

REGULAÇÃO, SUPERVISÃO E OUTRAS ATIVIDADES 2022



SUPERVISÃO E FISCALIZAÇÃO

14. SUPERVISÃO E FISCALIZAÇÃO

14.1. Comunicações eletrónicas – cumprimento de obrigações

- **Regras contratuais e verificação de práticas comerciais desleais**

No âmbito da supervisão de matérias relacionadas com a proteção dos consumidores, a atividade de fiscalização incidu, com particular ênfase, na verificação do cumprimento (i) das obrigações em matéria de celebração de contratos de serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público estabelecidas na LCE, (ii) dos procedimentos admissíveis em matéria de cessação de contratos de prestação de serviços de comunicações eletrónicas, por iniciativa dos assinantes, delimitados pela deliberação da ANACOM de 9 de março de 2012, (iii) das regras aplicáveis às práticas comerciais desleais das empresas nas relações com os consumidores, definidas no [Decreto-Lei n.º 57/2008, de 26 de março](#) e (iv) das regras relativas à suspensão e extinção de serviços de comunicações eletrónicas por falta de pagamento dos valores constantes da fatura previstas na LCE.

Foram realizadas 83 ações de fiscalização aos principais prestadores de serviços de comunicações eletrónicas a atuar no mercado, tendo-se constatado a existência de diversas irregularidades, nomeadamente:

- A concretização de alterações contratuais sem que o cliente tivesse assinado uma proposta contratual ou enviado o seu consentimento ao prestador;
- A concretização de alterações contratuais em condições distintas das acordadas telefonicamente com o cliente;
- A vinculação de clientes a alterações contratuais acordadas por terceiros que não eram o titular do contrato ou que detivessem poderes de representação para o efeito;
- A prestação de informação ao cliente sobre a existência de um período de fidelização, sem que o prestador dispusesse da concordância, por parte do cliente, relativamente à proposta comercial que teria estado na origem daquele período de fidelização;

- A prestação de informação ao cliente sobre a cobrança de uma penalização em caso de cessação antecipada do contrato, sem que existisse um período de fidelização a decorrer.

Todas as situações irregulares detetadas na sequência destas ações seguiram para apreciação em sede de procedimento sancionatório.

- **Internet aberta**

No que respeita às atividades de supervisão e controlo que a ANACOM tem vindo a desenvolver no contexto da Internet aberta, releva-se a monitorização das práticas comerciais adotadas pelos prestadores de serviços de acesso à Internet (PSAI), nomeadamente as práticas *zero-rating* e similares.

A este respeito, importa referir que a ANACOM procurou avaliar as ofertas com características *zero-rating*, à luz dos acórdãos do TJUE referentes a esta matéria, em particular os publicados em setembro de 2021, tendo também presente os acórdãos de 2020. Além disso, a ANACOM acompanhou de forma próxima os trabalhos do BEREC, relativos à adequação das linhas de orientação sobre Internet aberta ao teor dos referidos acórdãos.

A ANACOM aprovou, em 8 de novembro de 2022, um [sentido provável de decisão relativo às ofertas zero-rating e similares em Portugal no contexto da Internet aberta](#), entretanto já objeto de decisão final (em março de 2023), determinando a cessação das ofertas *zero-rating* e similares que discriminem, com fundamento em questões de ordem comercial, entre o tráfego relativo a aplicações *zero-rated* e o restante tráfego. Esta determinação visa garantir o tratamento equitativo de todo o tráfego, por forma a salvaguardar os direitos dos utilizadores finais, designadamente o direito de acesso às informações e conteúdos, bem como de divulgação ou utilização das aplicações e serviços à sua escolha, através do seu serviço de acesso à Internet.

A referida cessação deve acontecer no prazo de 20 dias úteis após a data da decisão final, no caso de ofertas disponíveis para novas adesões, e de 90 dias úteis após a data da decisão final, no caso de contratos atualmente em execução, sem prejuízo de os utilizadores finais de ofertas *zero-rating* e similares cujos contratos prevejam período de fidelização ainda em curso poderem, querendo, manter as referidas ofertas nas condições

vigentes até ao final desse período, entretanto já objeto de decisão final ([em março de 2023](#)) em que determinou a referida cessação das ofertas *zero-rating* e similares.

No âmbito das alterações a realizar pelos PSAI, esta Autoridade realçou a importância da salvaguarda dos direitos e dos interesses dos utilizadores, minimizando eventuais impactos decorrentes do processo de alteração. A ANACOM recomendou a disponibilização de maiores volumes de dados para acesso geral à Internet, no mínimo equivalentes ao volume total de dados que os utilizadores têm disponível com as ofertas *zero-rating* e similares, sem agravamento nos preços.

De destacar ainda, no âmbito das ações de supervisão e controlo realizadas, o processo de análise dos contratos dos PSAI mais representativos do mercado, bem como o processo de monitorização à informação publicada, pelos PSAI de menor dimensão no mercado, sobre velocidades de transmissão. No seguimento do que em anos anteriores se verificou em relação aos PSAI de maior dimensão, a ANACOM prosseguiu, em 2022, a monitorização das obrigações relativas à garantia do acesso à Internet aberta em matéria de transparência, em particular no que se refere à informação sobre as diversas velocidades (*download* e *upload*) de transmissão em redes fixas e móveis disponibilizada nos sítios na Internet dos PSAI de menor dimensão, com um maior enfoque nos novos PSAI.

Essa monitorização tem vindo a ser efetuada, nomeadamente, com base na recolha de informação junto dos PSAI, consulta dos respetivos sítios na Internet e subsequente interação com os prestadores em questão, quando necessário, tendo-se verificado que vários prestadores procederam a adaptações dos seus sítios na Internet.

Além disso, a ANACOM deu início a uma colaboração com várias entidades, envolvendo os principais PSAI e a DGC, com vista à evolução do sistema de aferição do NET.mede, nomeadamente a acreditação dos resultados obtidos pelos utilizadores em testes com a app NET.mede.

A ANACOM procurou também acompanhar, na perspetiva da Internet aberta, a aplicação por parte dos PSAI das sanções da UE à Rússia relacionadas com o bloqueio de alguns conteúdos, tendo para o efeito remetido pedidos de informação aos PSAI.

Por fim, destaca-se a aprovação do relatório anual relativo à aplicação dos artigos 3.º e 4.º do Regulamento TSM respeitante ao período compreendido entre 1 de maio de 2021 e 30 de abril de 2022, tendo sido publicado no seu sítio na Internet, em [30 de junho de 2022](#).

- **Roaming internacional**

O novo Regulamento do *roaming* ([Regulamento \(UE\) 2022/612, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 6 de abril de 2022](#)), que entrou em vigor a 1 de julho de 2022, continua a prever que o preço das comunicações em *roaming* (chamadas de voz, mensagens SMS e dados) entre países da UE não pode exceder as tarifas pagas pelas comunicações nacionais (regime *roam like at home* – RLAH).

No entanto, mantém-se a possibilidade de os operadores implementarem uma política de utilização responsável (PUR) para essas comunicações em *roaming* – cujas regras pormenorizadas se encontram estabelecidas no [Regulamento \(UE\) 2016/2286 da Comissão, de 15 de dezembro de 2016](#) – com a finalidade de evitar situações de utilização abusiva ou anómala do serviço de *roaming*, entre outras. Assim, caso o cliente viole os limites ou regras dessa PUR, o preço das suas comunicações em *roaming* poderá ser acrescido de determinadas sobretaxas máximas, podendo também existir limites à utilização de dados em *roaming* na UE inferiores aos aplicáveis em território nacional.

Este Regulamento, além de prorrogar o regime RLAH por mais dez anos, vem diminuir o valor das tarifas grossistas máximas, para garantir que a prestação dos serviços em *roaming* é sustentável para os operadores em toda a UE, e introduzir novas medidas para assegurar que os consumidores beneficiem de acesso a serviços de itinerância com a mesma qualidade que usufruem no país de origem.

Às normas, que já existiam para promoção da transparência, são agora acrescentadas novas regras para melhorar a informação aos utilizadores sobre possíveis encargos inadvertidos que possam resultar, nomeadamente, da utilização de serviços de valor acrescentado em *roaming* e da utilização em *roaming* de redes móveis públicas não terrestres, como por exemplo, aeronaves e embarcações marítimas. Os consumidores terão ainda direito a acesso gratuito e melhorado a comunicações de emergência.

No âmbito da supervisão da aplicação das regras aplicáveis ao *roaming* internacional no Espaço Económico Europeu (EEE)⁴⁶, em 2022 mantiveram-se as atividades de recolha de dados dos operadores móveis e o reporte desses dados, em termos agregados, ao BEREC, agora com uma periodicidade anual, com vista a contribuir para a elaboração dos relatórios sobre *roaming* internacional produzidos por este organismo, referentes:

- i. À evolução agregada do tráfego retalhista doméstico do serviço móvel, do tráfego retalhista e grossista das comunicações em *roaming* (voz, SMS e dados), das receitas retalhistas domésticas do serviço móvel e das receitas retalhistas e grossistas das referidas comunicações em *roaming*. A recolha desta informação abrangeu também informação no âmbito da utilização do M2M em *roaming* internacional.
- ii. A informação retalhista e grossista no âmbito da utilização em *roaming* de redes móveis públicas não terrestres.
- iii. A informação retalhista e grossista no âmbito das comunicações em *roaming* realizadas na região dos Balcãs (reporte de informação com carácter facultativo).
- iv. À transparência e comparabilidade dos tarifários destas comunicações.

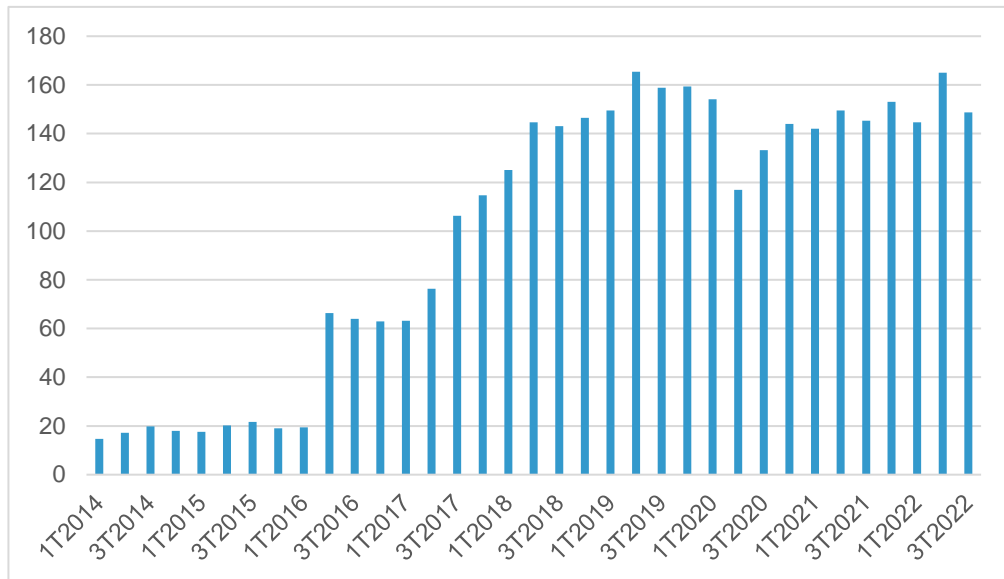
Com as alterações das regras do *roaming*, em 30 de abril de 2016, deixou de ser possível fazer, desde então, uma análise da evolução dos preços médios retalhistas aplicáveis ao *roaming* entre países do EEE.

De acordo com instruções da CE, foram ainda descarregadas no *Communication & Information Resource Centre Administrator* (CIRCA), com as devidas garantias de salvaguarda da confidencialidade dos dados por parte da ANACOM e da CE, as respostas individuais dos operadores móveis – MNO e MVNO – aos questionários sobre o *roaming* internacional definidos pelo BEREC.

Seguidamente, apresenta-se a evolução do tráfego agregado dos operadores móveis nacionais entre o 1.º trimestre de 2014 e o 3.º trimestre de 2022, para os vários tipos de comunicações em *roaming* intra-EEE.

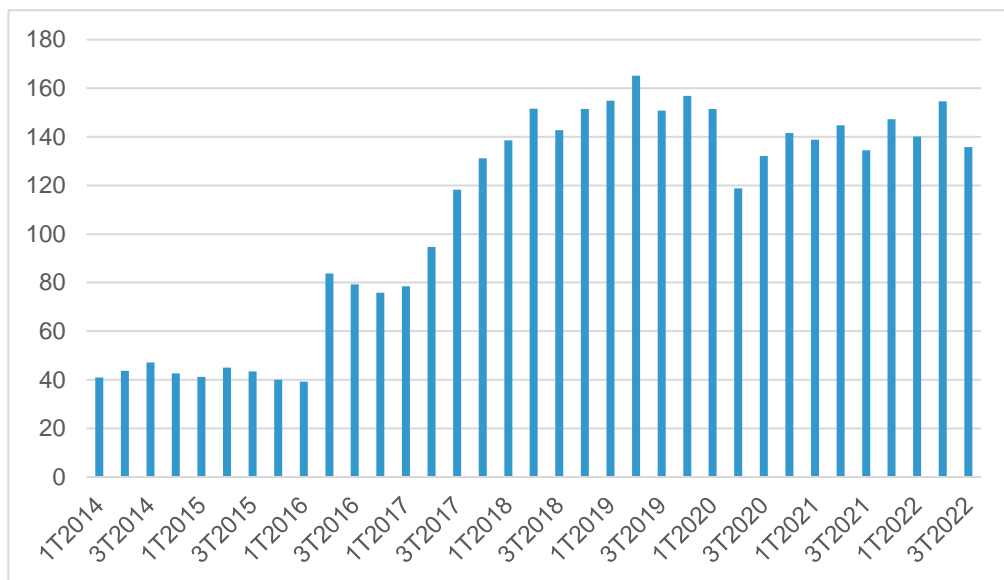
⁴⁶ Países da UE e Islândia, Noruega e Liechtenstein.

Gráfico 18 - Evolução do tráfego de roaming intra-EEE - chamadas efetuadas



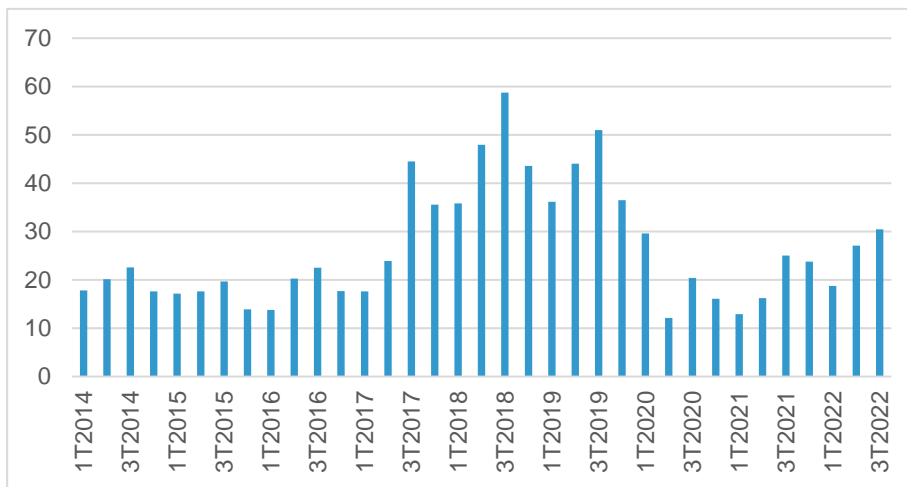
Unidade: Número de chamadas.
 Fonte: ANACOM.

Gráfico 19 - Evolução do tráfego de roaming intra-EEE – chamadas recebidas



Unidade: Número de chamadas.
 Fonte: ANACOM.

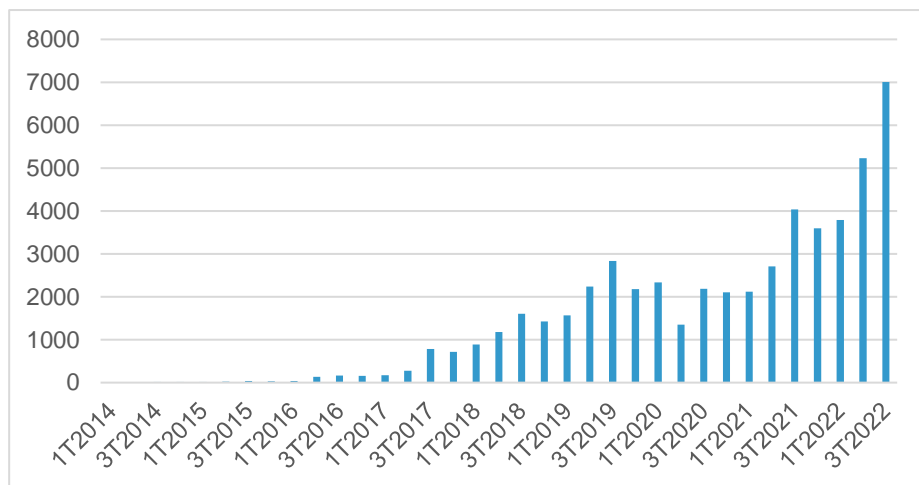
Gráfico 20 - Evolução do tráfego de roaming intra-EEE – SMS



Unidade: Número de chamadas.

Fonte: ANACOM.

Gráfico 21 - Evolução do tráfego de roaming intra-EEE – dados



Unidade: Número de chamadas.

Fonte: ANACOM.

No âmbito da atividade desenvolvida no BEREC, a ANACOM recolheu e analisou a informação reportada pelos operadores para verificar, a nível grossista, as tarifas médias registadas e o cumprimento dos valores máximos definidos no Regulamento do *roaming*, sendo que, em 2022, os limites máximos para as tarifas grossistas foram os seguintes:

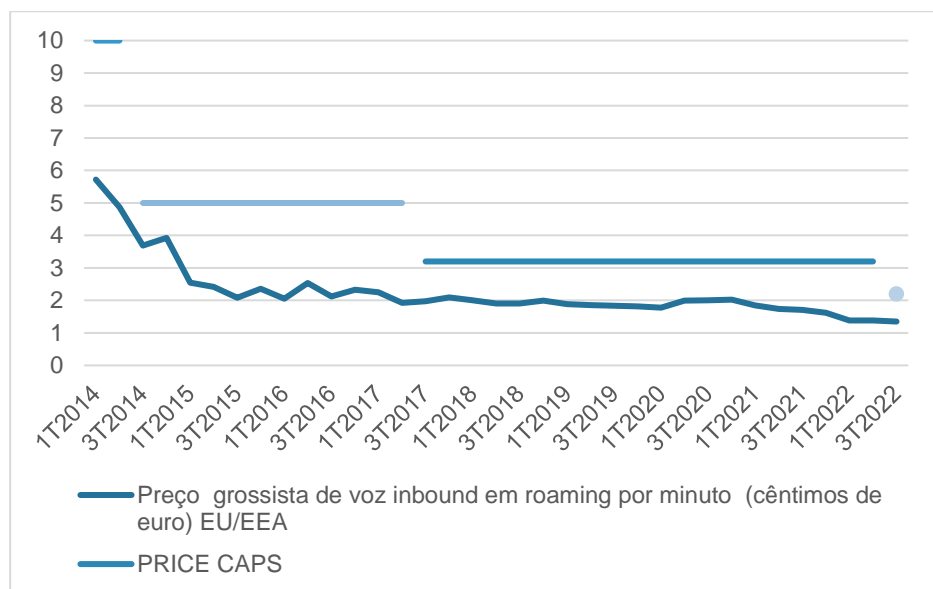
- De 1 de janeiro a 30 de junho de 2022:
 - 0,032 euros por minuto para as chamadas de voz;

- 0,01 euros por chamada, para os SMS;
- 3 euros por GB, para os dados.
- De 1 de julho a 31 de dezembro de 2022:
 - 0,022 euros por minuto para as chamadas de voz;
 - 0,004 euros por chamada, para os SMS;
 - 2 euros por GB, para os dados.

Nos gráficos seguintes apresenta-se a evolução, entre o 1.º trimestre de 2022 e o 3.º trimestre de 2022, dos preços máximos fixados (*price cap*) e dos preços médios grossistas (voz, SMS e dados em MB) para as comunicações de *roaming* (dados agregados apurados com base nas receitas e tráfego dos diferentes operadores móveis atuantes em Portugal).

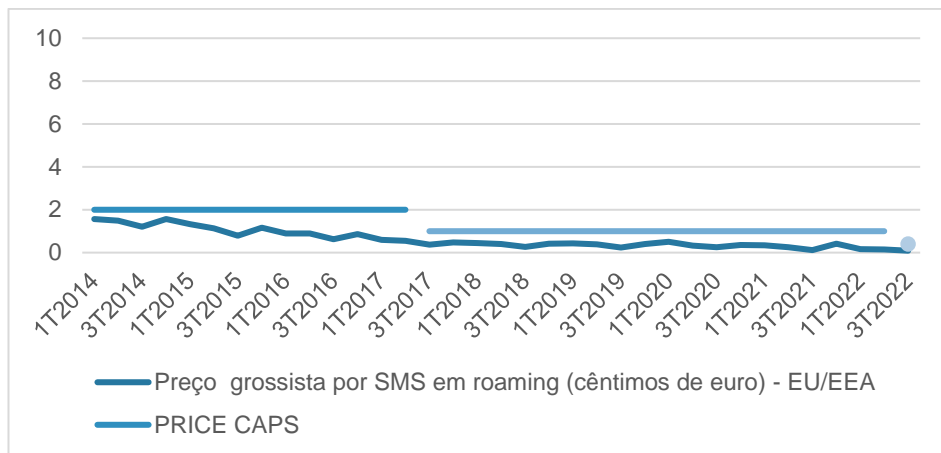
Conforme se constata, a evolução dos preços grossistas unitários dos vários serviços mantém-se decrescente, acompanhando a descida dos preços máximos regulados.

Gráfico 22 - Preço grossista de voz *inbound* em *roaming*, por minuto



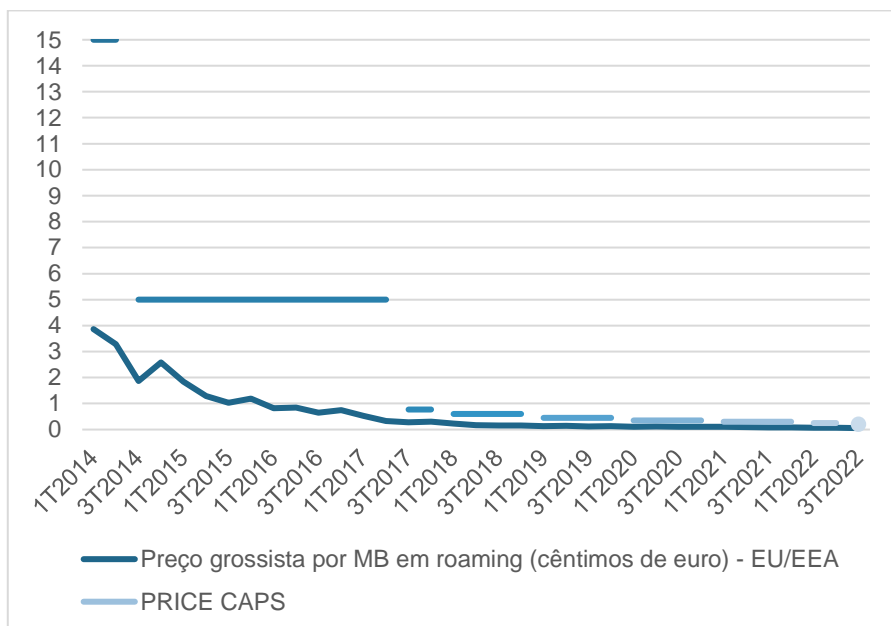
Unidade: euros
 Fonte: ANACOM

Gráfico 23 - Preço grossista dos serviços SMS em roaming



Unidade: euros
 Fonte: ANACOM

Gráfico 24 - Preço grossista dos serviços de dados por MB em roaming



Unidade: euros
 Fonte: ANACOM

Em 2022, a ANACOM deu continuidade à ação de supervisão iniciada em 2021, no âmbito da verificação do cumprimento das regras do RLAH por parte de um MNO, encaminhando o processo para análise em sede de procedimento sancionatório (não sem antes notificar o operador no sentido de este repor o cumprimento das referidas regras). Em 11 de julho de 2022, após diligências efetuadas no sítio da empresa na Internet, não se detetaram situações de desconformidade relativas a este incumprimento.

Na sequência da deteção⁴⁷ de indícios de uma prática desconforme por parte de um MNO, no âmbito de diversos tarifários pré-pagos, nomeadamente, com o artigo 6.º-A do Regulamento do *roaming*, em 2021 foram efetuados testes em *roaming*. Atentos os indícios de infração recolhidos, no início de 2022 a ANACOM adotou, junto do prestador, medidas no sentido da correção das desconformidades apuradas.

- **Comunicações internacionais intra-EEE**

No artigo 1.º do Regulamento (UE) 2015/2120 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de novembro de 2015, alterado pelo [Regulamento \(UE\) 2018/1971 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de dezembro de 2018](#), são estabelecidas regras comuns a fim de assegurar que não sejam faturados aos consumidores preços excessivos pelas comunicações interpessoais com base em números originados no Estado-Membro do fornecedor nacional do consumidor e terminadas num número fixo ou móvel noutro Estado-Membro.

Assim, o preço de retalho (excluindo o IVA) faturado aos consumidores pelas comunicações intra-UE reguladas não pode ser superior a 0,19 euros por minuto para as chamadas, e a 0,06 euros por cada mensagem (SMS). Estas regras são também aplicáveis, mediante transposição, em cada um dos restantes países do EEE.

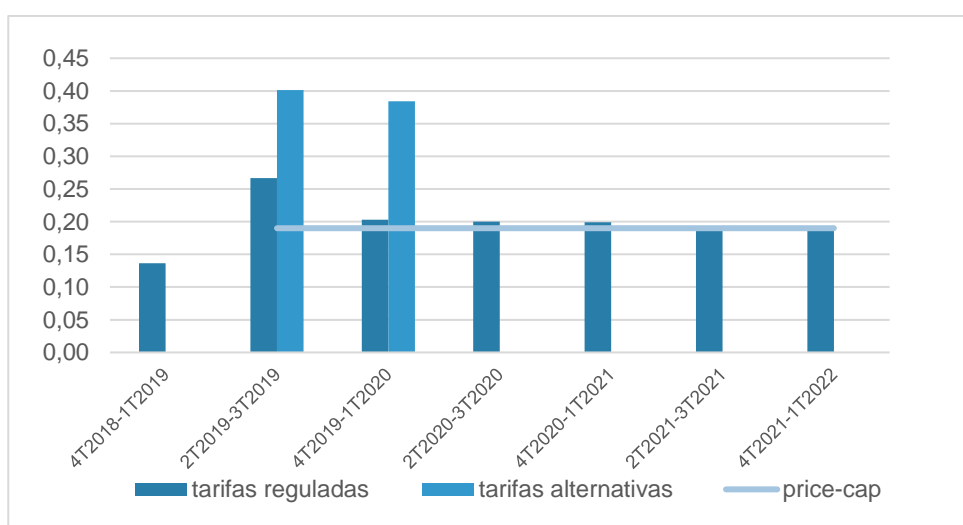
Ainda, de acordo com o n.º 6 do artigo 5.º-A, as autoridades reguladoras nacionais (ARN) acompanham a evolução do mercado e dos preços das comunicações intra-UE reguladas e apresentam um relatório à CE.

Em 2022, no âmbito da supervisão da aplicação das regras aplicáveis às comunicações intra-EEE, mantiveram-se as atividades de recolha de dados dos operadores móveis e dos operadores fixos. Com a salvaguarda da confidencialidade dos dados, foi efetuado o reporte desses dados, em termos agregados, ao BEREC, com vista a contribuir para a elaboração do relatório sobre as comunicações intra-EEE produzido por aquele organismo. Os dados recolhidos reportam ao período compreendido entre 1 de abril de 2021 e 31 março de 2022. O relatório do BEREC sobre esta matéria foi publicado em outubro de 2022, no respetivo sítio na Internet.

⁴⁷ Nomeadamente no sítio na Internet.

Seguidamente, apresenta-se a evolução, para tarifas reguladas e para tarifas alternativas, dos preços médios das comunicações internacionais originadas nas redes fixas dos operadores nacionais para os países do EEE, valores estes referentes apenas às tarifas cobradas por unidade de consumo (ou seja, as tarifas cobradas no âmbito de ofertas que não têm pacotes de minutos incluídos ou, no caso de ofertas que incluem este tipo de pacotes, as tarifas cobradas fora desses pacotes):

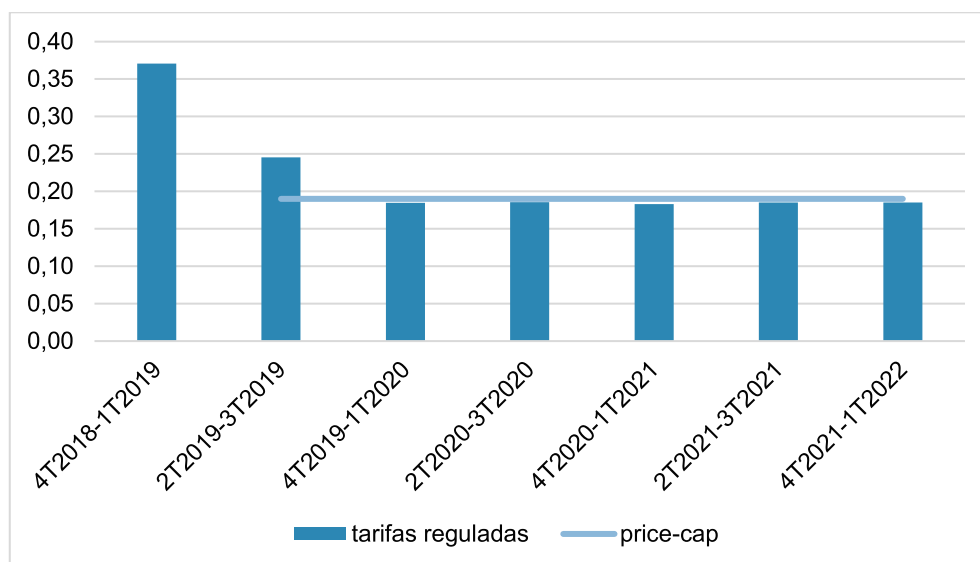
Gráfico 25 - Preço médio em euros por minuto das comunicações para países do EEE (origem na rede fixa)



De salientar que o preço médio agregado da tarifa regulada nos últimos 2 semestres em análise, cumpre o *price cap* (0,19 euros) definido no Regulamento.

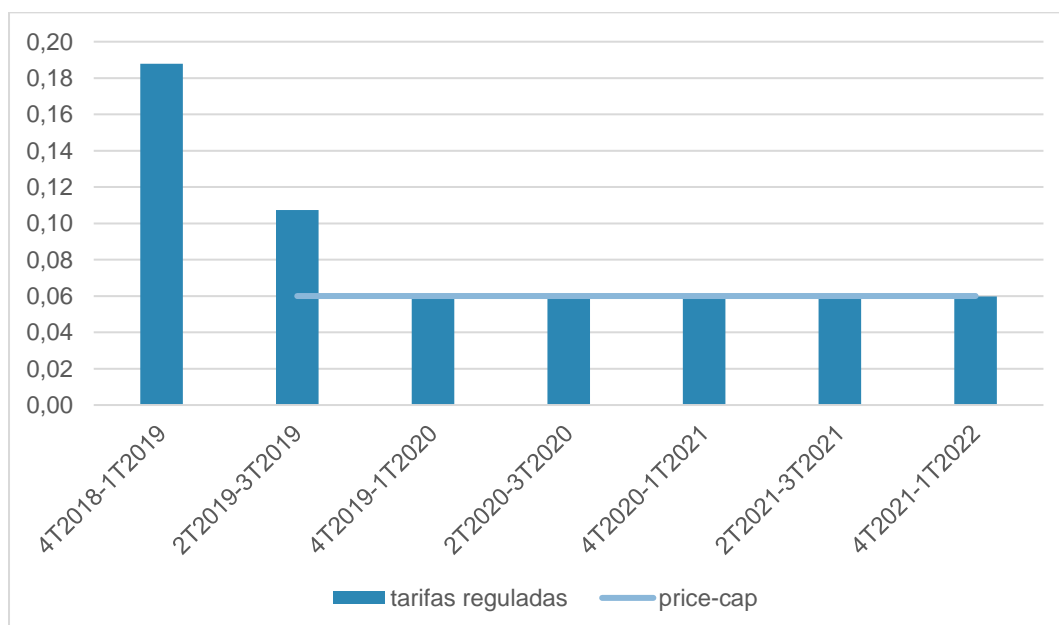
Nos gráficos seguintes, está representada a evolução dos preços médios das comunicações internacionais originadas nas redes móveis dos operadores nacionais para os países do EEE, sendo de referir que não foram reportadas tarifas alternativas para este tipo de comunicações. Os valores destes preços são referentes apenas às tarifas cobradas por unidade de consumo, ou seja, respeitam às tarifas cobradas no âmbito de ofertas que não têm pacotes de minutos incluídos ou, no caso de ofertas que incluem este tipo de pacotes, representam apenas as tarifas cobradas fora desses pacotes.

Gráfico 26 - Preço médio em euros por minuto das comunicações para países do EEE (origem na rede móvel)



De salientar que o preço médio agregado da tarifa regulada em análise cumpre o *price cap* (0,19 euros) definido no Regulamento.

Gráfico 27 - Preço médio em euros por SMS das comunicações para países do EEE (origem na rede móvel)



De salientar que o preço médio agregado da tarifa regulada em análise cumpre o *price cap* (0,06 euros) definido no Regulamento.

- **Portabilidade – transparência tarifária**

Foi recolhida informação, através do “questionário semestral de portabilidade”, para supervisionar a evolução da portabilidade e dos preços associados a esta operação e para verificar o cumprimento de certas obrigações de informação aos utilizadores finais fixadas no Regulamento da portabilidade por parte das empresas prestadoras de serviços de comunicações eletrónicas.

No âmbito da monitorização das obrigações de informação aos utilizadores finais, foi obtida informação sobre os preços de portabilidade, bem como sobre os procedimentos utilizados pelos prestadores do serviço telefónico móvel (STM) para ativação/ desativação do anúncio *online* de portabilidade e sobre os números gratuitos de acesso ao serviço informativo de preços de chamadas e outras comunicações para números portados. Estas informações foram atualizadas nas páginas onde se procede à sua divulgação no [sítio da ANACOM na Internet](#).

- **Qualidade do serviço telefónico fixo (STF)**

Em 2022, as empresas com ofertas de STF destinadas ao segmento residencial e ofertas de STF normalizadas⁴⁸ dirigidas ao segmento não residencial mantiveram, no âmbito do Regulamento sobre Qualidade de Serviço⁴⁹ (RQS), o envio, à ANACOM, da informação sobre os objetivos anuais de desempenho que definiram, bem como sobre os níveis de desempenho trimestral de facto alcançados pelas mesmas.

Ainda no contexto das obrigações aplicáveis a estas empresas, são divulgados, em cada ano, nos respetivos sítios na Internet, os objetivos anuais de desempenho em termos de qualidade de serviço a que se propõem e os níveis de desempenho anuais registados no ano anterior.

Em 2022, foram cumpridas, por parte das empresas prestadoras, as obrigações quer de divulgação aos utilizadores finais, quer de reporte à ANACOM da informação sobre qualidade de serviço exigida no RQS.

⁴⁸ Ofertas em que as condições do serviço prestado, não são contratadas cliente a cliente, mas antes se encontram definidas a priori por um contrato tipo e obedecem a um critério de uniformidade para o conjunto de clientes que subscreva tal contrato.

⁴⁹ Regulamento n.º 46/2005, de 14 de junho, com a redação que lhe foi conferida pelo Regulamento n.º 372/2009, de 28 de agosto.

A informação anual sobre qualidade de serviço apurada pelas empresas, no final de 2022, foi divulgada pela ANACOM [no seu sítio na Internet](#).

Em termos genéricos concluiu-se que os níveis de qualidade de serviço apurados estão em linha com os objetivos de desempenho definidos pelos prestadores para 2022.

Não obstante ocorreram algumas situações em que tal não se verificou, pelo que a análise das mesmas continuará em 2023.

Uma síntese da informação anual enviada pelas empresas, para o ano de 2022, é apresentada nas tabelas seguintes:

Tabela 15 - Ofertas de Serviço Telefónico Fixo destinadas ao segmento residencial

	MEO		NOS		NOS Açores		NOS Madeira		NOWO		Vodafone	
	Nível de desempenho	Objetivo	Nível de desempenho	Objetivo	Nível de desempenho	Objetivo	Nível de desempenho	Objetivo	Nível de desempenho	Objetivo	Nível de desempenho	Objetivo
Prazo de fornecimento de uma ligação inicial (dias consecutivos) ^[1]	4	14	16	15	4	10	11	15	14	16	14	15
Pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o cliente	98%	95%	97%	95%	100%	95%	99%	96%	99%	95%	93%	95%
Nº de avarias por linha de acesso	0,110	0,150	0,015	0,050	0,075	0,150	0,054	0,100	0,021	0,050	0,009	0,048
Tempo de reparação de avarias (horas consecutivas) ^[1]	84h	165h	140h	140h	78h	120h	5h	15h	96h	110h	347h	200h

Fonte: Informação remetida à ANACOM pelos prestadores de STF

[1] Valor que corresponde ao percentil 95 das instalações/reparações mais rápidas.

Tabela 16 - Ofertas normalizadas de Serviço Telefónico Fixo destinadas ao segmento não residencial

	MEO		NOS		NOS Açores		NOS Madeira		NOWO		Vodafone	
	Nível de desempenho	Objetivo	Nível de desempenho	Objetivo	Nível de desempenho	Objetivo	Nível de desempenho	Objetivo	Nível de desempenho	Objetivo	Nível de desempenho	Objetivo
Prazo de fornecimento de uma ligação inicial (dias consecutivos) <small>[1]</small>	4	15	15	15	4	10	10	15	12	14	34	18
Pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o cliente	99%	92%	96%	95%	100%	95%	100%	96%	99%	95%	85%	90%
Nº de avarias por linha de acesso	0,100	0,120	0,011	0,050	0,115	0,071	0,115	0,200	0,036	0,050	0,0052	0,045
Tempo de reparação de avarias (horas consecutivas) <small>[1]</small>	101h	155h	122h	140h	25h	60h	4h	15h	72h	110h	413h	200h

Fonte: Informação remetida à ANACOM pelos prestadores de STF

[1] Valor que corresponde ao percentil 95 das instalações/reparações mais rápidas.

14.2. Obrigações de cobertura

- **Direitos de utilização de frequências (DUF) dos operadores do serviço móvel**

Por forma a habilitar a ANACOM a proceder à monitorização do cumprimento das diferentes obrigações de cobertura associadas aos DUF, atribuídos em momento anterior ao leilão multifaixa, a MEO, a NOS e a VODAFONE enviaram, em 2022, a esta Autoridade os seguintes elementos:

- Informação, relativa ao final de 2021, para monitorização do cumprimento de obrigações de cobertura na prestação de serviços e voz e de dados até 9600 bps na faixa dos 900 MHz e dos 1800 MHz.
- Informação, relativa ao final de 2021, para monitorização do cumprimento de obrigações de cobertura na prestação dos serviços de dados na faixa dos 2100 MHz

(que incluem, entre outras, as obrigações de cobertura de 588 freguesias consideradas potencialmente sem cobertura de banda larga móvel⁵⁰).

De acordo com as informações reportadas pelos prestadores, as referidas obrigações de cobertura encontravam-se asseguradas no final de 2021.

- **Banda larga móvel (BLM)**

Na sequência da atribuição de DUF pelo Regulamento do leilão multifaixa e no âmbito da renovação dos DUF atribuídos na faixa dos 2100 MHz, os operadores MEO, NOS e VODAFONE, ficaram sujeitos a obrigações de cobertura em 1068 freguesias (356 freguesias por operador), identificadas como tendencialmente sem cobertura de banda larga móvel (abreviadamente designadas por obrigações de cobertura BLM480 e BLM588).

As obrigações impostas consistem na disponibilização, por parte do operador com obrigações na freguesia, de um serviço de BLM que cubra, pelo menos, a sede da junta de freguesia, no caso das freguesias BLM480, ou de 75% da população, no caso das freguesias BLM588. Nas freguesias BLM480, de acordo com a última revisão e fixação das velocidades de referência, este serviço de BLM deve permitir débitos de dados em *download* iguais ou superiores a 43,2 Mbps, 21 Mbps ou 43,2 Mbps, respetivamente para MEO, NOS ou Vodafone. Nas freguesias BLM588, este serviço de BLM deve permitir débitos de dados em *download* iguais ou superiores a 30 Mbps, para qualquer operador.

No decorrer de 2022, foram realizadas verificações destas obrigações em 135 freguesias de Portugal Continental. Foi dada prioridade às freguesias objeto de reclamação por parte dos utilizadores ou dos órgãos autárquicos.

Os resultados obtidos permitiram concluir o seguinte:

- Em 31 de dezembro os operadores cumpriam as obrigações BLM em 134 freguesias e numa freguesia as diligências ainda não tinham sido concluídas;

⁵⁰ Em cada uma das 196 freguesias potencialmente sem cobertura de banda larga móvel que cada um dos três operadores deve cobrir, deve ser disponibilizado, no mínimo a 75% da população, um serviço de banda larga móvel que permita uma velocidade de transmissão de dados de 30 Mbps (velocidade máxima de *download*).

- Nas freguesias BLM588, eram disponibilizados serviços de BLM, com débitos de dados em *download* iguais ou superiores a 30 Mbps, a 93,6% da população (18,6 pontos percentuais acima do limiar mínimo imposto pelas obrigações);
- Os débitos de dados em *download*, registados nas freguesias BLM480, atingiam, em média, valores de 84 Mbps (2,5 vezes acima do limiar mínimo imposto pelas obrigações).

14.3. Programa de participação de custos com equipamentos TDT complementar

A ANACOM prosseguiu a monitorizar a execução do programa de participação dos custos com equipamento TDT Complementar (DTH), a que a MEO está vinculada, o qual vigora até ao termo do DUF TDT (9 de dezembro de 2023). Releva-se que, no total, o valor do programa de participação previsto na proposta da MEO, que venceu o concurso, ascende a 16,8 milhões de euros.

Este programa tem por objetivo equiparar os custos com a migração para a televisão digital entre as pessoas que residem em zonas com cobertura terrestre e as que residem em zonas com cobertura por meio complementar (satélite).

O acompanhamento deste programa baseia-se em informação sobre a sua execução, que a MEO está obrigada a enviar periodicamente à ANACOM.

Nas tabelas seguintes, apresenta-se informação sintética sobre este programa, sendo de notar o aumento do montante despendido em 2022, em 34 028 euros, abrangendo mais 45 beneficiários no âmbito da participação *a posteriori* e mais 574 beneficiários no âmbito da participação *a priori*. O montante total participado, até final de 2022, representa cerca de 23% do montante total do programa de participação previsto na proposta da MEO.

Tabela 17 - Montante despendido pela MEO com o programa de participação (estimativa) - total acumulado anual

Programa de participação a equipamento TDT Complementar - Montante despendido (total acumulado desde o início do programa)										
Até 31-12-2012	Até 31-12-2013	Até 31-12-2014	Até 31-12-2015	Até 31-12-2016	Até 31-12-2017	Até 31-12-2018	Até 31-12-2019	Até 31-12-2020	Até 31-12-2021	Até 31-12-2022
2 196 523	2 748 793	3 091 715	3 303 951	3 463 780	3 593 124	3 701 130	3 783 850	3 843 117	3 890 540	3 924 568

Unidade: euros.

Fonte: ANACOM.

Tabela 18 - Número de beneficiários do programa de participação – total acumulado anual

Programa de participação a equipamento TDT Complementar - N.º de beneficiários (total acumulado desde o início do programa)											
	Até 31-12-2012	Até 31-12-2013	Até 31-12-2014	Até 31-12-2015	Até 31-12-2016	Até 31-12-2017	Até 31-12-2018	Até 31-12-2019	Até 31-12-2020	Até 31-12-2021	Até 31-12-2022
Comparticipação a posteriori ^[1]	10 472	12 513	13 467	13 958	14 222	14 406	14 576	14 679	14 779	14 857	14 902
Comparticipação a priori ^[2]	20 362	26 996	31 451	34 373	36 707	38 648	40 268	41 604	42 548	43 331	43 905

Fonte: ANACOM.

[1] Significa que o cliente suportou o pagamento do *kit* TDT Complementar, havendo posterior reembolso do valor da participação estabelecida nos termos do programa de participação.

[2] Significa que o *kit* TDT Complementar foi vendido a custo participado, tendo sido entregue ao cliente numa loja da MEO (com ou sem encomenda prévia) ou através da modalidade de encomenda por via postal.

14.4. Serviços postais – cumprimento de obrigações

- **Serviço universal**

Relativamente ao sector postal universal, e mantendo-se a preocupação generalizada com a existência de atrasos na entrega dos envios postais nos domicílios dos consumidores, foram realizadas 22 ações de supervisão a diversos centros de distribuição postal (CDP) dos CTT, as quais tiveram como objetivo averiguar o funcionamento da operação de distribuição postal assegurada por essas infraestruturas postais.

Os factos apurados nas ações realizadas revelaram a existência de deficiências na distribuição postal assegurada por alguns dos CDP fiscalizados, nomeadamente quanto à

regularidade e à fiabilidade dos serviços prestados, prejudicando os interesses dos utilizadores abrangidos por esses CDP.

Em concreto, registaram-se demoras significativas no encaminhamento do correio prioritário e normal, comprometendo, desta forma, o cumprimento dos parâmetros de qualidade de serviço e dos objetivos de desempenhos associados à prestação do serviço universal.

Foi, igualmente, efetuada uma ação de fiscalização aos CTT para supervisionar a metodologia e os procedimentos seguidos pela concessionária na separação dos envios postais para efeitos de contabilização do tráfego. Nesta ação foi verificada a exatidão dos indicadores estatísticos reportados pelo prestador à ANACOM, nomeadamente os respeitantes ao tráfego postal total e ao tráfego do serviço universal, sendo este elegível para o cálculo da variação máxima dos preços do cabaz do serviço universal.

- **Serviços postais**

Foram ainda realizadas ações de fiscalização a oito entidades registadas na ANACOM enquanto prestadores de serviços postais, as quais incidiram sobre a atividade por si desenvolvida, para apurar se a mesma estava de acordo com o correspondente título habilitante atribuído por esta Autoridade. Nestas ações foram igualmente supervisionados os mecanismos de reclamação utilizados pelas empresas, bem como os indicadores estatísticos reportados à ANACOM. Dos resultados destas ações não se verificaram desconformidades face à legislação aplicável.

- **Serviço de entrega de encomendas**

O [Regulamento \(UE\) 2018/644 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 18 de abril de 2018](#), veio impor aos prestadores de serviço de entrega de encomendas um conjunto de obrigações de prestação de informação a esta Autoridade, com o objetivo de fomentar melhores serviços transfronteiriços de entrega de encomendas.

Estas obrigações são, à partida, impostas aos prestadores de serviços de entregas de encomendas, que, em alternativa:

- Estejam estabelecidos em mais do que um Estado-Membro; ou

- Estando somente estabelecidos em Portugal, tenham tido, durante o ano civil anterior, em média, 50 ou mais pessoas a trabalhar para si, envolvidas na prestação de serviços de entrega de encomendas em Portugal, sem considerar, para o efeito, as pessoas que trabalham para os seus subcontratados.

Assim, qualquer empresa que se encontre numa das duas situações acima referidas deve cumprir as obrigações de prestação de informação previstas neste Regulamento, nomeadamente:

- a) Obrigação de declarar os seus elementos de identificação e de contacto, em conjunto com uma descrição das características e das condições gerais dos seus serviços, assim como, a partir de então, de comunicar todas as alterações dessas informações no prazo de 30 dias;
- b) Obrigação periódica anual de prestação de informação, até 30 de junho de cada ano civil;
- c) Apenas no caso de prestadores de serviços transfronteiriços intra-UE, uma obrigação periódica anual de apresentar, até 31 de janeiro de cada ano civil, a lista pública das tarifas aplicáveis em 1 de janeiro desse ano aos envios considerados no anexo do Regulamento.

No que respeita às duas primeiras obrigações [referidas nas alíneas a) e b) acima], a CE aprovou os respetivos formulários através do [Regulamento de Execução \(UE\) 2018/1263 da Comissão, de 20 de setembro de 2018](#).

No que respeita à lista pública das tarifas [referida na alínea c) acima], a CE desenvolveu uma plataforma *web based* para utilização pelos prestadores de serviços, a que as ARN e a CE também têm acesso para o exercício das suas competências.

Em 2022, as empresas que se encontravam sujeitas às obrigações mencionadas:

- Submeteram à ANACOM, na referida plataforma, as listas públicas das tarifas aplicáveis em 1 de janeiro de 2022 respeitantes aos envios considerados no anexo do Regulamento. Esta Autoridade procedeu à verificação dos dados reportados pelos operadores, solicitando-lhes as correções e os

esclarecimentos necessários e, após validação, submeteu essa informação à CE dentro do prazo estabelecido.

- Remeteram à ANACOM a informação periódica anual definida no anexo II do Regulamento de Execução. Esta Autoridade procedeu à verificação dos dados reportados pelos operadores, solicitando-lhes as correções e os esclarecimentos necessários.

14.5. Infraestruturas

- **ITED e ITUR**

No que respeita à verificação do cumprimento do regime aplicável às infraestruturas de telecomunicações em edifícios (ITED) e em loteamentos, urbanizações e conjuntos de edifícios (ITUR) foram efetuadas, em 2022, 393 ações.

Atendendo ao contexto pandémico, as ações presenciais apenas foram retomadas no segundo semestre, tendo sido verificadas as obrigações de donos de obra, projetistas, instaladores e prestadores de serviços. Como resultado do conjunto destas ações de fiscalização, foram detetadas infrações em 22% das infraestruturas.

Paralelamente, a ANACOM efetuou diligências de supervisão em processos camarários de concessão de alvarás de construção e de utilização de edifícios ou suas frações autónomas, na medida em que estes processos devem ser instruídos com o termo de responsabilidade pela execução das ITED, indispensável para a posterior ligação à rede pública de comunicações eletrónicas.

Após a análise de 586 processos camarários, foram detetados vários indícios de incumprimentos e, conseqüentemente, abertos 114 processos de fiscalização.

Na sequência de questões levantadas pelos agentes deste sector, foram elaboradas 186 respostas a pedidos de informação sobre diversas matérias, que implicaram, em muitos casos, análises técnicas e/ ou jurídicas das questões suscitadas, bem como ações de verificação no local.

- **Infraestruturas aptas**

Em 2022, foi dada continuidade ao processo de supervisão iniciado em 2021, no âmbito do regime jurídico respeitante à construção de infraestruturas aptas ao alojamento de redes de comunicações eletrónicas e à instalação de redes de comunicações eletrónicas.

Foram efetuadas ações de supervisão do Sistema de Informação e Infraestruturas Aptas (SIIA), que incluíram 16 ações de auditoria sobre a completude e a fiabilidade da informação introduzida no SIIA, 10 ações sobre municípios e 6 sobre operadores de comunicações, tendo as entidades sido notificadas para procederem às correções das desconformidades detetadas no sentido de promover um aumento significativo e qualitativo do universo de objetos cadastrados. Foram ainda iniciadas ações de sensibilização junto de 18 entidades para a necessidade de se credenciarem na plataforma SIIA.

No segundo semestre iniciaram-se ações de fiscalização no terreno, tendo sido realizadas visitas a 83 infraestruturas com o intuito de verificar se estavam devidamente cadastradas no SIIA. Verificou-se que 56 infraestruturas estavam devidamente cadastradas ou foram inseridas na plataforma SIIA após solicitação da ANACOM, estando ainda 27 situações pendentes de resolução.

14.6. Mercado de equipamentos de comunicações eletrónicas

No âmbito das obrigações decorrentes das diretivas europeias aplicáveis à colocação e disponibilização no mercado de equipamentos de comunicações eletrónicas, e para verificação de requisitos relativos à proteção do consumidor, foram fiscalizados 242 modelos de equipamentos, tendo sido apreendidas 406 unidades, nomeadamente por ausência da marcação CE, ausência de manuais de instruções em português e da declaração UE de conformidade.

Em relação a muitos destes equipamentos fiscalizados foram aplicadas, na sequência das ações de fiscalização, medidas corretivas pelos operadores económicos responsáveis (distribuidores, importadores e fabricantes) permitindo que pudessem ser novamente disponibilizados em conformidade.

Para verificação da conformidade dos equipamentos com os requisitos essenciais, relativos à compatibilidade eletromagnética, utilização eficaz do espectro radioelétrico, segurança

e proteção da saúde, realizaram-se ensaios laboratoriais e análises à respetiva documentação técnica, tendo sido detetados 130 equipamentos desconformes.

Algumas ações de supervisão (cerca de 17%) foram efetuadas em plataformas digitais, tendo sido estabelecido acordo com uma das entidades detentoras de uma plataforma de distribuição e venda direta ao consumidor, por forma a permitir uma mais rápida deteção e retirada de anúncios de equipamentos desconformes.

A ANACOM alargou o seu âmbito de atuação nos Grupos Interinstitucionais Operacionais (GIO) de Faro e de Leiria, tendo participado em três ações conjuntas de fiscalização de equipamentos de rádio, nomeadamente com a Autoridade de Segurança Alimentar e Económica (ASAE).

A ANACOM, enquanto ARN, participou, em conjunto com outras ARN europeias, nomeadamente com a francesa, grega, eslovena e suíça, em duas campanhas europeias de fiscalização de mercado para verificar a conformidade de equipamentos de rádio com capacidade de ligação à Internet (eletrodomésticos com Wi-Fi). Os resultados destas campanhas serão conhecidos apenas em 2023.

A ANACOM participou, com a AT e outras entidades com competências de fiscalização, em iniciativas de divulgação destinadas a grandes distribuidores, nomeadamente promovidas por uma associação do sector, a Associação Portuguesa de Empresas de Distribuição (APED).

Participou, ainda, na elaboração do Plano de Estratégia Nacional de Fiscalização do Mercado, no âmbito do Regulamento (UE) 2019/1020 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de junho de 2019, para o triénio 2022-2025, a apresentar à CE por diversas entidades nacionais de fiscalização do mercado, tais como: ASAE, Autoridade Nacional do Medicamento e Produtos de Saúde (Infarmed), Polícia de Segurança Pública (PSP) e Instituto da Mobilidade e dos Transportes (IMT).

14.7. Regulamento de segurança

- **Deveres de comunicação**

O [Regulamento n.º 303/2019, de 1 de abril](#), relativo à segurança e à integridade das redes e serviços de comunicações eletrónicas, estabelece obrigações em matéria de segurança

e integridade das redes e serviços a cumprir pelas empresas que oferecem redes de comunicações públicas ou serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público, que incluem, nomeadamente, o envio à ANACOM da seguinte informação:

- A política de segurança adotada nos termos do disposto na alínea a) do n.º 1 do artigo 18.º;
- O responsável da segurança e, sendo o caso, o seu adjunto (cfr. artigo 18.º, n.º 1, alínea b) e n.º 2);
- O ponto de contacto permanente (cfr. artigo 18.º, n.º 1, alínea c) e n.º 3);
- O relatório anual de segurança, nos termos previstos no artigo 19.º, bem como, se aplicável, a versão atualizada do inventário de ativos, conforme previsto na alínea b) do n.º 4 do artigo 9.º;
- Caso aplicável, a versão inicial do inventário de ativos, conforme previsto na alínea a) do n.º 4 do artigo 9.º.

No âmbito da supervisão do cumprimento das referidas obrigações, foram enviadas notificações às empresas que iniciaram atividade, a alertar para o cumprimento destas obrigações.

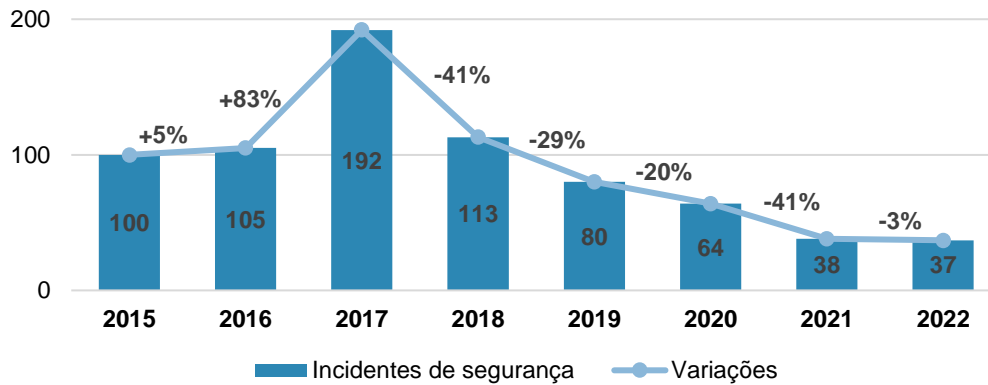
Relativamente à obrigação de envio à ANACOM do relatório anual de segurança, foram dirigidas notificações a todas as 106 empresas em atividade.

Em consequência dessas ações, sempre que surgiram indícios de incumprimento, os respetivos processos foram enviados para procedimento sancionatório.

- **Reporte de notificações de violações de segurança ou perdas de integridade**

Em 2022, o Centro de Reporte de Notificações (CRN) da ANACOM recebeu 37 notificações de incidentes de segurança, um valor muito próximo do registado em 2021, conforme se pode observar no gráfico seguinte, mantendo-se a tendência de redução do número de notificações de segurança. No total, durante o período de 2015 a 2022, as empresas notificaram 729 incidentes de segurança, conforme consta no [Relatório Anual de Violações de Segurança ou Perdas de Integridade - 2022](#), disponível no site na ANACOM.

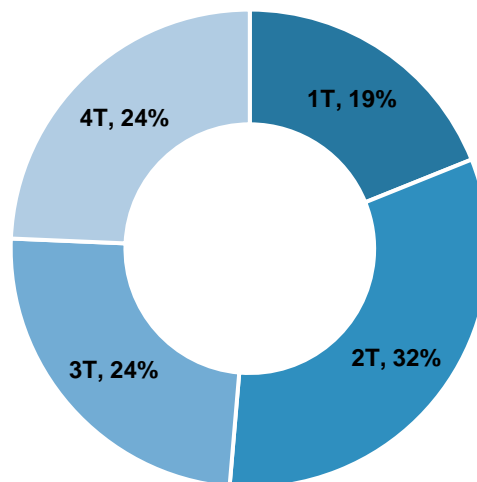
Gráfico 28 - Valor anual de incidentes de segurança notificados, 2015-2022



Unidade: Número de incidentes de segurança
 Fonte: ANACOM

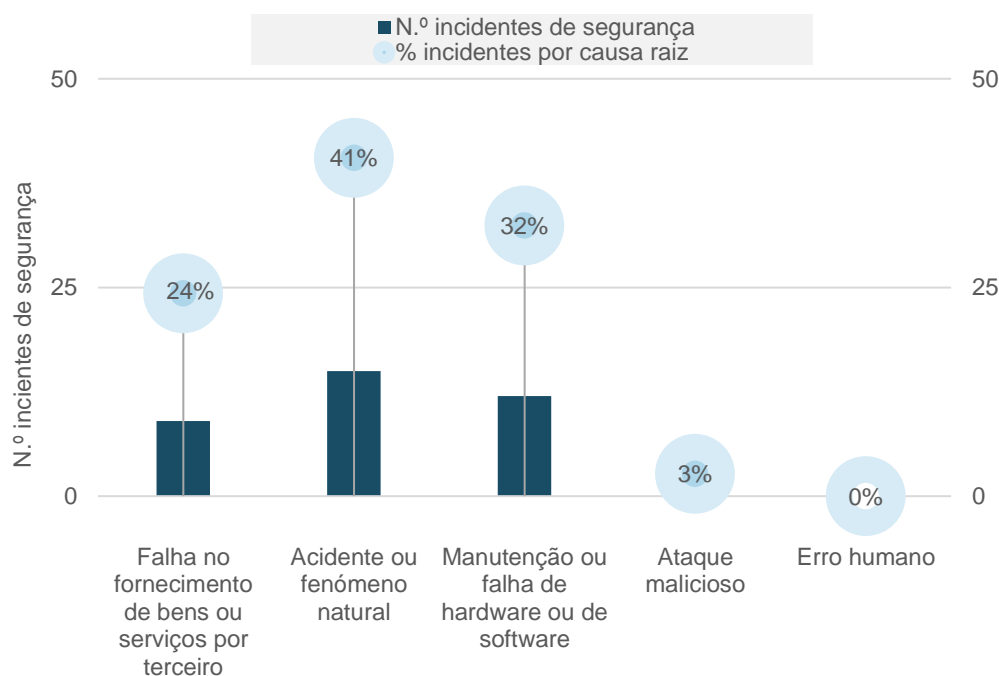
Da análise do gráfico seguinte, verifica-se que, em 2022, a distribuição do número de incidentes de segurança com impacto significativo, ao longo do ano, foi quase uniforme.

Gráfico 29 - Percentagem de incidentes de segurança recebidos, em 2022, por trimestre



Unidade: % de incidentes de segurança
 Fonte: ANACOM

O gráfico abaixo detalha para cada causa raiz, em número e em termos percentuais, os incidentes de segurança ocorridos em 2022.

Gráfico 30 - Incidentes de segurança recebidos para diferentes categorias de causas raiz, em 2022

Unidade: Número de incidentes de segurança e percentagem do total de incidentes (%)

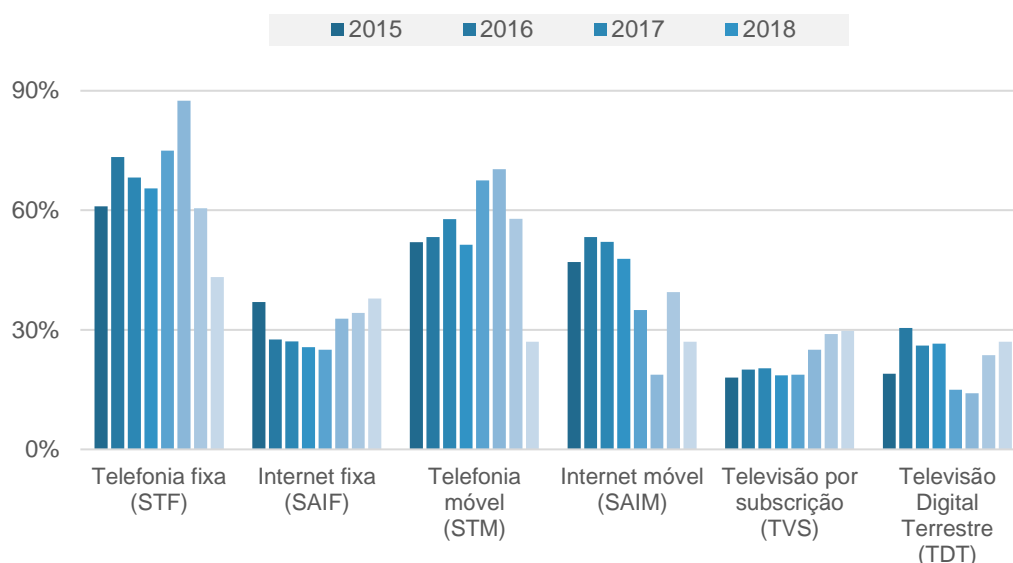
Fonte: ANACOM

A maior parte dos incidentes deveu-se a acidentes ou fenómenos naturais resultantes, nomeadamente, de condições climáticas severas e de incêndios rurais com impacto nas infraestruturas de comunicações. Destacam-se também as causas raiz falha no fornecimento de bens ou serviços por terceiros e a manutenção ou falha de *hardware* ou de *software*, que representam mais de metade do total dos incidentes de segurança notificados. Uma grande parte destes incidentes teve origem em falhas no fornecimento de energia elétrica ou avarias de sistemas/equipamentos.

Releva-se a ocorrência de um ataque malicioso à rede de um dos principais prestadores de serviços de comunicações eletrónicas em Portugal, com um enorme impacto nas suas redes e serviços a nível nacional. A recuperação total dos seus serviços só foi possível ao fim de várias horas.

Importa também analisar o impacto dos incidentes de segurança, ao longo dos últimos anos, em termos dos serviços e dos assinantes/acessos afetados, aspeto que se encontra detalhado no gráfico abaixo.

Gráfico 31 - Percentagem de incidentes de segurança notificados para cada tipo de serviço, 2015-2022



Unidade: % de incidentes de segurança

Fonte: ANACOM

Nota: a maioria dos incidentes de segurança tem impacto em mais de um serviço (razão pela qual as percentagens no gráfico somam mais de 100%).

A maioria das notificações teve impacto em dois ou mais serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público. O STF continua a ser o serviço globalmente mais afetado, embora, face a 2021, se tenha registado uma redução de 61% para 43%.

- **Auditorias à segurança das redes e serviços**

No respeitante às obrigações de realização de auditorias à segurança das redes e serviços, pelas empresas que oferecem redes de comunicações públicas ou serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público e que suportam as suas ofertas em, pelo menos, um ativo classificável na classe A, deram entrada na ANACOM, em 2022, três propostas de auditoria apresentadas ao abrigo do referido Regulamento n.º 303/2019, de 1 de abril.

Para efeitos de aceitação das propostas de auditoria apresentadas, a ANACOM, além de ter solicitado às empresas e às respetivas auditoras os necessários esclarecimentos e/ou elementos em falta, determinou, quando necessário, o suprimento de deficiências existentes.

Adicionalmente, foram recebidos e analisados dez relatórios de auditoria e, em alguns casos, foram solicitados esclarecimentos e/ou o suprimento de deficiências para efeitos de decisão de aceitação pela ANACOM.

Por último, e na sequência dos resultados apurados em sede de auditoria, nove empresas apresentaram os respetivos planos de correção de não conformidades apuradas, tendo posteriormente sido notificadas das datas em que deveriam comunicar à ANACOM a efetiva implementação das medidas corretivas constantes desses planos, o que também cumpriram.

14.8. Incêndios rurais (*site surveys*)

Os incêndios rurais estão entre as catástrofes naturais mais frequentes em Portugal, afetando grandes extensões do território e constituindo um risco reconhecido para as infraestruturas das redes de comunicações eletrónicas, nomeadamente, para os traçados aéreos de cabos de comunicações e estações de radiocomunicações das redes móveis.

Em 2022, o período crítico de ocorrência de incêndios rurais decorreu de 1 de julho a 30 de setembro (período estabelecido pelo artigo 2.º da Lei n.º 76/2017, de 17 de agosto).

No decurso de ações regulares de supervisão da ANACOM, procedeu-se, em julho de 2022, à realização de vários *site surveys* em Portugal Continental e na Região Autónoma da Madeira, especificamente na ilha da Madeira. Esta ação teve como objetivo identificar situações de risco agravado e de maior vulnerabilidade a eventuais incêndios rurais (pela proximidade das infraestruturas de comunicações a vegetação densa e acumulação de matéria orgânica combustível), sensibilizar para a adoção de medidas com vista à correção das situações identificadas, bem como de outras que porventura estivessem em situação semelhante, e reduzir o risco de impacto de eventuais incêndios rurais nas infraestruturas que suportam as redes e serviços.

A realização de ações de verificação no terreno revelou-se, uma vez mais, importante para melhor compreender as condições em que as infraestruturas de comunicações se encontram instaladas num contexto rural e de elevado risco de incêndio.

Os traçados aéreos de cabos de comunicações sustentados em postes de madeira continuam a ser, provavelmente, as infraestruturas mais vulneráveis em caso de incêndios, não sendo, todavia, observáveis melhorias significativas na manutenção/ limpeza desde as ações realizadas pela ANACOM no terreno em anos anteriores.

14.9. Supervisão do espectro

- **Atividade de supervisão**

A atividade de supervisão do espectro é uma atividade desenvolvida diariamente na ANACOM. É assegurada 24 horas por dia e tem como objetivo garantir a utilização eficaz e eficiente do espectro radioelétrico, prevenindo a sua utilização de forma ilícita e solucionando problemas, nomeadamente, com origem em interferências prejudiciais ao correto funcionamento dos serviços utilizados pela sociedade.

Em 2022, a ANACOM realizou um total de 3180 ações de supervisão preventivas, 2774 das quais à distância, a partir dos seus centros de supervisão, e 406 em ações no terreno, junto dos operadores e das suas redes e estações de radiocomunicações.

É de destacar a participação da ANACOM em diversos eventos de dimensão nacional e internacional ocorridos em Portugal, nomeadamente, o MOTOGP no Autódromo Internacional do Algarve, o *Robotic Experimentation and Prototyping with Maritime Unmanned Systems* (REPMUS), importante evento de experimentação militar realizado na península de Troia, o *European Rocketry Challenge* (EuRoC-22) e vários festivais musicais.

Além desta atividade preventiva, numa componente reativa, foram analisadas e respondidas 1174 solicitações externas em matéria de espectro radioelétrico, que abrangem diversos temas, designadamente as radiações não ionizantes e o impacto na saúde; meios de busca e salvamento nacionais que, temporariamente, podem ver a sua atividade impactada; problemas nos meios de comunicação do tráfego aéreo e marítimo; radiodifusão; interferências nas redes dos operadores de redes de serviços de comunicações eletrónicas terrestres (SCET); e a colaboração com entidades oficiais, nacionais e internacionais.

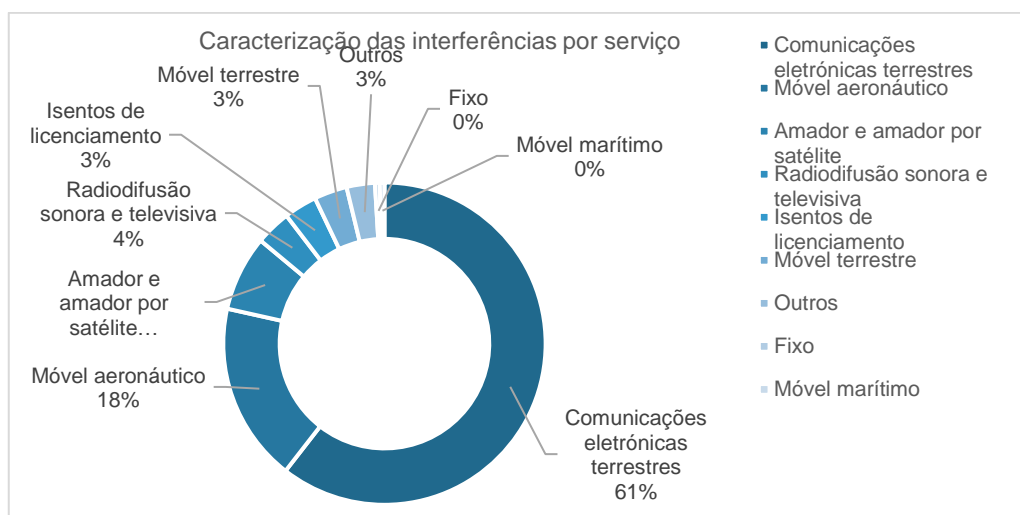
A tabela seguinte apresenta a informação detalhada da atividade reativa desenvolvida pela ANACOM em matéria do espectro radioelétrico, durante 2022.

Tabela 19 - Atividade reativa de supervisão do espectro, em 2022

AÇÕES REATIVAS 1174	DESENVOLVIDAS REMOTAMENTE (Centros de Supervisão) 330 (28%)	Cooperação internacional 286 (24%)
	DESENVOLVIDAS NO TERRENO (Equipas Operacionais) 844 (72%)	Colaboração com outras entidades 44 (4%)
		Resolução de interferências 423 (36%)
		Decorrentes dos Planos de Supervisão 229 (20%)
		Avaliações de campos eletromagnéticos 92 (8%)
		Vistorias a redes e estações de radiocomunicações 54 (5%)
		Estudos de qualidade de experiência nas redes móveis (QoE) 46 (4%)

O gráfico seguinte apresenta a distribuição das ações reativas por tipo de serviço de radiocomunicações em 2022.

Gráfico 32 - Distribuição das ações reativas por tipo de serviço de radiocomunicações



Das 423 situações de interferências que a ANACOM foi chamada a solucionar, 256 estiveram relacionadas com reclamações de operadores de SCET, da NOS, da MEO e da VODAFONE. Nestes casos, a ação da ANACOM visa garantir as melhores condições de utilização do espectro, permitindo que os operadores disponibilizem aos utilizadores os níveis adequados de qualidade de serviço.

A intervenção da ANACOM teve ainda como missão identificar, analisar e eliminar as causas associadas a 76 interferências reportadas pelos utilizadores do serviço móvel aeronáutico, contribuindo dessa forma para a operação eficiente e para a segurança da atividade aeronáutica.

No que respeita à atividade reativa a partir dos seus centros de supervisão, relevam-se as 286 ações de cooperação internacional com as entidades congéneres e 44 ações relativas a entidades nacionais.

De notar ainda que a ANACOM recebeu, até ao final de 2022 e em termos acumulados, 92 solicitações de avaliação de radiações não ionizantes. A análise dos resultados revela que, em termos gerais, são cumpridos os níveis de referência de densidade de potência fixados na [Portaria n.º 1421/2004, de 23 de novembro](#).

Remodelação dos Centros de Monitorização e Controlo do Espectro

Em 23 de março de 2022, foi inaugurado o novo centro de monitorização e controlo do espectro no Funchal, Madeira. Esta é uma importante e relevante obra de remodelação, que inclui um avançado sistema de visualização, por videowall, assim como uma sala de reuniões com capacidades de conectividade avançadas, com visualização para o centro de monitorização para apoio ao processo de decisão.

Introduziram-se ainda melhorias nas condições de trabalho dos colaboradores, ao nível de iluminação e ergonomia pelas novas posições de trabalho.

Para além das obras referidas, e no contexto das remodelações indicadas, o edifício da delegação da Madeira passou a contar com um elevador interno, essencial para a mobilidade dos seus colaboradores, em particular na movimentação vertical de cargas e equipamentos.

Esta inauguração foi o culminar de uma obra complexa e exigente, realizada em período de plena pandemia COVID-19.

14.10. Alteração ao Regulamento sobre prestação de informação de natureza estatística

Em 2022, nos termos e para os efeitos previstos no n.º 1 do artigo 98.º do CPA, o Conselho de Administração da ANACOM, por decisão de 23 de agosto de 2022, decidiu dar início, a 25 de agosto, ao procedimento de alteração do [Regulamento n.º 255/2017, de 16 de maio](#), sobre a prestação de informação de natureza estatística (doravante “Regulamento 255/2017”).

Este procedimento teve por objeto a alteração do acima indicado Regulamento 255/2017, que define a forma, o tipo, o grau de pormenor, os prazos e a periodicidade de envio da informação que, nos termos e para os efeitos previstos no artigo 108.º e nas alíneas b) e f) do artigo 109.º da LCE, é regularmente solicitada pela ANACOM às entidades que prestam serviços e operam redes de comunicações eletrónicas.

O Regulamento 255/2017, aplicável aos prestadores de serviços e aos operadores de redes de comunicações eletrónicas, tem como objetivo definir um conjunto de informação para efeitos de monitorização dos diversos mercados e serviços de comunicações eletrónicas, para cumprimento das obrigações dos prestadores, e para definir mercados relevantes e avaliar o poder de mercado significativo (PMS) e dar cumprimento às restantes atribuições da ANACOM.

O processo de revisão deste regulamento teve em conta a dinâmica de desenvolvimento do sector das comunicações eletrónicas, do mercado e tecnologias disponíveis ocorrida desde a entrada em vigor do Regulamento 255/2017, e por forma a adequar a informação recolhida às atuais necessidades, incluindo os pedidos de informação de entidades nacionais e internacionais, e os pedidos de informação das restantes ARN da UE, às quais a ANACOM se encontra obrigada a responder.

Foi efetuada a auscultação aos interessados relativamente ao Regulamento n.º 255/2017, estando prevista para 2023 a consulta pública sobre o projeto de Regulamento.