

SUPERVISÃO E
FISCALIZAÇÃO DO
MERCADO E DO
ESPECTRO

14. SUPERVISÃO E FISCALIZAÇÃO DO MERCADO E DO ESPECTRO

14.1. Comunicações eletrónicas e serviços postais

O ano de 2021 voltou a registar uma acentuada influência dos problemas causados pela pandemia de Covid-19, mantendo-se a tendência de atipicidade no que diz respeito às atividades relacionadas com a fiscalização dos mercados das comunicações eletrónicas, com sucessivos estados de emergência a determinarem a execução de ações de fiscalização presenciais em número reduzido.

No entanto, persistindo na linha de rumo traçada em anos anteriores, manteve-se a principal preocupação de garantir a inexistência de situações potencialmente geradoras de distorções no normal funcionamento dos mercados, visando garantir o cumprimento das obrigações constantes dos títulos habilitantes ao exercício de atividade e dos direitos dos consumidores, bem como da legislação aplicável às entidades habilitadas.

Manteve-se também a preocupação de identificar e erradicar o exercício de atividade e oferta de serviços por entidades não detentoras de qualquer título habilitante para o efeito, realidade que, nos últimos anos, registou um notório decréscimo.

Em 2021, a atividade de fiscalização incidiu particularmente na verificação do procedimentos adotados pelos prestadores de serviços de comunicações eletrónicas relativamente à contratação de serviços e à concretização de denúncias contratuais por parte dos seus clientes, na divulgação dos preços praticados nas chamadas realizadas para números da gama 707, no funcionamento dos serviços informativos sobre os preços praticados nas chamadas realizadas para números portados, na utilização de cartões pré-pagos em situações de *roaming* internacional e na prestação de serviços de comunicações eletrónicas via satélite.

No total, foram concretizadas 97 ações de fiscalização em matéria de serviços de comunicações eletrónicas. Todas as situações irregulares detetadas na sequência destas ações seguiram para apreciação em sede de procedimento sancionatório.

Foram também realizadas diversas ações de monitorização do cumprimento de obrigações, com particular enfoque na análise das respostas dos prestadores a diversos questionários e pedidos de informação bem como da informação recolhida, nomeadamente sobre as suas ofertas, através de consulta aos sítios na Internet dos prestadores. Em 2021, são de salientar as ações de monitorização no âmbito da informação divulgada aos consumidores e da verificação do cumprimento das regras do *Roam Like at Home*.

É igualmente competência da ANACOM investigar e punir as infrações às leis e regulamentos no sector dos serviços postais, bem como as resultantes do incumprimento das suas próprias decisões. Neste âmbito, esta Autoridade tem vindo a desenvolver uma atividade de supervisão e acompanhamento deste sector, que lhe permite, além de verificar incumprimentos e punir comportamentos irregulares, detetar falhas regulatórias e recolher um importante conjunto de informação, ficando assim habilitada a melhor decidir e a ser mais eficiente e eficaz.

Durante 2021, e apesar das vicissitudes anteriormente referidas e relacionadas com a pandemia de Covid-19, foram realizadas 26 ações de fiscalização, incidindo a maioria sobre atrasos registados na distribuição postal por parte dos CTT.

14.2. ITED e ITUR

No âmbito da verificação do cumprimento do regime aplicável às infraestruturas de telecomunicações em edifícios (ITED) e em loteamentos, urbanizações e conjuntos de edifícios (ITUR)³³ foram efetuadas 376 ações, repartidas do seguinte modo:

- ITED: 289 fiscalizações
- ITUR: 87 fiscalizações

Estas ações de supervisão, tendo em conta o contexto pandémico, foram efetuadas numa base documental, tendo sido verificadas as

³³ O Decreto-Lei n.º 92/2017, de 31 de julho, procedeu à quarta alteração do Decreto-Lei n.º 123/2009, de 21 de maio, que define o regime jurídico da construção, do acesso e da instalação de redes e infraestruturas de comunicações eletrónicas e da construção de infraestruturas de telecomunicações em loteamentos, urbanizações, conjuntos de edifícios e edifícios, transpondo para a ordem jurídica interna a Diretiva n.º 2014/61/UE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 15 de maio de 2014, relativa a medidas destinadas a reduzir o custo da implantação de redes de comunicações eletrónicas de elevado débito.

obrigações de donos de obra, técnicos projetistas e instaladores, bem como de prestadores de serviços.

Como resultado do conjunto destas ações de fiscalização foram detetadas infrações, tanto no que respeita às normas ITED, como às normas ITUR, tendo sido enviados 70 processos para análise em sede de procedimento sancionatório.

Outra vertente de atividade da ANACOM, neste contexto, prende-se com as diligências efetuadas 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.

Quer pelas circunstâncias criadas pela pandemia Covid-19, quer pela possibilidade que os meios eletrónicos oferecem, muitas destas diligências passaram a ser efetuadas por meios eletrónicos, pelo que se procedeu a uma reorganização dos sistemas informáticos aplicados a estas atividades, tendo sido criado, em consequência, um email específico para troca de informação, camaras.ited.itur@anacom.pt. Após a consulta de 227 processos camarários e cruzamento com as bases de dados internas, resultaram 30 processos para fiscalização, por indícios de incumprimentos vários.

Em virtude de variadas questões levantadas pelos agentes deste sector foram elaboradas 284 respostas a pedidos de informação sobre diversas matérias, que implicaram, em muitos casos, análises técnicas e/ou jurídicas das questões suscitadas.

14.3. Infraestruturas Aptas

Em 2021 foram iniciadas ações de supervisão 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.

Com recurso às informações disponíveis no SIIA (Sistema de Informação de Infraestruturas Aptas), foi efetuado um levantamento das entidades credenciadas e respetivos objetos cadastrados, tendo-se dado início a ações de sensibilização junto dessas entidades no sentido de promover um aumento significativo e qualitativo do universo de objetos cadastrados. No presente ano de 2022, prevê-se, se a situação pandémica assim o permitir, desenvolver ações de fiscalização no terreno com o intuito de verificar se as infraestruturas aptas existentes estão a ser devidamente cadastradas no SIIA.

14.4. Mercado de equipamentos (RED e CEM)

A ANACOM iniciou em abril de 2021 uma campanha de sensibilização e supervisão designada "Pare, verifique e venda em conformidade"³⁴, a qual começou com um *webinar* dirigido aos operadores económicos, com o propósito de reforçar o conhecimento e o cumprimento dos regimes legais aplicáveis a equipamentos de rádio³⁵ e de comunicações eletrónicas³⁶, bem como à sua colocação e disponibilização no mercado e colocação em serviço.

Foram fiscalizados, a nível nacional, com especial incidência nas regiões de Castelo Branco, Évora, Braga, Regiões Autónomas dos Açores e Madeira, um total de 1.79 equipamentos, tais como: lâmpadas inteligentes, câmaras sem fios, colunas sem fios, auscultadores e auriculares sem fios, boxes Tv Android, brinquedos telecomandados, entre outros.

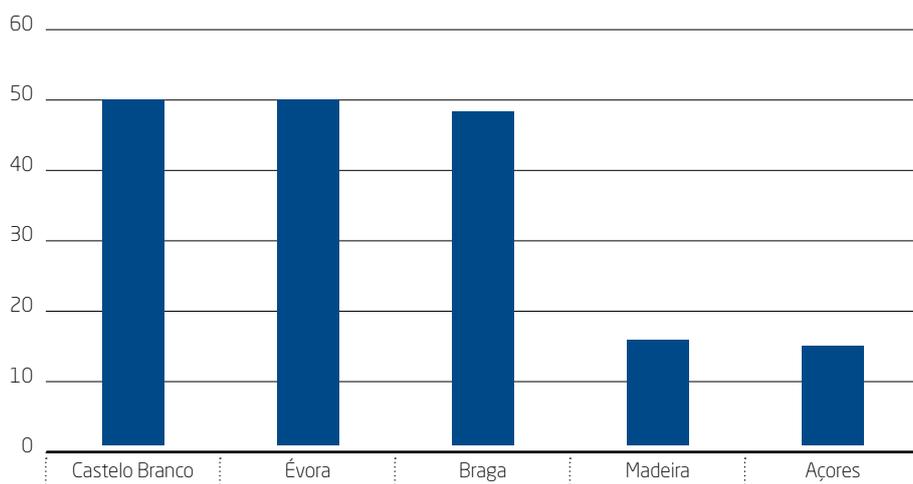
³⁴ <https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1634401>

³⁵ Decreto-Lei n.º 57/2017, de 9 de junho (que revogou o Decreto-Lei n.º 192/2000, de 18 de agosto), o qual estabelece o quadro regulamentar para a colocação e disponibilização no mercado e a colocação em serviço de equipamentos de rádio.

³⁶ Decreto-Lei n.º 31/2017, de 22 de março, que estabelece as regras, em matéria de compatibilidade eletromagnética (EMC), relativas à colocação e disponibilização no mercado e colocação em serviço de equipamentos de comunicações eletrónicas, incluindo aparelhos e instalações fixas.

Número de equipamentos fiscalizados

Gráfico 27.



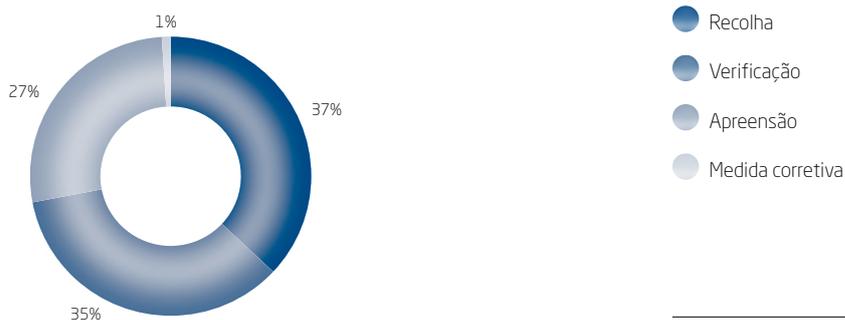
Fonte: ANACOM.
Unidade: número de equipamentos.

No gráfico 28 abaixo encontra-se o resumo das medidas aplicadas durante as ações, verificando-se que em 35% dos equipamentos não foram detetadas desconformidades, em loja. Por outro lado, em

27% dos equipamentos foi aplicada a medida cautelar mais gravosa (apreensão de todas as unidades).

Medidas aplicadas em loja

Gráfico 28.



Fonte: ANACOM.
Unidade: %.

Face a uma taxa de incumprimento de cerca de 69% justifica-se a continuidade das ações supervisão e fiscalização de forma a minimizar a quantidade de equipamentos de comunicações eletrónicas desconformes no mercado, bem como proporcionar uma formação contínua aos operadores económicos sobre as suas obrigações.

Em termos globais no que concerne à fiscalização do mercado de equipamentos de rádio e de aparelhos de comunicações eletrónicas,

foram realizadas 153 ações de fiscalização aos diversos operadores económicos (fabricantes, mandatários, importadores e distribuidores).

Estas ações abrangeram um total de 751 equipamentos fiscalizados, tendo sido recolhidos para análise 82 equipamentos e apreendidos 502, por verificação imediata de incumprimentos legais.

Aquando da disponibilização em mercado, esta Autoridade detetou diversas infrações aos referidos regimes legais, tais como incumprimentos relativos à marcação de conformidade europeia (CE), ausência de manuais de instruções e da declaração de conformidade UE, entre outros, tendo posteriormente sido enviados 135 processos para análise de eventual responsabilidade contraordenacional, em sede de procedimento sancionatório.

Paralelamente, para verificação da conformidade dos equipamentos com os requisitos essenciais – relativos à compatibilidade eletromagnética e utilização eficaz do espectro radioelétrico – recorreu-se a ensaios laboratoriais (efetuados no laboratório da ANACOM) e à análise de documentação técnica. Nesta vertente, foram iniciados, em 2021, 175 novos processos e concluídos 212. Em virtude das não conformidades detetadas foram enviados 183 processos para procedimento sancionatório.

A ANACOM, em conjunto com mais 16 autoridades europeias congéneres, participou numa campanha europeia de fiscalização de mercado para verificar a conformidade do PMR Professional/Private Mobile Radio (PMR), incluindo o tipo de equipamento PMR446. Apesar da campanha se ter iniciado em janeiro de 2020, devido à pandemia de Covid-19, apenas foi possível terminar todas as atividades (ações de fiscalização, recolha informação, ensaios técnicos, análise de documentação) em 20 de abril de 2021.

Como é possível verificar no relatório da campanha³⁷ releva-se os principais aspetos/conclusões:

1. a taxa de não conformidade global foi de 83% (74 num total de 89 amostras de equipamentos apresentaram não conformidades);
2. em 50% dos PMR analisados as informações acerca das restrições de colocação em serviço não estão disponíveis aos utilizadores finais, o que por si só poderá estar na origem de interferências em virtude da utilização inapropriada dos equipamentos;
3. em 20% dos equipamentos fiscalizados os operadores económicos (fabricantes, mandatários, importadores e/ou distribuidores) não conseguiram assegurar a disponibilização da documentação técnica às autoridades. Estas situações também evidenciam que os operadores não têm o pleno conhecimento das suas obrigações.

37 <https://ec.europa.eu/docsroom/documents/47680>

14.5. Atividades laboratoriais

A atividade de fiscalização do mercado de equipamentos é complementada pela atividade laboratorial, já que da primeira resulta, em muitos casos, o envio de equipamentos para o Laboratório para a realização de ensaios e calibração de aparelhagem de medida da própria ANACOM. No entanto, a atividade laboratorial não se esgota no apoio à fiscalização e na calibração de equipamentos internos, uma vez que também realiza ensaios rádio e ensaios de compatibilidade eletromagnética e calibrações para terceiros.

Em 2021, a área laboratorial foi sujeita à avaliação anual pela entidade acreditadora, o Instituto Português de Acreditação (IPAC), tendo como resultado a manutenção da acreditação do Laboratório de acordo com a nova versão da norma NP EN ISO/IEC 17025 de 2018.

Referem-se de seguida as principais ações desenvolvidas relativamente às técnicas de suporte no âmbito da fiscalização do mercado de equipamentos de rádio e equipamentos terminais de telecomunicações, bem como o trabalho efetuado no Laboratório.

• Área de ensaios radioelétricos (RAD)

Nesta área foram ensaiados 239 equipamentos de radiocomunicações, 223 para efeitos de fiscalização de mercado e 16 equipamentos apreendidos. Foram encontradas não conformidades em 22 equipamentos, o que corresponde a cerca de 9%.

• Área de ensaios de compatibilidade eletromagnética (CEM)

Foram tratadas 160 solicitações face às 213 recebidas, já contemplando as 46 do ano anterior. Assim, a área conseguiu conter o número de processos a transitar para 2022, num total de 53, comparando os 46 transitados do ano anterior. Para efeitos de fiscalização de mercado no âmbito das Diretivas CEM e RED, dos 164 pedidos recebidos, incluindo os transitados do ano anterior, foram tratadas 122 solicitações (incluindo as transitadas do ano anterior), 10 foram inconclusivas (por avaria, sem condições para serem ensaiados, instrumentação fora de serviço, etc.) e das restantes 112 solicitações, 25 revelaram não conformidades. Foram ainda tratadas 23 solicitações de entidades externas, maioritariamente provenientes da indústria.

• Área de calibração (CAL)

Em 2021, esta área executou 222 trabalhos de calibração de equipamentos, regressando assim a números similares de pré-pandemia.

Dos equipamentos calibrados, 177 são internos e 45 de clientes externos. No que concerne à calibração de equipamentos de clientes externos verificou-se um aumento substancial face a anos anteriores.

- **Atividades de suporte no âmbito do mercado de equipamentos de rádio e equipamentos terminais de telecomunicações**

Em 2021 decorreram ações de controlo de mercado e da indústria para verificar a conformidade técnica dos equipamentos com os requisitos legais em matéria de compatibilidade eletromagnética e de utilização eficaz do espectro³⁸.

Também foram realizadas perícias técnicas, por solicitação de tribunais e da polícia judiciária a equipamentos de receção de sinais de televisão digital. Estas perícias técnicas aconteceram no âmbito de processos judiciais para verificação e validação da existência de práticas associadas ao *cardsharing* ou a outras formas de acesso ilícito a conteúdos protegidos por acesso condicional. No seguimento destes processos houve também a necessidade de comparecer em tribunal na qualidade de perito para esclarecimentos subsequentes.

14.6. Monitorização e controlo do espectro (MCE)

Durante o ano de 2021, a ANACOM promoveu a realização de 3781 ações preventivas, 3338 ações à distância, a partir dos seus centros de monitorização, e 443 em ações de proximidade, junto dos operadores e suas redes e estações de radiocomunicações.

Será de realçar a capacidade que a ANACOM teve de, com a experiência de 2020 em regime de teletrabalho, otimizar o trabalho de supervisão permanente realizado à distância, aumentando em cerca de 38% este tipo de ações (de 2415 para 3338).

Por outro lado, e apesar das restrições que ainda existiram, 2021 permitiu ainda o incremento do número de ações de supervisão do espectro de maior proximidade, quase triplicando o número de ações (de 155 para 443).

Ambas as atividades estão inseridas na rotina diária da ANACOM, assegurada 24/dia, e têm em vista garantir a correta utilização do espectro radioelétrico, prevenindo eventuais futuros problemas, nomeadamente, interferências prejudiciais com impacto nos serviços utilizados por toda a população.

Para além disso, e na vertente reativa, foram 1078 (mais 8% do que em 2020) as solicitações a que a ANACOM teve de acorrer.

As interpeleções à ANACOM envolvem temas diversos:

- 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 comunicações no tráfego aéreo e marítimo;
- TDT;
- interferências nas redes dos operadores públicos;
- colaboração com entidades oficiais, nacionais e internacionais, das quais se destacam órgãos Reguladores, forças de segurança e de entre elas os centros de arbitragem de conflitos de consumo.

Apesar da crise sanitária que afetou todo o ano 2021, a ANACOM marcou presença nos acontecimentos de dimensão internacional ocorridos em Portugal, a final da UEFA Champions League, o Grande Prémio de Portugal da Fórmula 1 e o MOTOGP, sempre com o objetivo primordial de garantir a utilização de todos os meios de comunicação rádio ("sem fios") sem quaisquer interferências, para além de fiscalizar potenciais situações ilegais na utilização de sistemas de comunicação.

Do total de solicitações que dão corpo à atividade reativa da MCE, 37% respeitam a interferências que, algumas delas, culminaram com a emissão de determinações de alterações técnicas para repor a normalidade. Das restantes solicitações, cerca de 36% corresponderam a ações de fiscalização especificamente efetuadas a estações e redes de radiocomunicações e mais de 52% das solicitações em que a ANACOM, no âmbito da supervisão do espectro, esteve envolvida corresponderam a atividades de colaboração com entidades nacionais e internacionais.

A tabela seguinte apresenta a informação detalhada da atividade reativa desenvolvida no território nacional em 2021.

³⁸ Diretiva CEM (2014/30/UE) – anexo I do Decreto-Lei n.º 31/2017, de 22 de março, Diretiva R&TTE (1999/5/CE) – artigos 4.1-b e 4.2 do Decreto-Lei n.º 192/2000, de 18 de agosto e Diretiva RED (2014/53/UE) – artigos 4.1-b e 4.2 do Decreto-Lei n.º 57/2017, de 9 de junho.

Atividade da MCE em 2021

Tabela 13.

1165 processos (100%)	434 interferências (37%)	258 interf. serv. móvel terrestre público - operadores públicos (59%)
		62 interf. serv. móvel aeronáutico (14%)
		32 interf. serv. amador e amador por satélite (7%)
		30 interf. isentos de licença (7%)
		23 interf. serv. radiodifusão televisiva (TDT) - receção televisão (6%)
	29 interf. restantes serviços (7%)	
	731 restantes solicitações (63%)	220 ações de fiscalização direta sobre estações e redes de radiocomunicações (30%)
		244 pedidos de colab. internacionais - autoridades congêneres (64%)
		384 pedidos de colaboração de outras entidades nacionais e internacionais (52%)
		140 pedidos de colaboração de entidades nacionais (operadores, Reguladores, PSP, GNR, Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo...) (36%)
78 queixas/reclamações/solicitações sobre radiações não-ionizantes (11%)		
49 restantes solicitações (7%)		

Fonte: ANACOM.

Nas 434 situações de interferências que a ANACOM foi chamada a solucionar, 59% estavam relacionadas com reclamações sobre as redes dos serviços de comunicações eletrónicas terrestres (SCET) da NOS, da MEO e da Vodafone. O objetivo é garantir as condições de utilização do espectro que permitam aos operadores proporcionar a qualidade de serviço a que estão obrigados perante os seus clientes.

A intervenção da ANACOM teve ainda como missão investigar, identificar e eliminar as causas associadas a interferências reportadas pelos operadores de aeronáutica, contribuindo dessa forma para o sucesso e segurança desta atividade, nos 62 casos registados.

No que respeita à cooperação com outras entidades, relevam-se 244 processos de cooperação internacional com as entidades congêneres e os restantes 140 processos de cooperação com, nomeadamente, a PSP, a GNR, a PJ e a ERC.

Releve-se ainda que a ANACOM recebeu, até ao final de 2021, em termos acumulados, 2154 solicitações sobre radiações não ionizantes, tendo concluído 2148 processos (que envolveram a análise de 257 estabelecimentos de ensino).

Os resultados apurados apontaram para valores pelo menos 50 vezes inferiores aos níveis de referência de densidade de potência fixados na Portaria n.º 1421/2004, de 23 de novembro. Verificaram-se

68 situações em que não foi possível garantir o patamar 50 vezes inferior, mas estavam cumpridos os níveis de referência estabelecidos na Portaria.

14.6.1. Remodelação dos Centros de Monitorização e Controlo do Espectro

No ano em referência foram desenvolvidos os esforços para que fosse terminado o projeto, e a consequente obra de remodelação do Centro de Monitorização e Controlo do Espectro da Madeira.

Esta obra, realizada em plena pandemia, permitiu dotar o centro de novas e melhores capacidades ao nível de sistemas de visualização e de conforto para os seus utilizadores. Foram ainda criados espaços para reuniões, em modo "sala de crise", que permite, de forma tecnologicamente avançada, acompanhar e decidir sobre trabalhos a decorrer na sala de monitorização.

Em 2021 foram ainda analisadas as possibilidades e os *layouts* mais adequados para a criação do Centro Nacional de Supervisão de Barcarena que integrará, nomeadamente, a valência da supervisão do espectro com a renovação e remodelação do atual Centro de Monitorização do Espectro de Barcarena.

As várias opções encontram-se a ser analisadas e, em 2022, decidir-se-á sobre o modelo a implementar.

14.7. Monitorização do cumprimento das obrigações

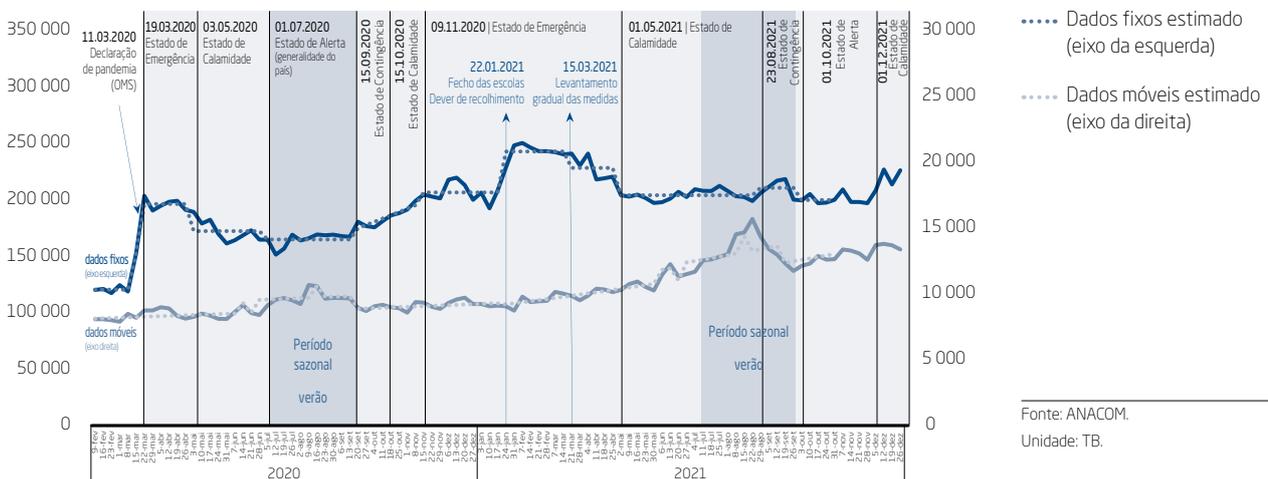
14.7.1 Monitorização do cumprimento das regras sobre Internet aberta

No âmbito das ações de monitorização desenvolvidas pela ANACOM no contexto da Internet aberta, importa mencionar que o ano de 2021 foi ainda fortemente marcado pela pandemia COVID-19, o que teve reflexo no processo de monitorização desta Autoridade nesta matéria.

Atenta à conjuntura, a ANACOM manteve alguns pedidos de informação aos prestadores de serviços de acesso à Internet, iniciados em 2020, aumentando a periodicidade à medida que a situação foi ficando mais controlada. Ainda assim, é possível constatar, com base na figura 2, que, na sequência das medidas excecionais e extraordinárias adotadas pelo Governo, designadamente o restabelecimento do dever geral de recolhimento domiciliário, ocorreu um novo máximo histórico no tráfego de dados fixos na semana de 07.02.2021.

Evolução do tráfego de dados desde fevereiro de 2020

Figura 2.



Nota: Para efeitos da modelização destas séries, recorreu-se aos seguintes modelos de regressão log-linear: Tráfego de dados fixos: $\ln(Y) = 18,6 + 0,240OMS + 0,489EMERGENCIA2020 + 0,359CALAMIDADE2020 + 0,314ALERTA2020 + 0,359CONTINGENCIA_CALAMIDADE2020 + 0,016CONTINGENCIA_CALAMIDADE2020*t + 0,540EMERGENCIA2021 + 0,161RECOLHIMENTO2021 + 0,099DESCONFINAMENTO2021 + 0,528CALAMIDADE2021 + 0,559CONTINGENCIA2021 + 0,507ALERTA2021$ (R^2 ajustado de 0,958); Tráfego de dados móveis: $\ln(Y) = 15,9 + 0,0027t1 + 0,106SAZ + 0,086FERIADO_SAZ + 0,118RECOLHIMENTO2021_pos + 0,009RECOLHIMENTO2021_pos*t_2$ (R^2 ajustado de 0,932). As variáveis independentes, significativas a um nível de confiança 95%, referem-se a eventos relacionados com a pandemia COVID-19, no caso dos dados fixos, e ao período sazonal de verão, no caso dos dados móveis.

Após o início do desconfinamento, em 15.03.2021, o tráfego de dados fixos iniciou uma trajetória descendente, estabilizando num valor cerca de 70% acima ao verificado antes da pandemia, após a entrada em vigor, em 01.05.2021, do Estado de Calamidade. Com a entrada em vigor do Estado de Contingência em 23.08.2021, o tráfego de dados fixos aumentou para níveis 75% acima do período pré-COVID, baixando, com o Estado de Alerta, iniciado em 01.10.2021, para níveis 66% acima do verificado naquele período.

A taxa de crescimento do tráfego de dados móveis aumentou após a semana de 24.01.2021. Os dados móveis cresceram 73% entre aquela data e a semana de 22.08.2020. No período de Verão, e tal como acontece historicamente, o tráfego de dados móveis aumentou, registando-se novos máximos históricos na semana de 13.06.2021, semana na qual ocorreu um feriado, e em agosto, na semana de 22.08.2021.

Pese embora a referida trajetória do tráfego de dados, não foram identificados pelos prestadores de serviços de acesso à Internet problemas significativos de congestionamento da rede. Sem prejuízo do exposto, destaca-se que, no final de 2021, os volumes de tráfego de dados, quer fixos quer móveis, continuaram a manter-se em valores muito superiores aos registados antes da pandemia.

Neste contexto, a ANACOM adotou ainda diversas medidas, tendo em vista a proteção dos consumidores e da população em geral, com destaque para:

- Atribuição, em 03.02.2021 do direito de utilização do número curto 2424 à SPMS – Serviços Partilhados do Ministério da Saúde para ser utilizado exclusivamente para o envio de mensagens curtas (SMS) à população no âmbito da execução

do plano nacional de vacinação contra a doença COVID-19, incluindo o envio de receitas sem papel e agendamento de consultas durante esse período.

- Reedição, em 05.02.2021, da informação publicada em março de 2020, sobre boas práticas de utilização de redes e serviços de comunicações eletrónicas.
- Publicação de alerta no sítio da Internet da ANACOM, em 12.02.2021, sobre o aumento das fraudes e ciberataques relacionados com a pandemia COVID-19.
- Publicação, em 11.03.2021, de relatório sobre o impacto da pandemia COVID-19 na utilização dos serviços de comunicações.
- Publicação, em 02.06.2021, de um conjunto de recomendações às empresas que prestam serviços de comunicações eletrónicas, para dar resposta aos principais problemas que chegaram ao conhecimento da ANACOM.

Publicação, em 18.10.2021, de um novo balanço da aplicação das medidas legislativas adotadas para proteção dos clientes de comunicações eletrónicas no âmbito da pandemia COVID-19. A ANACOM deu continuidade à monitorização das ofertas de serviço de acesso à Internet dos prestadores com maior presença no mercado, em particular das ofertas com características *zero-rating*.

No âmbito da monitorização das obrigações relativas à garantia do acesso à Internet aberta em matéria de transparência, em particular no que se refere à informação disponibilizada sobre velocidades de transmissão, no decorrer de 2021 prosseguiu a monitorização, iniciada em 2020, da informação sobre velocidades publicada nos sítios da Internet dos PSAI de menor dimensão, no seguimento do que em anos anteriores se havia verificado em relação aos PSAI de maior dimensão.

Recorda-se que a partir de agosto de 2020 todos ISP de maior dimensão passaram a apresentar, nos seus sítios na Internet e na generalidade dos seus contratos, valores para as diversas velocidades (*download* e *upload*) associadas a ofertas de internet fixas e móveis, previstas no Regulamento Internet Aberta, bem como explicações mais claras e compreensivas sobre as mesmas. Estas melhorias resultaram essencialmente das adequações que foram sendo implementadas pelos PSAI, na sequência de diversas interações, iniciadas em 2019, entre esta Autoridade e os referidos PSAI.

A monitorização da informação sobre velocidades publicada nos sítios da Internet dos PSAI de menor dimensão teve início em 2020, como

envio de comunicações específicas a estes prestadores. Em 2021, tiveram lugar diversas interações entre a ANACOM e os PSAI, tendo vários prestadores procedido a adaptações dos seus sítios na Internet. O processo prossegue em 2022 Esta Autoridade continuará a monitorizar a conformidade da informação que os ISP publicam e incluem nos contratos com o disposto no Regulamento da Internet Aberta.

14.7.2. Monitorização das regras do *roaming*

O Regulamento do *Roaming* (Regulamento (UE) n.º 531/2012, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 13 de junho de 2012) e o Regulamento de Execução (UE) 2016/2286, de 5 de novembro de 2016 concretizam as regras que foram definidas no Regulamento 2015/2120 da Comissão, de 26 de novembro, relativo ao TSM (*Telecom Single Market*) sobre a implementação, desde 15 de junho de 2017, do princípio do *Roam Like At Home* (RLAH), de forma a impulsionar a eliminação da diferença entre as tarifas domésticas e as tarifas das comunicações em *roaming* entre países do EEE, permitindo, no entanto, a definição pelos operadores de uma política de utilização responsável (PUR) para o serviço de *roaming*.

No âmbito da supervisão da aplicação das regras aplicáveis ao *roaming* internacional no EEE, em 2021 mantiveram-se as atividades de recolha de dados dos operadores móveis e o reporte desses dados, em termos agregados, ao BEREC, com vista a contribuir para a elaboração dos relatórios sobre *roaming* internacional produzidos por este organismo, referentes:

- 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*; e,
- à transparência e comparabilidade dos tarifários destas comunicações.

Em 2021 a recolha referida em i) abrangeu também informação no âmbito da utilização do M2M em *roaming* internacional. No entanto, a generalidade dos operadores não remeteu dados para a maioria dos indicadores, justificando tal facto com a necessidade de adaptar os seus sistemas de informação à extração dos dados necessários ao preenchimento do questionário.

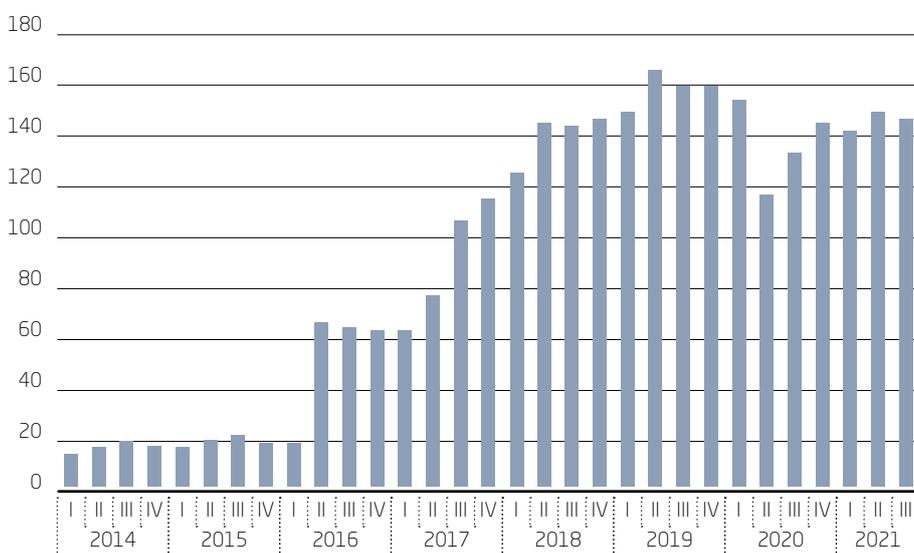
De relevar que com as alterações das regras do *roaming* em 30 de abril de 2016, deixou, desde então, de ser possível fazer uma análise da evolução dos preços médios retalhistas aplicáveis ao *roaming* entre países do EEE.

De acordo com instruções da Comissão Europeia foram ainda descarregadas no 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 1.º trimestre de 2021, para os vários tipos de comunicações em *roaming* intra-EEE.

Evolução do tráfego de *roaming* intra-EEE - chamadas efetuadas

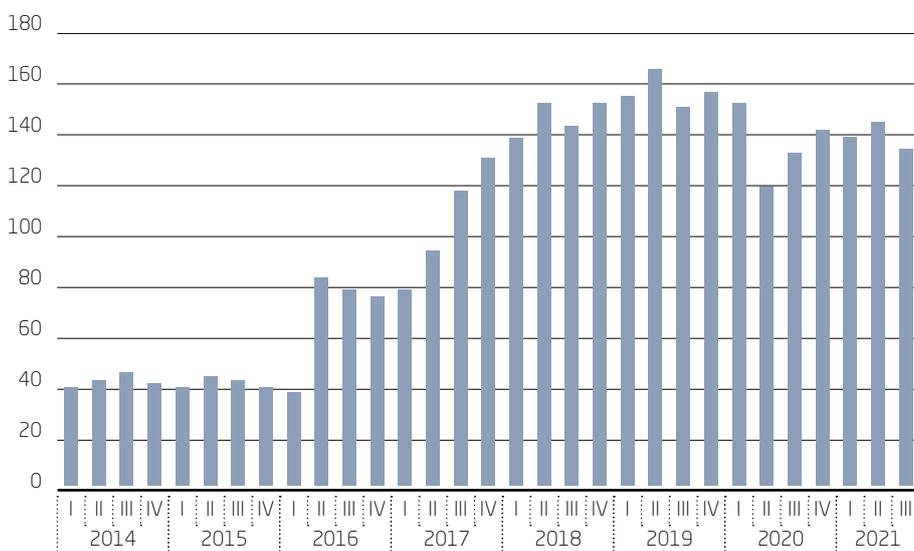
Gráfico 29.



Fonte: ANACOM.
Unidade: número de chamadas.

Evolução do tráfego de *roaming* intra-EEE - chamadas recebidas

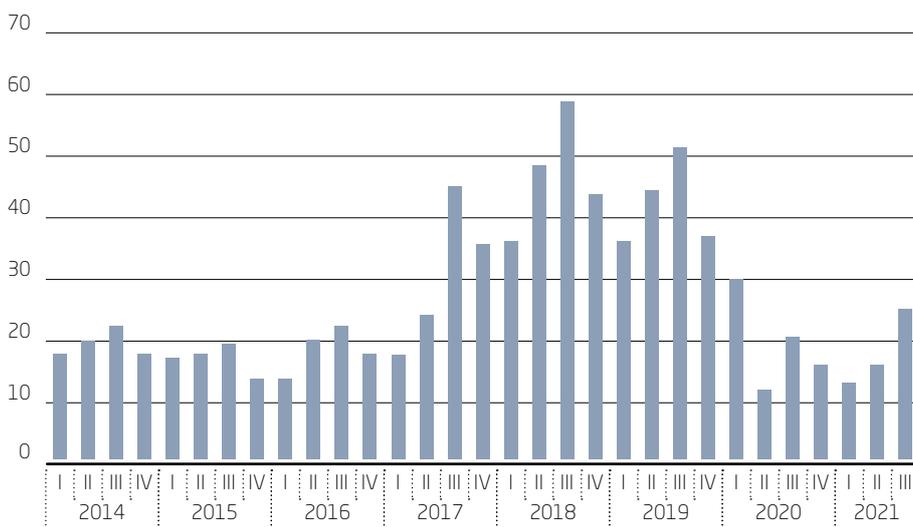
Gráfico 30.



Fonte: ANACOM.
Unidade: número de chamadas.

Evolução do tráfego de *roaming* intra-EEE - SMS

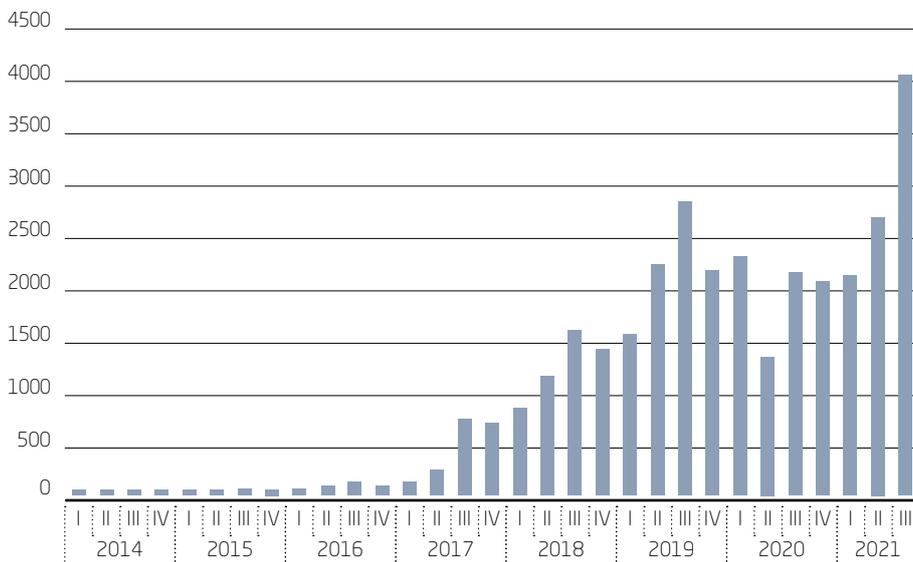
Gráfico 31.



Fonte: ANACOM.
Unidade: número de SMS.

Evolução do tráfego de *roaming* intra-EEE - dados

Gráfico 32.



Fonte: ANACOM.
Unidade: terabytes de Internet.

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*³⁹, sendo que, em 2021, os limites máximos para as tarifas grossistas foram os seguintes:

39 Regulamento (EU) 2017/920 do Parlamento Europeu e do Conselho de 17 de maio de 2017: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32017R0920&from=EN>

- 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.

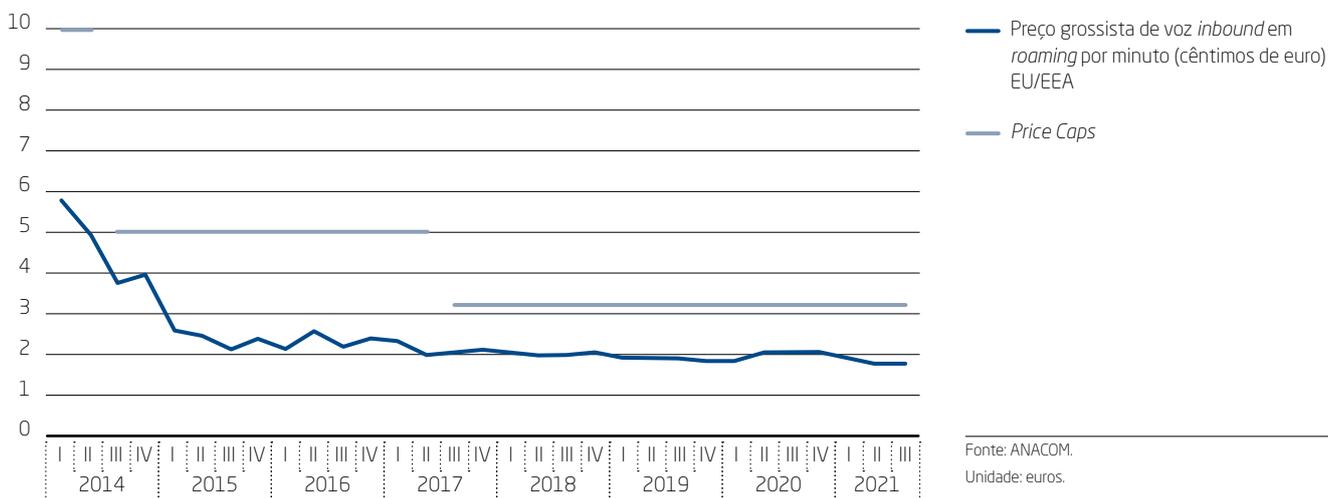
fixados e dos preços médios grossistas (voz, SMS e dados em MB) para as comunicações de *roaming* (dados agregados apurados com base nas receitas e tráfego dos diferentes operadores móveis atuantes em Portugal).

Nos gráficos seguintes apresenta-se a evolução, entre o 1.º trimestre de 2021 e o 3.º trimestre de 2021, dos preços máximos

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

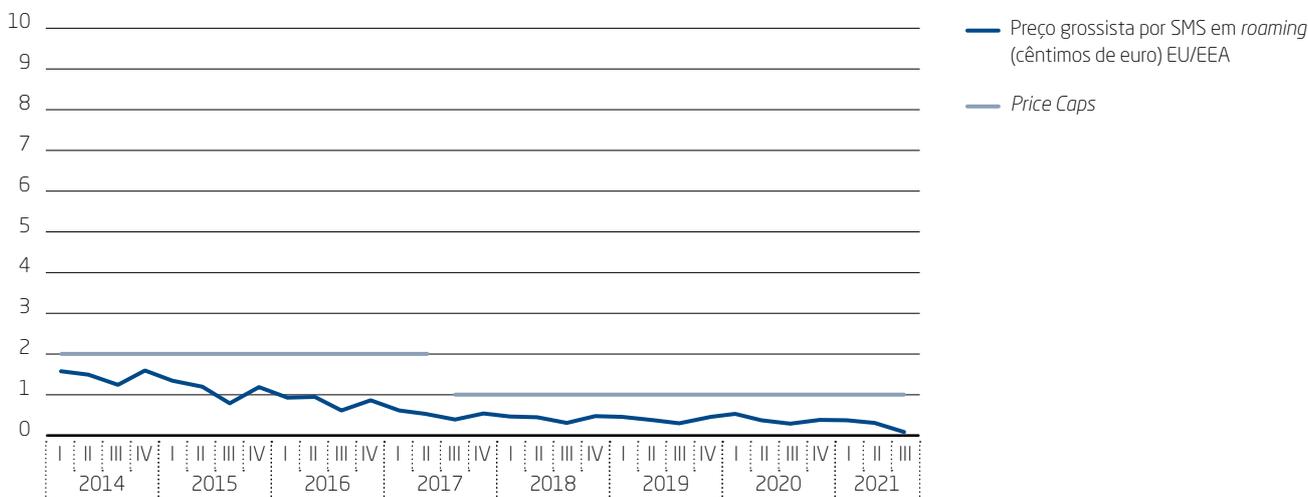
Preço grossista de voz *inbound* em *roaming* por minuto

Gráfico 33.



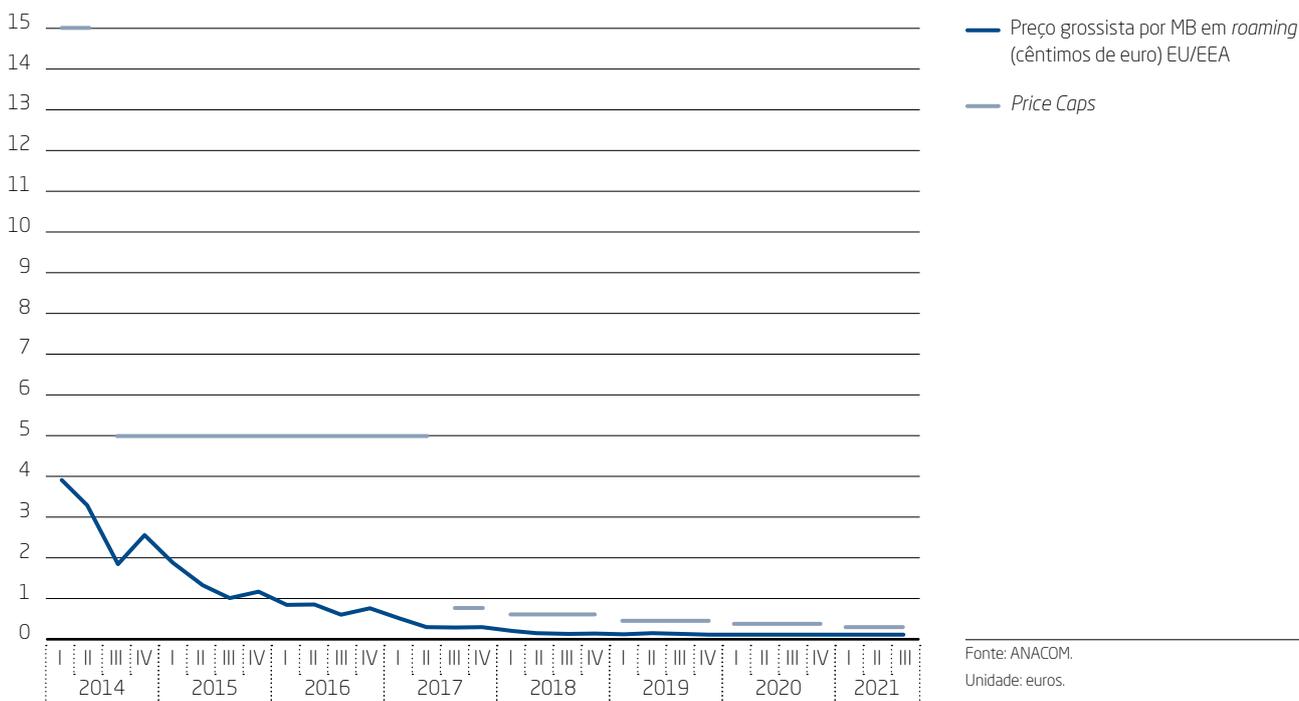
Preço grossista dos serviços de SMS em *roaming*

Gráfico 34.



Preço grossista dos serviços de dados por MB em *roaming*

Gráfico 35.



Conforme se verifica nos gráficos acima, mantém-se a nível grossista uma evolução decrescente dos preços unitários dos vários serviços, que acompanha a descida dos preços máximos regulados.

Em 2021, a ANACOM efetuou diversas ações de monitorização e fiscalização, por forma a verificar o cumprimento das regras do RLAH.

Na sequência da deteção, nomeadamente no sítio na Internet de um MNO, de indícios, no âmbito de diversos tarifários pré-pagos, de uma prática desconforme, nomeadamente, com o artigo 6.º-A do Regulamento do *Roaming*, foram em 2021 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.

De destacar também, no âmbito das ações de monitorização realizadas, a deteção pela ANACOM da divulgação, no sítio na Internet de alguns prestadores, de tarifários com certas informações desatualizadas ou pouco completas e claras, em particular sobre a Política de Utilização Responsável aplicável em *roaming* no EEE. Na sequência dos

subsequentes alertas enviados pela ANACOM às empresas em causa, as informações foram, na sua generalidade, adaptadas pelos prestadores.

14.7.3. Monitorização das regras das comunicações internacionais intra-EEE

O Regulamento (UE) 2015/2120, de 27 de novembro, alterado pelo Regulamento (UE) 2018/1971, de 11 de dezembro, estabelece no artigo 1.º 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 noutra EM.

Assim, desde 15 de maio de 2019, o preço de retalho (excluindo o IVA) faturado aos consumidores pelas comunicações intra-União Europeia reguladas não pode exceder 0,19 euros por minuto para as chamadas, e 0,06 euros por cada mensagem SMS. Estas regras são aplicáveis, mediante transposição, em cada um dos restantes países do Espaço Económico Europeu (EEE) – Islândia, Noruega e Liechtenstein. Ainda, de acordo com o mesmo artigo 1.º, as ARN acompanham a

evolução do mercado e dos preços das comunicações intra-União Europeia reguladas e apresentam um relatório à CE.

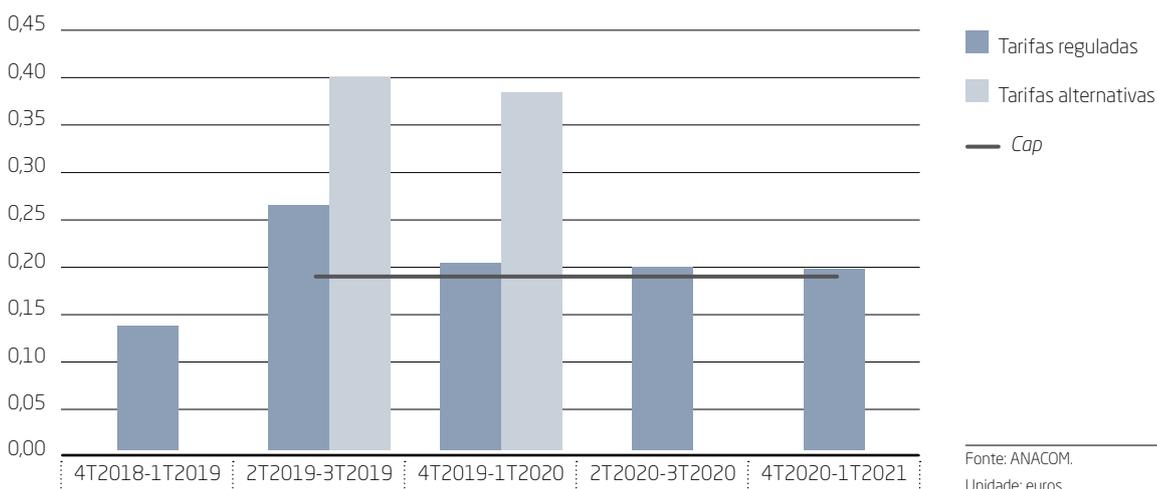
No âmbito da supervisão da aplicação das regras aplicáveis às comunicações intra-EEE, em 2021 mantiveram-se as atividades de recolha de dados dos operadores móveis e dos operadores fixos e, com a salvaguarda da confidencialidade dos dados, o reporte desses dados, em termos agregados, ao BEREC, com vista a contribuir para a elaboração do relatório sobre as comunicações intra-EEE produzido por este organismo. Os dados recolhidos reportam ao período compreendido entre 1 de abril de 2020 e 31 março de 2021.

O relatório do BEREC sobre esta matéria foi publicado em setembro de 2021, no respetivo 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):

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

Gráfico 36.

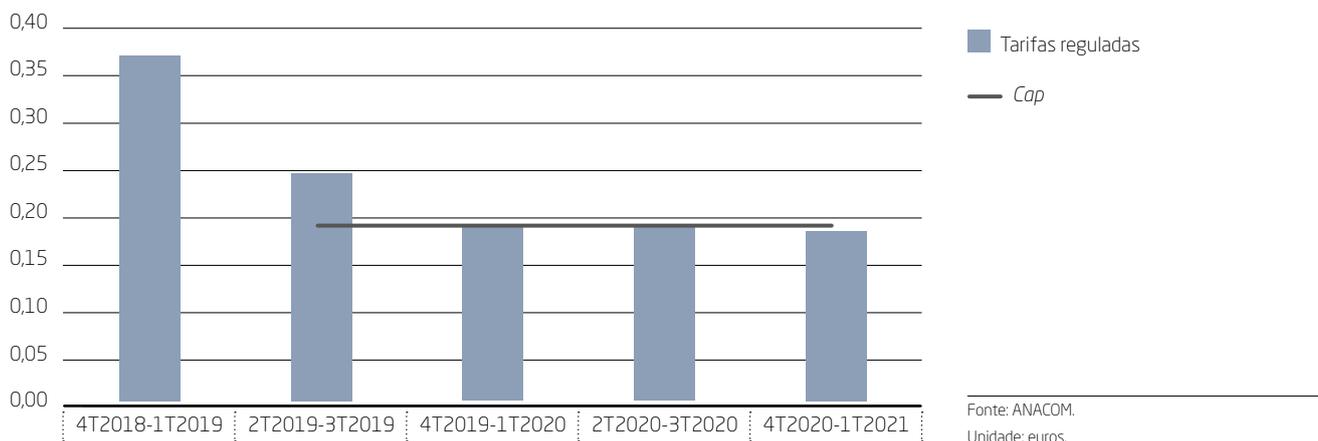


De salientar que o preço médio agregado da tarifa regulada nos últimos 3 semestres em análise, é ligeiramente superior (0,20 euros) ao *price cap* (0,19 euros) definido no regulamento, dada a metodologia seguida por um MNO que no apuramento deste indicador considerou os minutos reais em vez dos minutos faturados nas situações em que cobram 1 minuto no primeiro minuto, mesmo que a duração da chamada seja inferior a 1 minuto. Por esta razão, o seu tráfego é menor resultando num aumento do rácio “receitas por minuto”. Devido a constrangimentos técnicos, este operador espera apenas conseguir rever a sua resposta em 2022.

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 (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.

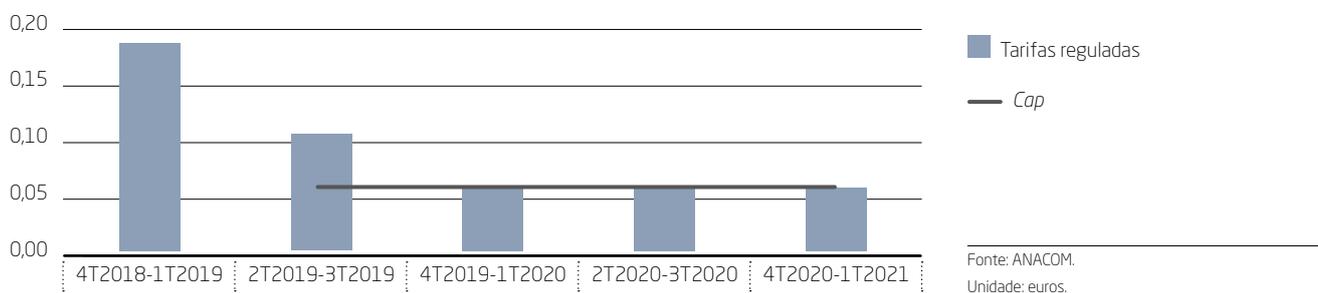
Preço médio em euros por minuto das comunicações para países do EEE (origem na rede móvel)

Gráfico 37.



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

Gráfico 38.



14.7.4. Monitorização das regras do 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:

- 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;
- obrigação periódica anual de prestação de informação, até 30 de junho de cada ano civil;

- apenas no caso de prestadores de serviços transfronteiriços *intra-União Europeia*, 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 Comissão Europeia 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.

Neste contexto, as empresas que se encontravam sujeitas às obrigações referidas:

1. remeteram à ANACOM os dados dos utilizadores que pretendiam registar na referida plataforma da CE, reportando até 31 de janeiro de 2021 na referida plataforma a sua lista pública das tarifas aplicáveis em 1 de janeiro do mesmo ano aos envios considerados no anexo do Regulamento. A ANACOM verificou a informação e, após solicitação às empresas da correções e esclarecimentos tidos por convenientes, submeteu as listas de tarifas públicas à CE dentro do prazo estabelecido;
2. remeteram até 30 de junho de 2021 à ANACOM a informação periódica anual definida no anexo II do Regulamento de

Execução. A ANACOM procedeu à verificação dos dados reportados pelos operadores, solicitando-lhes as correções e os esclarecimentos necessários. A informação estatística recolhida neste âmbito foi publicada no site da ANACOM em 19.07.2021⁴⁰.

14.7.5. Monitorização do cumprimento de obrigações fixadas no DUF para a TDT

Em 2021 prosseguiu a monitorização, pela ANACOM, do programa de participação a que a MEO está vinculada. 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). 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.

O acompanhamento deste programa, que vigora desde 2011 até ao termo do DUF TDT (9 de dezembro de 2023), é feito com base em informação 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 2021 em 47 423 euros, abrangendo mais 78 beneficiários no âmbito da participação *a posteriori* e mais 783 beneficiários no âmbito da participação *a priori*. O montante total participado até final de 2021 representa cerca de 23,2% do montante total do programa de participação previsto na proposta da MEO.

Montante despendido pela MEO com o programa de participação (estimativa) - Total acumulado anual

Tabela 14.

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
	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

Fonte: ANACOM.

Unidade: euros.

40 Ver <https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1678681>

Número de beneficiários do programa de participação - Total acumulado anual

Tabela 15.

Programa de Participação a Equipamento TDT Complementar	N.º 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
Comparticipação <i>a posteriori</i> ^[1]	10 472	12 513	13 467	13 958	14 222	14 406	14 576	14 679	14 779	14 857
Comparticipação <i>a priori</i> ^[2]	20 362	26 996	31 451	34 373	36 707	38 648	40 268	41 604	42 548	43 331

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.

14.7.6. Monitorização das obrigações de cobertura associadas aos direitos de utilização de frequências (DUF) dos operadores do serviço móvel

A MEO, a NOS e a Vodafone enviaram, em 2021, a esta Autoridade as informações que permitem à ANACOM proceder à monitorização do cumprimento das diferentes obrigações de cobertura associadas aos direitos de utilização de frequências (DUF), atribuídos a estes operadores, para a prestação de serviços de comunicações eletrónicas terrestres:

- Obrigações de cobertura associadas aos DUF atribuídos em momento anterior ao leilão multi-faixa:
 - a) Informação, relativa ao final de 2020, 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;
 - b) Informação, relativa ao final de 2020, 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 móvel⁴¹.
- Obrigações de cobertura associadas aos DUF atribuídos na sequência do leilão multi-faixa⁴².

Com o objetivo de monitorizar o cumprimento das obrigações de cobertura na prestação de serviços de dados na faixa dos 800MHz, os prestadores informam sobre a cobertura de 480 freguesias consideradas tendencialmente sem cobertura de banda larga móvel.

De relevar que, por deliberação de 21/11/2019, a ANACOM procedeu à revisão das velocidades de referência a assegurar na cobertura das 480 freguesias consideradas "tendencialmente sem cobertura de banda larga móvel", tendo fixado novas velocidades aplicáveis apenas, à NOS à Vodafone⁴³.

De acordo com o estabelecido na referida deliberação, até 21/05/2020 a NOS e a Vodafone deveriam assegurar que, em 50% das 196 freguesias cuja cobertura cabe a cada uma destas empresas, eram já asseguradas as novas velocidades de referência fixadas e que, num prazo de 9 meses após a referida deliberação, essas velocidades estabelecidas deveriam ser já asseguradas na totalidade das freguesias em causa.

Considerando a situação pandémica em 2020, os prazos para o cumprimento destas obrigações foram prorrogados, tendo a informação relativa a 100% das freguesias sido enviada pelos prestadores à ANACOM em janeiro de 2021.

De acordo com os elementos enviados pela NOS e pela Vodafone, ambos os prestadores asseguraram o cumprimento das obrigações de cobertura fixadas.

41. 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*).

42. Regulamento n.º 560-A/2011

43. Para a MEO manteve-se a velocidade de referência já anteriormente fixada e assegurada pelo prestador na totalidade das 160 freguesias que lhe cabe cobrir.

14.7.7. Monitorização do cumprimento de obrigações no âmbito da portabilidade

Para supervisionar a evolução da portabilidade e verificar o cumprimento de diversas obrigações nesta matéria por parte das empresas prestadoras, foi recolhida informação através do “questionário semestral de portabilidade”.

A informação recolhida no âmbito da monitorização, nomeadamente, da evolução dos preços de portabilidade retalhistas bem como das medidas de transparência relacionadas com a informação sobre os preços, sobre os números gratuitos de acesso ao serviço informativo de preços de chamadas para números portados e sobre os procedimentos utilizados pelos prestadores do STM para ativação/desativação do anúncio *online* de portabilidade, foi divulgada no sítio da ANACOM.

Os indícios de infração recolhidos serão tratados no âmbito de processos sancionatórios.

14.7.8. Monitorização da informação sobre qualidade de serviço fixada no Regulamento sobre qualidade de serviço

As empresas que disponibilizam ofertas de STF destinadas ao segmento residencial e ofertas de STF normalizadas⁴⁴ dirigidas ao segmento não residencial, enviam à ANACOM, no âmbito do Regulamento sobre Qualidade de Serviço⁴⁵ (RQS), informação sobre os seus objetivos anuais em termos de qualidade de serviço bem

como sobre os níveis de desempenho trimestral efetivamente alcançados pelas mesmas.

As mesmas empresas encontram-se igualmente obrigadas a divulgar, em cada ano, nos seus 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 2021, as empresas prestadoras cumpriram as suas obrigações de divulgação aos utilizadores finais e de reporte à ANACOM da informação sobre qualidade de serviço exigida no RQS.

Em 2022, a ANACOM divulgou no seu sítio na Internet a informação anual sobre qualidade de serviço apurada pelas empresas no final de 2021. Na generalidade, os níveis de qualidade de serviço apurados pelos prestadores enquadraram-se em 2021 nos objetivos de desempenho anuais previamente definidos pelos mesmos.

No entanto, ocorreram algumas situações pontuais em que tal não se verificou. No início de 2022 foram enviadas, comunicações às empresas solicitando esclarecimentos sobre essas situações. A análise prossegue em 2022.

Nas tabelas seguintes é apresentada uma síntese da informação enviada pelas empresas relativamente a 2021.

Ofertas de Serviço Telefónico Fixo destinadas ao segmento residencial

Tabela 16.

	MEO		NOS		NOS Açores		NOS Madeira		NOWO		Vodafone	
	Nível de desempenho	Objetivo										
Prazo de fornecimento de uma ligação inicial (dias consecutivos) ^[1]	6	14	16	15	5	10	8	15	14	16	12	15
Pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o cliente	98%	95%	97%	95%	100%	95%	96%	96%	99%	95%	96%	95%
Nº de avarias por linha de acesso	0,134	0,150	0,013	0,050	0,070	0,300	0,098	0,100	0,008	0,050	0,012	0,048
Tempo de reparação de avarias (horas consecutivas) ^[1]	131h	165h	120h	140h	62h	120h	10h	15h	72h	110h	337h	200h

Fonte: Informação remetida à ANACOM pelos prestadores de STF.

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

44 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.

45 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.

Ofertas normalizadas de Serviço Telefónico Fixo destinadas ao segmento não residencial

Tabela 17.

	MEO		NOS		NOS Açores		NOS Madeira		NOWO		Vodafone	
	Nível de desempenho	Objetivo										
Prazo de fornecimento de uma ligação inicial (dias consecutivos) ^[1]	6	15	15	15	5	10	13	15	14	14	27	18
Pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o cliente	98%	92%	97%	95%	100%	95%	98%	96%	99%	95%	90%	90%
Nº de avarias por linha de acesso	0,116	0,120	0,003	0,050	0,160	0,300	0,239	0,100	0,013	0,050	0,007	0,045
Tempo de reparação de avarias (horas consecutivas) ^[1]	138h	155h	135h	140h	46h	60h	12h	15h	96h	110h	413h	200h

Fonte: Informação remetida à ANACOM pelos prestadores de STF.

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

14.8. Monitorização da informação disponibilizada aos utilizadores finais na sequência da pandemia de Covid-19

A ANACOM procedeu, em 2021, à monitorização das informações sobre medidas excepcionais e temporárias de resposta à Covid-19 divulgadas nos sítios na Internet dos operadores de maior dimensão atuantes no sector das comunicações eletrónicas.

Neste contexto foi, nomeadamente, monitorizado o cumprimento da obrigação, prevista no n.º 6 do art.º 4.º do Decreto-Lei n.º 14-A/2021, de 12 de fevereiro, de divulgação das medidas de gestão de rede e de tráfego eventualmente adotadas pelas empresas ao abrigo do mesmo diploma, não tendo sido localizada, nos sítios na Internet consultados, informação sobre a adoção deste tipo de medidas. Este resultado é consistente com o facto de esta Autoridade não ter sido notificada pelos operadores relativamente à adoção de medidas desta natureza.

Nas consultas efetuadas aos sítios na Internet dos prestadores, verificou-se também a divulgação, prevista no artigo 7.º do mesmo

diploma, de informação sobre boas práticas e de utilização responsável das redes e serviços de comunicações eletrónicas, de modo a maximizar a disponibilidade das redes de comunicações eletrónicas para a prestação dos serviços críticos.

Foi igualmente verificada a divulgação de informação sobre as medidas legislativas que permitiram aos consumidores a suspensão temporária de contratos de serviços de comunicações eletrónicas bem como a proibição da suspensão destes serviços em caso de não pagamento e da cessação, por iniciativa do cliente, dos contratos sem penalização. Nos mesmos sítios constatou-se ser ainda divulgada a possibilidade de, nos termos da Lei n.º 29/2021, de 20 de maio, as microempresas, as pequenas empresas e as empresas em nome individual afetadas pela crise bem como as empresas que, para controlar a situação pandémica, tenham sido encerradas por determinação legal ou administrativa, requererem aos prestadores de serviços de comunicações eletrónicas a suspensão temporária dos seus contratos sem penalizações associadas.

ANACOM



AUTORIDADE
NACIONAL
DE COMUNICAÇÕES

