470-694 MHz e sua implementação		X Início											X Termo
Eixo de atuação - Avaliar o desenvolvimento dos diversos serviços, incluindo radiodifusão, e as necessidades de espectro associadas													
Designar e disponibilizar espectro para serviços de comunicações eletrónicas, considerando os objetivos de regulação estabelecidos na lei, em particular o programa de político do espectro radioelétrico, a (WRC-15) e os interesses nacionais na utilização do espectro remanescente do leilão BWA, do leilão multi-faixa e outras faixas de espectro relevantes													

Definição de um quadro de atuação BWA e sua implementação	X Início			X Termo									
Definição de um quadro de atuação no que respeita ao espectro remanescente do leilão multi-faixa e sua implementação	X Início							X Termo					
Definição e implementação de um quadro de atuação no que respeita ao espectro disponível e harmonizado ao nível europeu	X Início							X Termo					
Realizar <i>follow-up</i> da consulta pública sobre a evolução da TDT													
Identificação de um plano de ações necessárias à eventual disponibilização de espectro em resultado da consulta pública	X Termo												
Implementação das ações do plano	X Início			X Termo									
Eixo de atuação - Acompanhar e assegurar o cumprimento das obrigações do operador da plataforma de TDT													
Realizar estudo de QoS da TDT													
Desenvolvimento do estudo com base nos dados fornecidos pelas sondas	X Início		X Termo										
Elaboração de relatório final				X Termo									
Seguir a evolução da rede TDT e fazer necessária adaptação da rede de sondas													
Desenvolvimento do estudo					X Início			X Termo	X Início				X Termo
Elaboração de parecer e recomendações								X Termo					X Termo
Verificar cumprimento das obrigações de cobertura da TDT	X Início			X Termo	X Início			X Termo	X Início				X Termo
Eixo de atuação - Estabelecer regras adequadas no âmbito da atribuição, utilização e gestão da numeração													
Reavaliar a necessidade de definir gama de numeração para eCall (PNN)													

Consulta / sentido provável de decisão			X Início	X Termo									
Decisão final				X Início	X Termo								
(Re)avaliar as condições de utilização de numeração geográfica e, se necessário definir essas condições (PNN)		X Início		X Termo									
Elaborar regulamento de numeração atualizando os principais elementos do PNN e definindo os serviços associados à utilização de numeração E.164													
Análise e identificação de opções/cenários a considerar, tendo em conta a normalização, incluindo a nível internacional, e eventuais constrangimentos técnicos, administrativos e operacionais		X Início	X Termo										
Consulta pública				X Início	X Termo								
Decisão final					X Início	X Termo							
Promover a cooperação institucional e técnica													
Eixo de atuação - Assegurar representação ativa nas instâncias internacionais sectorialmente relevantes (comunicações eletrónicas e serviços postais)													
Implementar nova estratégia de participação nas organizações/organismos internacionais													
Implementação da estratégia aprovada	X Início			X Termo				X Termo	X Início				X Termo
Promoção de melhorias na UIT e na UPU, em termos de eficiência e de gestão de recursos	X Início			X Termo	X Início			X Termo	X Início				X Termo

Operacionalização dos protocolos bilaterais de cooperação	X Início			X Termo	X Início			X Termo	X Início			X Termo
Avaliação de impacto económico do esforço de cooperação relativo ao ano anterior	X Termo				X Termo				X Termo			
Eixo de atuação - Participar ativamente nas plataformas de colaboração entre os países de língua oficial portuguesa, com destaque para a ARCTEL-CPLP												
Assegurar participação na ARCTEL												
Participação ativa no secretariado	X Início			X Termo	X Início	X Termo						
Manutenção do esforço de participação nos GTs	X Início			X Termo	X Início			X Termo	X Início			X Termo
Apoio anual à realização de <i>workshops/seminários</i> do centro de formação da ARCTEL-CPLP (CFA)												X Termo
Contribuição ativa para a realização de um estudo sobre o SU nos países da CPLP				X Termo								
Contribuição ativa para a realização de outros estudos	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 (gestão do espectro, defesa do consumidor, segurança nas comunicações)												
Assegurar realização de auditorias, no âmbito da lei do cinema, a pedido do ICA	X Início			X Termo								
Desenvolver os protocolos necessários com as entidades envolvidas na gestão do espectro dos serviços aeronáuticos de forma a garantir a sua efetiva e eficiente gestão	X Início			X Termo								
Eixo de atuação - Promover a divulgação dos regimes legais e regulamentares aplicáveis sectorialmente												
Promover a divulgação e sensibilização do regime ITED/ITUR	X Termo	X Termo		X Termo	X Termo	X Termo		X Termo	X Termo	X Termo		X Termo
Promover a divulgação e sensibilização da Diretiva DER						X Termo		X Termo	X Termo			

Adequar da regulamentação associada aos serviços de amador e de amador por satélite													
Elaboração e envio para o Governo de proposta de diploma de alteração do Decreto-Lei 53/2009 de 2 de março	X												
Elaboração, consulta e envio para publicação de Regulamento que substituirá os atuais procedimentos associados a estes serviços de radiocomunicações (termo desta atividade até 90 dias após a publicação do diploma de alteração do Decreto-Lei 53/2009 de 2 de março)	X Início	X Termo											
Eixo de atuação - Promover a coordenação das entidades envolvidas no planeamento, construção e manutenção de infraestruturas, incluindo a gestão do SIC													
Implementar o sistema informação centralizado (SIC)													
Desenvolvimento da plataforma tecnológica	X Início			X Termo									
Operacionalização do SIC				X Início	X Termo	X Termo	X Termo	X Termo	X Termo	X Termo	X Termo	X Termo	X Termo
Promover a eficiência e a eficácia internas													
Eixo de atuação - Implementar medidas de racionalização de gastos com garantia da eficiência													
Informatizar os procedimentos relativos à fiscalização de mercado de equipamentos (Diretiva DER)													
Desenvolvimento de aplicação informática									X Início		X Termo		
Entrada em produção													X Termo
Eixo de atuação - Desmaterializar/automatizar/simplificar procedimentos e alargar a prestação de serviços <i>online</i>													
Consolidar modelo faturação eletrónica promovendo adesão ao mesmo	X Início			X Termo									
Implementar o plano estratégico de sistemas de informação (PESI) 2015-2017	X Início			X Termo	X Início			X Termo	X Início				X Termo

Desenvolver o processo de disponibilização dos relatórios dos planos de monitorização anuais à Direção Geral de Saúde e aos municípios														
Estabelecimento de contactos com a DGS e com os municípios	X Termo													
Desenvolvimento de solução informática no sentido de disponibilizar informação ao exterior		X Termo												
Alteração da regulamentação relevante - Decreto-Lei n.º 11/2003, de 18 de janeiro e Regulamento n.º 609/2011 - de forma a ser efetiva para os relatórios dos planos de monitorização a partir de 2016		X Início		X Termo										
Implementar melhorias nos planos de vistoria no MCE	X Início			X Termo										
Desenvolver novas funcionalidades a implementar nas aplicações informáticas para suporte da gestão do espectro, nomeadamente o licenciamento eletrónico														
Elaboração de propostas para a concretização das novas funcionalidades identificadas e acompanhar o seu desenvolvimento					X Início			X Termo						
Gestão e disponibilização de informação georreferenciada	X Início			X Termo										
Alargar a extranet para englobar SFT, serviço de acesso à Internet (SAI), serviço de televisão por subscrição (STVS) e serviços postais (SP), questionário anual comunicações e questionário portabilidade														
Extensão extranet a questionários trimestrais	X Início			X Termo										

Extensão extranet ao questionário anual e questionário portabilidade					X Início			X Termo					
Eixo de atuação - Investir na formação e garantir a excelência dos recursos humanos													
Implementar novo modelo de formação (completo)					X Termo								
Dinamizar a comunicação interna					X Termo								
Submeter candidatura de 2 ou 3 dos processos de melhoria ao "Committed to Excellence" (inserido no esquema de reconhecimento europeu da EFQM)					X Termo								
Eixo de atuação - Promover uma cultura organizacional mais aberta à mudança													
Realizar estudo de clima organizacional	X Início			X Termo									

Anexo II – Plano estratégico de pessoas (tabelas)

Tabela 1 - Evolução dos recursos humanos ICP-ANACOM

Designação	2015	2016	2017
1 – Quadros superiores	253	253	253
2 – Não quadros	150	150	150
Total de efetivos (1+2)	403	403	403

Unidade: número de trabalhadores.

Tabela 2 - Evolução das formas complementares de trabalho

Plano 2015/2017			
Designação	2015	2016	2017
Trabalho suplementar	4960	4712	4476
Total	4960	4712	4476

Unidade: horas.

Tabela 3 - Evolução dos custos com o pessoal

Plano 2015/2017			
Designação	2015	2016	2017
Remunerações e encargos	20 900 610	21 207 200	21 513 800
Outros custos com o pessoal	2 161 790	2 173 700	2 185 800
Total	23 062 400	23 380 900	23 699 600

Unidade: euros.

Tabela 4 - Plano de gastos com o pessoal

Designação	2015	2016	2017
1. Efetivos (final do ano)	403	403	403
2. Potencial de trabalho efetivo (1800 horas/ano)	725 400	725 400	725 400
3 Trabalho suplementar (horas)	4 960	4 712	4 476
4. Potencial de trabalho (2 a 4)	730 360	730 112	729 876
5. Remunerações dos órgãos sociais	952 668	972 291	991 914
6. Remunerações do pessoal	13 711 705	13 907 782	14 106 663
7. Remunerações adicionais	2 886 156	2 927 428	2 969 290
8. Benefícios pós-emprego	724 636	735 506	746 539
9. Encargos sobre remunerações	3 350 081	3 399 699	3 445 933
10. Seguro de acidentes de trabalho	67 319	68 359	69 426
11. Gastos de ação social	694 892	694 892	694 892
12. Outros gastos com o pessoal	674 943	674 943	674 943
13. Total (5 a 12)	23 062 400	23 380 900	23 699 600

Unidade: euros.

Anexo III – Orçamento de 2015

Tabela 5 - Orçamento de investimento

Designação	Orçamento de 2014	Orçamento de 2015	Variação 2015/2014	
			Valor	%
Terrenos e Edifícios	0	160 000	160 000	
Equipamento Básico Radioelétrico	1 272 500	790 500	-482 000	-37,9%
Equipamento de Transporte	24 000	24 000	0	0,0%
Equipamento administrativo				
* Equipamento informático (Hardware)	813 700	1 150 000	336 300	41,3%
* Outros equipamentos diversos	85 000	25 000	-60 000	-70,6%
Programas de computador (Software)	929 300	1 020 000	90 700	9,8%
Adaptação de Instalações	0	60 000	60 000	
Total	3 124 500	3 229 500	105 000	3,4%

Unidade: euros.

Tabela 6 – Orçamento de rendimentos

Designação	Orçamento de 2014	Orçamento de 2015	Variação 2015/2014	
			Valor	%
Atividade de regulação de comunicações eletrónicas	66 260 700	75 226 200	8 965 500	13,5%
* Declaração comprovativas de direitos	14 000	14 000	0	0,0%
* Exercício de atividade de com. eletrónicas	24 291 400	24 480 000	188 600	0,8%
* Utilização de frequências - SCET	28 056 000	37 933 200	9 877 200	35,2%
* Utilização de frequências - restantes	12 226 500	11 042 800	-1 183 700	-9,7%
* Utilização de números	1 672 800	1 756 200	83 400	5,0%
Atividade de regulação de serviços postais	1 075 900	1 500 000	424 100	39,4%
ITED/ITUR	146 400	43 100	-103 300	-70,6%
Restantes prestações de serviço	351 000	405 000	54 000	15,4%
Juros e outros rendimentos similares	1 200 000	863 000	-337 000	-28,1%
Outros rendimentos e ganhos	60 000	155 400	95 400	159,0%
Total	69 094 000	78 192 700	9 098 700	13,2%

Unidade: euros.

Tabela 7 - Orçamento de gastos

Designação	Orçamento de 2014	Orçamento de 2015	Variação 2015/2014	
			Valor	%
Fornecimentos e serviços externos	11 334 900	11 193 000	-141 900	-1,3%
* Trabalhos especializados	3 219 500	3 408 800	189 300	5,9%
* Publicidade e propaganda	146 700	122 300	-24 400	-16,6%
* Vigilância e segurança	439 000	441 000	2 000	0,5%
* Conservação e reparação	2 796 600	2 685 200	-111 400	-4,0%
* Livros e documentação técnica	250 000	250 000	0	0,0%
* Energia e fluidos	552 700	537 900	-14 800	-2,7%
* Deslocações, estadas e transportes	486 100	595 500	109 400	22,5%
* Rendas e alugueres	1 700 200	1 669 800	-30 400	-1,8%
* Comunicação	626 900	435 000	-191 900	-30,6%
* Seguros	132 000	132 000	0	0,0%
* Limpeza, higiene e conforto	283 200	291 500	8 300	2,9%
* Outros fornecimentos e serviços	702 000	624 000	-78 000	-11,1%
Gastos com o pessoal	21 992 200	23 062 400	1 070 200	4,9%
* Remunerações e encargos	20 054 793	20 900 610	845 817	4,2%
* Outros gastos com o pessoal	1 937 407	2 161 790	224 383	11,6%
Gastos de depreciação e amortização	3 507 000	3 207 500	-299 500	-8,5%
Perdas por imparidade	90 000	90 000	0	0,0%
Provisões do exercício	1 000 000	5 338 800	4 338 800	433,9%
Outros gastos e perdas	6 657 400	7 211 700	554 300	8,3%
* Quotizações	986 500	963 100	-23 400	-2,4%
* Reuniões e conferências	289 500	313 400	23 900	8,3%
* Patrocínios	218 100	185 000	-33 100	-15,2%
* Participações/Transferências	4 949 200	5 526 100	576 900	11,7%
* Cooperação	173 100	173 100	0	0,0%
* Restantes gastos e perdas	41 000	51 000	10 000	24,4%
Total	44 581 500	50 103 400	5 521 900	12,4%

Unidade: euros.

Tabela 8 – Orçamento de gastos com o pessoal

Designação	Orçamento de 2014	Orçamento de 2015	Variação 2015/2014	
			Valor	%
1. Efetivos (final do ano)	396	403	7	1,8%
2. Potencial de trabalho efetivo (1800horas/ano)	712 800	725 400	12 600	1,8%
3. Trabalho suplementar (horas)	5 882	4 960	-922	-15,7%
4. Potencial de trabalho (2 a 3)	718 682	730 360	11 678	1,6%
5. Remunerações dos órgãos sociais	944 470	952 668	8 198	0,9%
6. Remunerações do pessoal	13 149 380	13 711 705	562 325	4,3%
7. Remunerações adicionais	2 813 262	2 886 156	72 894	2,6%
8. Benefícios pós-emprego	702 565	724 636	22 071	3,1%
9. Encargos sobre remunerações	3 147 681	3 350 081	202 400	6,4%
10. Seguro de acidentes de trabalho	66 649	67 319	670	1,0%
11. Gastos de ação social	699 866	694 892	-4 974	-0,7%
12. Outros gastos com o pessoal	468 327	674 943	20 616	44,1%
Total (5 a 12)	21 992 200	23 062 400	1 070 200	4,9%

Unidade: euros.

Tabela 9 – Orçamento de rendimentos e gastos

Designação	Orçamento de 2014	Orçamento de 2015	Variação 2015/2014	
			Valor	%
RENDIMENTOS				
* Taxas de exercício de atividade de com. eletrónicas	24 291 400	24 480 000	188 600	0,8%
* Taxas de utilização de frequências	40 282 500	48 976 000	8 693 500	21,6%
* Taxas de utilização de números	1 672 800	1 756 200	83 400	5,0%
* Taxas de atividade de regulação de serviços postais	1 075 900	1 500 000	424 100	39,4%
* Restantes prestações de serviço	511 400	462 100	-49 300	-9,6%
* Juros e rendimentos similares obtidos	1 200 000	863 000	-337 000	-28,1%
* Outros rendimentos e ganhos	60 000	155 400	95 400	159,0%
Total de rendimentos	69 094 000	78 192 700	9 098 700	13,2%
GASTOS				
* Fornecimentos e serviços externos	11 334 900	11 193 000	-141 900	-1,3%
* Gastos com o pessoal	21 992 200	23 062 400	1 070 200	4,9%
* Gastos de depreciação e amortização	3 507 000	3 207 500	-299 500	-8,5%
* Perdas por imparidade	90 000	90 000	0	0,0%
* Provisões do exercício	1 000 000	5 338 800	4 338 800	433,9%
* Outros gastos e perdas	6 657 400	7 211 700	554 300	8,3%
Total de gastos	44 581 500	50 103 400	5 521 900	12,4%
Resultado líquido do período	24 512 500	28 089 300	3 576 800	14,6%

Unidade: euros.

Anexo IV – Plano financeiro 2015-2017 (tabelas)

Tabela 10 – Plano de investimentos (por projetos)

Designação	Objetivos	2015	2016	2017
Modernização dos laboratórios	Aquisição de equipamento face à evolução tecnológica e do quadro regulamentar; atualização do <i>software</i>	146 000	150 000	150 000
Reapetrechamento tecnológico da monitorização do espectro	Atualização das infraestruturas existentes destinadas à MCE e aquisição de equipamento para os novos sistemas de comunicações	110 000	300 000	300 000
Grandes reparações e atualizações do <i>hardware</i> , no SINCRER	Beneficiações nas torres metálicas, redes de terra e ar condicionado. Atualizações no <i>hardware</i> dos equipamentos que suportam a rede.	528 500	260 000	260 000
NETMEDEPRO	Atualização da infraestrutura de medição da qualidade do serviço (QoS) de acesso à Internet	51 000	100 000	100 000
SIC	Adaptação dos termos de disponibilização e informação sobre o acesso a condutas, postes, outras instalações e locais por parte da concessionária de serviço público de comunicações, de maneira a coordená-los com o SIC	420 000	100 000	100 000
Adequação tecnológica - Arquitetura e plataformas tecnológicas	Adequação dos redutos tecnológicos infraestruturais através da aquisição do <i>hardware</i> e do <i>software</i> necessários	1 615 000	1 365 000	1 365 000
Aquisição de equipamento básico radioelétrico diverso	Aquisição de equipamento básico corrente para as ações de fiscalização	70 000	100 000	100 000
Aquisição de equipamento informático diverso	Aquisição de <i>hardware</i> e <i>software</i> correntes	135 000	135 000	135 000
Aquisições correntes diversas	Aquisição de equipamento administrativo e realização de obras em edifícios	154 000	164 000	164 000
Total		3 229 500	2 674 000	2 674 000

Unidade: euros.

Tabela 11 - Plano de rendimentos

Designação	2015	2016	2017
Comunicações eletrónicas	75 226 200	74 654 600	74 268 800
* Declarações comprovativas de direitos	14 000	14 000	14 000
* Exercício de atividade de comunicações eletrónicas	24 480 000	24 300 000	24 200 000
* Utilização de frequências - SCET ¹	37 933 200	37 933 200	37 933 200
* Utilização de frequências - restantes	11 042 800	10 651 200	10 365 400
* Utilização de números	1 756 200	1 756 200	1 756 200
Exercício da atividade postal	1 500 000	1 983 600	2 100 000
ITED-ITUR	43 100	43 100	43 100
Restantes prestações de serviço	405 000	405 000	405 000
Juros e outros rendimentos similares	863 000	650 000	450 000
Outros rendimentos e ganhos	155 400	155 400	155 400
TOTAL	78 192 700	77 891 700	77 422 300

Unidade: euros.

¹ SCET – Serviços de comunicações eletrónicas terrestres.

Tabela 12 – Plano de gastos

Designação	2015	2016	2017
Fornecimentos e serviços externos	11 193 000	11 223 600	11 073 600
* Trabalhos especializados	3 408 800	3 850 400	3 850 400
* Publicidade e propaganda	122 300	122 300	122 300
* Vigilância e segurança	441 000	441 000	441 000
* Conservação e reparação	2 685 200	2 369 700	2 269 700
* Livros e documentação técnica	250 000	250 000	250 000
* Energia e fluidos	537 900	537 900	537 900
* Deslocações, estadas e transportes	595 500	500 000	450 000
* Rendas e alugueres	1 669 800	1 669 800	1 669 800
* Comunicação	435 000	435 000	435 000
* Seguros	132 000	132 000	132 000
* Limpeza, higiene e conforto	291 500	291 500	291 500
* Outros fornecimentos e serviços	624 000	624 000	624 000
Gastos com o pessoal	23 062 400	23 380 900	23 699 600
* Remunerações e encargos	20 900 610	21 207 200	21 513 800
* Outros gastos com o pessoal	2 161 790	2 173 700	2 185 800
Gastos de depreciação e amortização	3 207 500	3 221 500	2 986 200
Perdas por imparidade	90 000	90 000	90 000
Provisões do período	5 338 800	5 400 000	5 400 000
Outros gastos e perdas	7 211 700	7 078 500	7 059 800
* Quotizações	963 100	832 900	832 900
* Reuniões e conferências	313 400	313 400	313 400
* Patrocínios	185 000	185 000	185 000
* Participações/transferências	5 526 100	5 523 100	5 504 400
* Cooperação	173 100	173 100	173 100
* Restantes gastos e perdas	51 000	51 000	51 000
TOTAL	50 103 400	50 394 500	50 309 200

Unidade: euros.

Tabela 13 - Demonstração de resultados por naturezas

Designação	2015	2016	2017
Rendimentos e gastos			
* Taxas exercício de atividade de com. eletrônicas	24 480 000	24 300 000	24 200 000
* Taxas de utilização de frequências	48 976 000	48 584 400	48 298 600
* Taxas de utilização de números	1 756 200	1 756 200	1 756 200
* Taxas de exercício de atividade de serv. postais	1 500 000	1 983 600	2 100 000
* Restantes prestações de serviço	462 100	462 100	462 100
* Fornecimentos e serviços externos	-11 193 000	-11 223 600	-11 073 600
* Gastos com o pessoal	-23 062 400	-23 380 900	-23 699 600
* Perdas por imparidade	-90.000	-90.000	-90.000
* Provisões do exercício	-5 338 800	-5 400 000	-5 400 000
* Outros rendimentos e ganhos	155 400	155 400	155 400
* Outros gastos e perdas	-7 211 700	-7 078 500	-7 059 800
Resultados antes de depreciações e amortização	30 433 800	30 068 700	29 649 300
* Gastos/reversões de depreciação e amortização	-3 207 500	-3 221 500	-2 986 200
Resultado operacional	27 226 300	26 847 200	26 663 100
* Juros e rendimentos similares obtidos	863 000	650 000	450 000
RESULTADO LÍQUIDO DO EXERCÍCIO	28 089 300	27 497 200	27 113 100

Unidade: euros

Tabela 14 - Orçamento de tesouraria

Designação	2015	2016	2017
Saldo do ano anterior	89 157 900	91 566 700	101 225 500
Recebimentos			
* Rendimentos de exploração	77 329 700	77 241 700	76 972 300
* Juros e outros rendimentos similares	863 000	650 000	450 000
Total dos recebimentos	78 192 700	77 891 700	77 422 300
Pagamentos			
* Investimento	3 229 500	2 674 000	2 674 000
* Exploração	41 467 100	41 683 000	41 833 000
* Entrega ao estado	31 087 300	23 875 900	23 372 600
Total dos pagamentos	75 783 900	68 232 900	67 879 600
Disponibilidades	91 566 700	101 225 500	110 768 200

Unidade: euros.

Tabela 15 – Balanço

Designação	2015	2016	2017
Ativo			
Ativo não corrente	17 851 700	17 224 200	16 872 000
* Ativos fixos tangíveis	15 934 450	15 937 700	15 758 600
* Ativos intangíveis	1 817 250	1 206 500	1 013 500
* Outras contas a receber	100 000	100 000	100 000
Ativo corrente	100 266 700	110 025 500	119 668 200
* 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
* Depósitos bancários e caixa	91 566 700	104 225 500	110 768 200
Total do ativo	118 118 400	127 269 700	136 540 200
Capital próprio e passivo			
Capital próprio	54 498 900	58 120 200	61 860 700
* Outras reservas	26 409 600	30 623 000	34 747 600
* Resultado líquido do período	28 089 300	27 497 200	27 113 100
Passivo	63 619 500	69 149 500	74 679 500
* Provisões/respons. benefícios pós-emprego	54 528 800	60 018 800	65 508 800
* Outras contas a pagar	9 090 700	9 130 700	9 170 700
Total do passivo + Capital próprio	118 118 400	127 269 700	136 540 200

Unidade: euros.

Tabela 16 – Demonstração dos fluxos de caixa

Designação	2015	2016	2017
Fluxos de caixa - Atividades operacionais			
* Recebimentos de clientes	77 174 300	77 086 300	76 816 900
* Pagamentos a fornecedores	-11 253 000	-11 283 600	-11 133 600
* Pagamentos ao pessoal	-23 062 400	-23 380 900	-23 699 600
Caixa gerada pelas operações	42 858 900	42 421 800	41 983 700
* Outros recebimentos/pagamentos	-38 144 600	-30 800 000	-30 278 000
Fluxos de caixa das atividades operacionais	4 714 300	11 621 800	11 705 700
Fluxos de caixa – Atividades de investimento			
Pagamentos respeitantes a			
* Ativos fixos tangíveis	-2 149 500	-1 614 000	-1 314 000
* Ativos intangíveis	- 1 020 00	- 1 000 000	-1 300 000
Recebimentos provenientes de			
* Ativos fixos tangíveis	1 000	1 000	1 000
* Juros e rendimentos similares	863 000	650 000	450 000
Fluxos de caixa das atividades de investimento	-2 305 500	-1 963 000	-2 163 000
Variação de caixa e seus equivalentes	2 408 800	9 658 800	9 542 700
Caixa e seus equivalentes no início do período	89 157 900	91 566 700	101 225 500
Caixa e seus equivalentes no fim do período	91 566 700	101 225 500	110 768 200

Unidade: euros.

Anexo V – Indicadores globais para o triénio 2015-2017

Designação	2015		2016		2017	
	Meta	Real	Meta	Real	Meta	Real
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%	
Taxa de concretização das ações do Plano 2015-2017 (percentagem de ações constantes no Plano Estratégico executadas no calendário aprovado)	95%		95%		95%	
Tempo médio para atribuição de recursos de numeração (em dias úteis)	5		5		5	
Tempo máximo para atribuição de recursos de numeração (em dias úteis)	15		15		15	
Tempo médio de resposta a pedidos de licenciamento radioelétrico (em dias úteis) –	5		5		5	
Solicitações sobre o mercado tratadas no período / Total de solicitações sobre o mercado recebidas no período	95%		95%		95%	
Número de fiscalizações realizadas –	1460		1483		1483	
- Serviços de comunicações eletrónicas	300		300		300	
- Serviços postais	500		500		500	
- Infraestruturas ITED	428		470		470	
- Infraestruturas ITUR	18		18		18	
- Mercado de equipamentos (R&TTE/CEM)	194		175		175	
- Entidades formadoras	20		20		20	
Reduzir o número de processos de contraordenação pendentes de decisão administrativa	10%		10%		10%	
Aumentar o número de decisões finais em processos de contraordenação	5%		5%		5%	

Anexo I

Lista de acrónimos e abreviaturas

BWA	Acesso de banda larga via rádio
CB	Serviço rádio pessoal - Banda do cidadão
CLSU	Custos líquidos decorrentes da prestação do serviço universal
FWA	Acesso fixo via rádio
LCE	Lei das comunicações eletrónicas
LEC	Laboratório de Ensaios e Calibração
MCE	Monitorização e controlo do espectro
MMS	Serviço de mensagens multimédia
ORCA	Oferta de referência de circuitos alugados
ORCE	Oferta de referência de circuitos Ethernet
ORI	Oferta de referência de interligação
ORLA	Oferta de realuguer da linha de assinante
OTT	<i>Over the top</i>
PNN	Plano nacional de numeração
PSU	Prestador do serviço universal
QoS	Qualidade de serviço
SCA	Sistema de contabilidade analítica
SFT	Serviço fixo de telefone
SIC	Sistema de informação centralizado
SINCRER	Sistema nacional de controlo remoto das emissões radioelétricas
SMS	Serviço de mensagens curtas
SNC	Sistema de normalização contabilística
SU	Serviço universal
TDT	Televisão digital terrestre

Anexo II

Lista de operadores

CTT	CTT - Correios de Portugal, S.A.
ZON TV Cabo	ZON TV Cabo Portugal S.A.
Optimus	Optimus Telecomunicações, S.A.
OniTelecom	Onitelecom Infocomunicações, S.A.
PTC	PT Comunicações, S.A.

Anexo III

Lista de outras entidades/organizações

ARCTEL-CPLP	Associação de Reguladores de Comunicações e Telecomunicações da Comunidade dos Países de Língua Portuguesa
ARN	Autoridade reguladora nacional
AdC	Autoridade da Concorrência
CE	Comissão Europeia
CPLP	Comunidade dos Países de Língua Oficial Portuguesa
DGC	Direção-Geral do Consumidor
EMERG	Grupo de Reguladores Euro Mediterrânicos
ICP-ANACOM	ICP-Autoridade Nacional de Comunicações
PALOP	Países Africanos de Língua Oficial Portuguesa
UE	União Europeia

