

Plano plurianual de atividades 2023-2025: objetivos e ações estratégicas

Consulta Pública

ÍNDICE

1. ENQUADRAMENTO.....	2
2. ORIENTAÇÕES ESTRATÉGICAS	3
3. AÇÕES ESTRATÉGICAS PARA 2023-2025	7
4. QUESTÕES EM CONSULTA E PROCEDIMENTOS ASSOCIADOS	13

1. ENQUADRAMENTO

A Autoridade Nacional de Comunicações (ANACOM) é o Regulador Nacional do sector das comunicações eletrónicas e postais em Portugal, tendo ainda como missão coadjuvar o Governo no domínio destas comunicações, sem prejuízo da sua natureza enquanto entidade administrativa independente, e, de forma transitória, desempenhar o papel de Autoridade Espacial¹.

No âmbito da preparação do seu plano plurianual de atividades, a ANACOM, conforme consagrado nos seus Estatutos², submete anualmente a consulta pública as principais orientações estratégicas para o triénio.

Para o efeito a ANACOM define plano trianual consubstanciado em objetivos e em ações que traduzem as principais prioridades estratégicas do regulador. O prazo para execução das ações é apresentado com indicação de um ano específico (data da sua previsível conclusão) ou com um prazo plurianual (2023, 2024, 2025), nos casos em que a ação é recorrente ou não é possível prever a data do seu início por depender de fatores externos.

Com esta consulta pública, pretende-se obter contributos de todos os interessados, com o objetivo de ter em conta, na definição e planificação das atividades, as respetivas prioridades e necessidades, na medida em que permitam tornar a ação da ANACOM mais eficiente e eficaz no quadro das atribuições que lhe são cometidas por lei.

O plano para 2023-2025 mantém a estrutura central do anterior, assentando em:

- **Objetivos estratégicos:** estabelecidos para o triénio, são os objetivos considerados estruturais para o cumprimento das atribuições da ANACOM;
- **Ações:** com carácter anual ou plurianual, são as atividades específicas que têm em vista contribuir para a prossecução dos objetivos estratégicos.

A ANACOM convida todas as partes interessadas (consumidores e utilizadores, empresas, associações, entidades do sistema de investigação e inovação nacional, etc.) a enviarem os seus contributos quanto aos objetivos e às ações a desenvolver no triénio 2023-2025, adiante listadas.

¹ Ao abrigo do disposto no artigo 30.º do Decreto-Lei n.º 16/2019, de 22 de janeiro, e no Regulamento da ANACOM relativo ao regime de acesso e de exercício de atividades espaciais, aprovado a 18 de julho de 2019.

² Artigo 47.º, n.º 1, do [Decreto-Lei n.º 39/2015, de 16 de março](#).

2. ORIENTAÇÕES ESTRATÉGICAS

Orientando-se por princípios que promovam a concorrência, o investimento e a inovação, fomentando assim o surgimento de melhores ofertas para consumidores e empresas, a ANACOM define uma estratégia trianual tendo como propósito estabelecer um quadro regulatório estável e previsível. Nesse sentido, o plano plurianual de atividades 2023-2025 continuará a assentar nos três objetivos estratégicos seguintes:

Objetivo 1

- Contribuir para que todo o País obtenha o máximo benefício em termos de escolha, preço, qualidade e segurança dos serviços postais e de comunicações eletrónicas, através de uma regulação ativa e exigente que promova o investimento eficiente, facilite a partilha de infraestruturas e assegure uma concorrência leal e dinâmica.

Objetivo 2

- Assegurar uma proteção máxima dos direitos dos utilizadores das comunicações, em todo o território e, em especial, junto das populações mais vulneráveis, através da promoção de um enquadramento regulatório que dê prioridade à informação e transparência e que desincentive e sancione más práticas.

Objetivo 3

- Fortalecer e responsabilizar a regulação em Portugal, através do respeito integral pela sua autonomia, isenção e independência e da exigência de um cumprimento rigoroso da sua missão, nomeadamente através da partilha de informação e conhecimento e da promoção da eficiência e da economia de meios e recursos indispensáveis à assunção plena das suas responsabilidades.

Estes objetivos estratégicos visam reforçar a eficácia no cumprimento da missão da ANACOM, essencial para o desenvolvimento sustentado do sector das comunicações, que vá ao encontro das necessidades de todos os utilizadores e defenda os direitos dos cidadãos.

O **1.º objetivo estratégico** abrange toda a atividade desenvolvida no âmbito da revisão/transposição do quadro regulamentar do sector, das análises de mercados relevantes e das ofertas grossistas reguladas, bem como das condições de acesso a redes de comunicações eletrónicas e à rede postal e a infraestruturas de telecomunicações em edifícios e urbanizações e infraestruturas aptas ao alojamento de redes de comunicações eletrónicas, incluindo a respetiva segurança e resiliência, nele se integrando igualmente o planeamento e gestão de bens públicos como o espectro radioelétrico e os recursos de numeração. Este objetivo abrange igualmente o acompanhamento e desenvolvimento do comércio eletrónico, nomeadamente no que diz respeito à sua relação com a iniciativa europeia do DSA (*Digital Services Act*) e do DMA (*Digital Markets Act*). Inclui ainda as atribuições legais da ANACOM enquanto Autoridade Espacial. Como referido acima, este primeiro objetivo estratégico desenvolve-se numa ótica de promoção de mercados concorrenciais, com incentivos ao investimento eficiente e à inovação, visando a satisfação das necessidades dos utilizadores, em benefício dos consumidores e do tecido económico em geral, em termos de opções de escolha, preços, qualidade, inovação e segurança dos serviços prestados.

No **2.º objetivo estratégico** inscreve-se toda a atividade relacionada com a proteção dos direitos dos utilizadores, incluindo a regulação e supervisão de matérias como, por exemplo, o serviço universal de comunicações eletrónicas e do serviço postal (densidade da rede postal, qualidade do serviço e preços), a televisão digital terrestre (TDT), a cobertura dos serviços móveis e de banda larga, a informação transparente aos consumidores, a literacia digital, o tratamento de reclamações, a resolução extrajudicial de conflitos de consumo e a neutralidade e qualidade de serviço das redes de comunicações eletrónicas.

O **3.º objetivo estratégico** reforça a relevância da autonomia, isenção e independência enquanto dimensões que devem constituir eixos essenciais da sua ação e que são indispensáveis ao cumprimento da missão da ANACOM enquanto autoridade reguladora, incluindo das atividades espaciais. Para a prossecução desse desiderato, constituem elementos prioritários a partilha de dados e informação, o desenvolvimento de recursos de conhecimento e de investigação, bem como a promoção de uma economia de meios indispensável à assunção plena das suas responsabilidades.

Além dos referidos objetivos estratégicos, a atividade da ANACOM no período 2023-2025 terá em consideração os seguintes desenvolvimentos:

- A relevância em que o investimento em novos cabos submarinos acrescenta valor para além de dar resposta ao desenvolvimento das telecomunicações. De facto, os cabos SMART (Scientific Monitoring And Reliable Telecommunication) podem desempenhar um papel decisivo na recolha de dados em tempo real diretamente do fundo do Oceano, para fins

científicos e humanitários, tais como a deteção de alterações ambientais e de atividade sísmica, permitindo avisos precoces para tsunamis e terremotos com tempo suficiente para aumentar significativamente a mitigação dos efeitos de catástrofes naturais, salvando feridos, vidas e bens. Os cabos SMART podem também dar um contributo para a realização dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável preconizados pela ONU, potenciando, ao mesmo tempo, o posicionamento estratégico de Portugal no contexto de conectividade internacional.

- A implementação e participação em programas de inovação, como, por exemplo, o desenvolvimento de Zonas Livres Tecnológicas.
- O contributo das comunicações para a sustentabilidade em geral promovendo a transição digital verde e cumprindo o desafio de descarbonização da economia sectorial, com a finalidade de garantir a segurança climática das atuais e vindouras gerações.
- A implementação do novo quadro regulamentar e institucional europeu, resultante da Diretiva (UE) 2018/1972 do Parlamento Europeu (PE) e do Conselho, de 11 de dezembro, que estabelece o Código Europeu das Comunicações Eletrónicas (CECE), importando concretizar várias ações regulamentares e medidas regulatórias em diversas áreas, tais como as análises de mercado, a proteção dos utilizadores, o serviço universal e a segurança das comunicações.
- O reforço de medidas de defesa do consumidor, nomeadamente no que respeita a faturação e reclamações e à implementação do Regulamento n.º 2015/2120 do Parlamento Europeu e do Conselho, que estabelece medidas respeitantes às tarifas retalhistas aplicadas às comunicações intracomunitárias reguladas e à Internet aberta (neutralidade da rede).
- No âmbito da implementação da quinta geração das redes móveis (5G), a ANACOM garantirá que as obrigações impostas ao abrigo do Leilão 5G e outras faixas relevantes são escrupulosamente cumpridas, bem como a implementação das medidas relativas à segurança das redes 5G e a articulação que, nesse âmbito, será feita tanto a nível nacional como europeu.
- A necessidade de responder às fragilidades na dinâmica concorrencial verificada em alguns mercados de comunicações eletrónicas, contribuindo para reduzir as barreiras à entrada e à expansão nestes mercados, para potenciar a emergência de operações diversificadas e concorrenciais, de forma a garantir preços competitivos e ofertas de qualidade e inovadoras.
- O desenvolvimento do mercado das comunicações via satélite, nomeadamente o surgimento de inúmeros projetos assentes em constelações de sistemas de satélites não geostacionários,

com impacto, designadamente, na ação regulatória da Administração portuguesa no domínio dos procedimentos a observar na notificação dos sistemas de satélites à União Internacional das Telecomunicações (UIT).

- O aprofundamento das competências de Autoridade Espacial atendendo à Estratégia Nacional para o Espaço 2030 e tendo em consideração a importância em promover a colaboração e coordenação com as diversas entidades nacionais e internacionais com competências na área espacial.
- Os desenvolvimentos a nível europeu no âmbito do processo de revisão da Diretiva Postal e da implementação do Regulamento relativo aos serviços transfronteiriços de entrega de encomendas (Regulamento (UE) 2018/644 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 18 de abril de 2018), que visa aumentar a transparência dos preços e melhorar a supervisão regulatória desses serviços.
- As iniciativas no plano internacional, nomeadamente sob a égide da UIT (incluindo a preparação da futura Conferência Mundial de Radiocomunicações a ter lugar em 2023), da União Postal Universal (UPU), da Conferência Europeia das Administrações de Correios e Telecomunicações (CEPT), da União Europeia (UE), da Organização de Cooperação e Desenvolvimento Económicos (OCDE) e da Organização do Tratado do Atlântico Norte (NATO), as quais terão impacto no desenvolvimento do sector das comunicações à escala global.
- Os compromissos estabelecidos no âmbito da cooperação com as autoridades reguladoras de outros países, domínio em que assume um particular destaque o intercâmbio e a concertação com os reguladores dos países de língua portuguesa.
- O aprofundamento da articulação entre o Centro Nacional de Cibersegurança e a ANACOM, nomeadamente na implementação da Estratégia Nacional de Segurança do Ciberespaço 2019-2023.
- O desenvolvimento de ações da responsabilidade da ANACOM decorrentes da recente legislação relativa ao Sistema Nacional de Planeamento Civil de Emergência, designadamente a operacionalização da Comissão de Planeamento de Emergência das Comunicações (CPEC), conforme prevista na alínea d), do n.º 2 do artigo 13.º do Decreto-Lei n.º 43/2020 de 21 de julho.

3. AÇÕES ESTRATÉGICAS PARA 2023-2025

Tendo em conta a estratégia definida pela ANACOM para o triénio 2023-2025, mas mantendo abertura para a inclusão de novas ações cuja necessidade/urgência venha a ser identificada ao longo de 2023, foram definidas as seguintes ações consideradas de natureza mais estratégica, sobre as quais todos os interessados são convidados a manifestar a sua posição, no quadro da presente consulta pública:

Objetivo Estratégico 1 - Contribuir para que todo o País obtenha o máximo benefício em termos de escolha, preço, qualidade e segurança dos serviços postais e de comunicações eletrónicas, através de uma regulação ativa e exigente que promova o investimento eficiente, facilite a partilha de infraestruturas e assegure uma concorrência leal e dinâmica		
#	Ação	Prazo proposto para Execução
1	Adotar as medidas regulatórias em consequência da transposição do Código Europeu das Comunicações Eletrónicas, nomeadamente em matéria de defesa dos direitos dos utilizadores	2023, 2024, 2025
2	Elaborar e apresentar ao Governo uma proposta legislativa relativa a medidas destinadas a reduzir o custo da implantação de redes de comunicações eletrónicas de elevado débito	2025
3	Analisar o mercado de acesso local grossista num local fixo, bem como o mercado de capacidade específica grossista, com eventual imposição de obrigações aos operadores	2023
4	Rever os preços das ofertas grossistas que sejam objeto de regulação	2023, 2024, 2025
5	Planear e disponibilizar espectro para novas aplicações e serviços	2023, 2024, 2025
6	Atualizar o quadro regulamentar aplicável ao licenciamento radioelétrico	2024
7	Operacionalizar a Comissão de Planeamento de Emergência das Comunicações (CPEC)	2023

8	Elaborar e atualizar as normas de numeração	2023, 2024, 2025
9	Atualizar do quadro regulamentar dos Serviços de Amador e de Amador por Satélite (SAAS)	2023
10	Elaborar o quadro regulamentar sobre os procedimentos de notificação de satélites via Administração Portuguesa	2025
11	Elaborar a posição nacional à Conferência Mundial de Radiocomunicações (WRC) e assegurar a participação de Portugal	2023
12	Contribuir para a regulação e supervisão dos serviços digitais no quadro da regulamentação europeia e das responsabilidades que sejam atribuídas à ANACOM	2023, 2024, 2025
<p>Objetivo Estratégico 2 - Assegurar uma proteção máxima dos direitos dos utilizadores das comunicações, em todo o território e, em especial, junto das populações mais vulneráveis, através da promoção de um enquadramento regulatório que dê prioridade à informação e transparência e que desincentive e sancione más práticas.</p>		
#	Ação	Prazo proposto para Execução
13	Monitorizar/supervisionar o cumprimento das novas regras de proteção do utilizador final que resultam da transposição do Código Europeu das Comunicações Eletrónicas	2023, 2024, 2025
14	Adotar as medidas regulatórias e de supervisão (designadamente a nível dos preços, da qualidade do serviço e da densidade da rede postal) para assegurar a prestação do Serviço Universal Postal	2023, 2024, 2025
15	Adotar medidas relacionadas com o acesso de banda larga à Internet, no âmbito do Serviço Universal de Comunicações Eletrónicas, incluindo a TSI	2023, 2024, 2025
16	Implementar as medidas resultantes para a ANACOM do Regime Jurídico da Segurança do Ciberespaço	2023
17	Disponibilizar aos utilizadores finais ferramenta acreditada (NET.mede) para aferição da qualidade de serviço da Internet ao nível individual	2024

18	Aprofundar a articulação entre as entidades vinculadas à Cibersegurança e a ANACOM - Autoridade Nacional de Comunicações, no âmbito da partilha de informação sobre ameaças e incidentes de (ciber)segurança no contexto das atribuições de ambas entidades	2023, 2024, 2025
19	Apoiar ativamente a promoção da literacia digital	2023, 2024, 2025
20	Implementar o Regulamento relativo ao tratamento de reclamações pelos prestadores de serviços de comunicações	2023, 2024
21	Garantir o cumprimento de todas as regras e obrigações do regulamento de segurança relacionadas com a segurança e a integridade das redes e serviços de comunicações eletrónicas	2023, 2024, 2025
22	Promover as medidas necessárias para assegurar a existência em Portugal de um comparador tarifário conforme com as regras definidas no Código Europeu das Comunicações Eletrónicas (CECE)	2024
23	Monitorizar/supervisionar o cumprimento das novas regras de transparência previstas no novo Regulamento relativo à itinerância nas redes de comunicações móveis públicas da UE	2023, 2024, 2025
24	Implementar uma plataforma de conhecimento objetivando o suporte a uma maior literacia dos utilizadores dos serviços prestados no contexto regulado e compreendendo o relacionamento com as empresas reguladas	2023, 2024
25	Disponibilizar um portal digital para suporte dos centros de arbitragem promovendo a partilha de conhecimento, a formação sob modelo de prestação contínuo e eletrónico e o aumento da capacidade de intervenção em prol da defesa do consumidor	2023
26	Publicar informação de cobertura e de resultados de testes ao serviço de acesso à Internet recolhida através do NET.mede	2023, 2024, 2025
27	Ampliar os modelos de intervenção no contexto de defesa do consumidor promovendo a relação com outras partes interessadas, nomeadamente o sistema de investigação e inovação nacional bem como produzindo novos estudos e implementando novos mecanismos de ação no âmbito do mercado inerente aos sectores regulados	2023, 2024, 2025
28	Favorecer a utilização do serviço de itinerância (<i>roaming</i>) nacional particularmente relevante nas áreas rurais e nas situações de emergência	2023

29	Contribuir para a promoção de soluções eficientes de acesso à televisão gratuita por toda a população	2023
Objetivo Estratégico 3 - Fortalecer e responsabilizar a regulação em Portugal, através do respeito integral pela sua autonomia, isenção e independência e da exigência de um cumprimento rigoroso da sua missão, nomeadamente através da partilha de informação e conhecimento e da promoção da eficiência e da economia de meios e recursos indispensáveis à assunção plena das suas responsabilidades.		
#	Ação	Prazo proposto para Execução
30	Promover estratégia de conectividade internacional, no âmbito das organizações internacionais, com vista a potenciar Portugal como importante hub internacional de ligação entre continentes, nomeadamente através de interligação por cabos submarinos, modernos, resilientes e proporcionando novos serviços	2023, 2024, 2025
31	Assegurar a verificação das obrigações de cobertura das redes móveis	2023, 2024, 2025
32	Desenvolver novas abordagens com vista à supervisão das redes e serviços, nomeadamente através de novos sistemas de sensorização	2023, 2024, 2025
33	Promover e implementar, enquanto Autoridade Espacial (AE), um enquadramento regulatório simples, eficaz, não discriminatório e tecnologicamente neutro, que contribua para o desenvolvimento seguro de atividades espaciais, no e a partir do País	2023, 2024, 2025
34	Desenvolver e implementar plano de supervisão que promova e garanta o cumprimento das obrigações relativas à construção e ampliação de infraestruturas aptas	2023, 2024, 2025
35	Participar em grupos e organizações nacionais, no quadro da União Europeia e a nível internacional, assim como em ações de cooperação com entidades congéneres, nomeadamente dos países de língua oficial portuguesa	2023, 2024, 2025
36	Constituição de uma Plataforma Geoespacial externa com informação georreferenciada resultante de diferentes áreas de atuação da ANACOM	2023, 2024, 2025
37	Aferir a qualidade de serviço (QdS) das redes móveis, tendo em vista a divulgação de informação aos consumidores e demais utilizadores	2023, 2024, 2025

38	Progredir nas medidas de transformação digital em curso aumentando a eficiência dos processos de trabalho, objetivando uma ação orientada pelos dados e disponibilização de melhor informação às várias partes interessadas num contexto de dados abertos	2023, 2024, 2025
39	Disponibilização de uma Plataforma de Informação para o mercado, com representação dinâmica de dados estatísticos, inquéritos e estudos ao setor	2024, 2025
40	Ampliar a matriz de observação estratégica de inovação a fim de permitir uma melhor articulação com o mercado promovendo uma atuação <i>ex-ante</i> no sentido de identificar riscos que possam ser mitigados antecipadamente em colaboração com os agentes de mercado, bem como oportunidades que possam ser promovidas em prol do interesse nacional	2023, 2024, 2025
41	Reformulação/ modernização do Centro de Supervisão e a sua integração no restante conjunto de valências da atividade de supervisão prosseguidas pela ANACOM	2023, 2024
42	Proceder à atualização e expansão do Centro Laboratorial e de Normalização da ANACOM a fim de estabelecer novas capacidades que permitam uma maior e melhor intervenção no suporte aos processos nacionais e internacionais de inovação	2023, 2024
43	Transformação das plataformas de relacionamento com as partes interessadas no sentido da sua total digitalização, aumento de eficiência e ampliação de canais para o efeito	2023, 2024
44	Implementar um programa alargado de capacitação de competências digitais, promovendo um ativo de trabalhadores digitais altamente qualificados, sustentando uma regulação vocacionada para os novos desafios do mercado	2023, 2024, 2025
45	Desenvolver as ações necessárias na sua esfera de competências relacionadas com o planeamento de emergência e a segurança das comunicações	2023, 2024, 2025

Estas ações materializam os objetivos estratégicos da ANACOM e promovem os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) definidos pela Organização das Nações Unidas (ONU) em 2015. A maioria dos ODS tem uma clara ressonância nas ações estratégicas da ANACOM: todas as atividades

contribuem, pelo menos, para um ODS e dos 17 ODS, existem catorze que beneficiam com as orientações estratégicas da ANACOM para 2023-2025 (ver figura seguinte).



Nota: A dimensão da representação de cada um dos ODS corresponde à participação do número de ações para esse objetivo.

4. QUESTÕES EM CONSULTA E PROCEDIMENTOS ASSOCIADOS

A ANACOM submete à consulta de todos os interessados, nomeadamente os destinatários e beneficiários diretos da sua atividade (operadores, consumidores, empresas, autarquias, associações, etc.), as principais ações a desenvolver no triénio 2023-2025, com ênfase em 2023, através das quais esta Autoridade concretiza os seus objetivos estratégicos.

A presente consulta pública visa promover uma maior transparência e melhor qualidade da regulação. Nesse sentido, além de outros comentários que considerem pertinentes, as entidades interessadas são convidadas a responder às seguintes questões:

1. Das ações estratégicas que a ANACOM se propõe desenvolver, quais são as que considera mais prioritárias?
2. Que outras ações considera importante que sejam desenvolvidas pela ANACOM no triénio 2023-2025, tendo em conta os objetivos estratégicos?

Todos os contributos deverão ser remetidos, preferencialmente por via eletrónica, para o endereço plano2023-2025@anacom.pt, até ao dia 16 de setembro de 2022.

Uma vez concluído o processo de consulta, serão devidamente ponderados todos os contributos recebidos e elaborado um relatório, que, conjuntamente com os mesmos, será publicado no sítio desta Autoridade na Internet (www.anacom.pt). Para esse efeito, os interessados deverão remeter uma versão em língua portuguesa do seu contributo, expurgada dos elementos considerados confidenciais, devidamente justificados, se for caso disso.