

Esta informação encontra-se publicada no sítio da Anacom na Internet em:

<http://www.anacom.pt/template12.jsp?categoryId=214127>

Publicação de 3.11.2006

PLANO DE ACTIVIDADES 2007-2009

Índice

INTRODUÇÃO	1
1. A MISSÃO DO ICP-ANACOM	4
2. PRINCÍPIOS DE ACTUAÇÃO	5
3. ENQUADRAMENTO DA ACTIVIDADE DO ICP-ANACOM	9
3.1 Enquadramento regulamentar	9
3.2 Opções e orientações da União Europeia	11
3.3 Opções e orientações do Governo	14
4. OBJECTIVOS ESTRATÉGICOS DO ICP-ANACOM	22
4.1 Promoção de mercados abertos e concorrenciais	22
4.2 Melhoria das condições de utilização para os cidadãos	23
4.3 Promoção da inovação e do investimento em infra-estruturas	24
4.4 Aumento da capacidade de actuação e eficiência do ICP-ANACOM	26
4.5 Acompanhamento activo do desenvolvimento do mercado interno da UE	
26	
4.6 Promoção da cooperação internacional	27
5. ÁREAS DE ACTUAÇÃO E ACÇÕES PRIORITÁRIAS	28
5.1 Linhas de acção	28
5.1.1 Promoção da concorrência, inovação e investimento	28
5.1.2 Garantia e protecção dos direitos dos utilizadores e dos cidadãos	
30	
5.1.3. Aumentar a eficiência do Regulador	32
5.2. Identificação das acções prioritárias por área de actuação	32
5.3.1 Acções da área de promoção da concorrência, inovação e	
investimento	32
5.2.2 Acções da área da garantia e protecção dos direitos dos	
utilizadores e dos cidadãos	36
5.2.3 Acções da área da eficiência do Regulador	39

6.	PLANO DE MEIOS	41
6.1	Plano de Pessoal.....	41
6.2	Plano de Investimento	43
6.3	Plano Financeiro.....	45

INTRODUÇÃO

A proposta do Plano de Actividades para 2007-2009, que ora se apresenta baseia-se na versão do ano anterior, relativo a 2006-2008, não só pela natural continuidade que terá de estar presente na actuação da ANACOM, mas também pela chegada recente de um novo Conselho de Administração que, dado o tempo disponível para a execução do presente documento, decidiu não introduzir alterações significativas, optando antes por sinalizar potenciais caminhos para o futuro.

Assim, o Plano começa por relembrar a Missão do ICP-ANACOM, de que flúem princípios de actuação que não se alteram significativamente, como impõem a continuidade da missão e a busca de estabilidade regulatória, sem embargo de ajustamentos que, a experiência passada, por um lado, e a antecipação dos desafios do futuro, por outro, reclamam.

A missão e os princípios de actuação não podem deixar de ter o devido enquadramento legal e regulamentar, quer por referência à legislação e às orientações políticas nacionais, quer as que decorrem da pertença à União Europeia.

Daí a apresentação de um ponto em que esse enquadramento é revisitado à luz dos desenvolvimentos mais recentes, designadamente a implementação do programa de Governo em tudo o que diga respeito à Sociedade da Informação, de que as Comunicações são suporte inalienável.

É nesse contexto que se enumeram e descrevem, de seguida, os objectivos estratégicos do ICP-ANACOM que radicam, obviamente, nos já apresentados na versão 2006-2008, com alguns ajustamentos decorrentes da adequação às mutações permanentes que caracterizam o sector, bem como alguns aditamentos, ainda não bem traduzidos em acções concretas, que dão sinais particulares de outros objectivos, explícitos ou implícitos na Missão, que se entendeu deverem ser singularizados. São os casos do acompanhamento activo do desenvolvimento do mercado interno da União Europeia,

claramente agitada por novas e questionáveis propostas de estruturação e a promoção da cooperação internacional, com particular atenção a tudo quanto diga respeito à “comunicação em Português”, já que o desenvolvimento da cidadania através da Sociedade da Informação não pode prescindir de aprofundamento nessa matéria.

Estes objectivos estratégicos são, então, submetidos ao crivo da Missão, dando origem a um conjunto de áreas de actuação e consequentes acções prioritárias em cada uma delas, repescadas de um mais vasto conjunto de acções, referidas em Anexo, cujo critério de escolha é a sua relevância face ao que podemos designar por “rotinas” da Instituição.

É com base neste Plano de Actividades que se desenvolve o Plano de Meios, especificado em três planos: o Pessoal, o de Investimento e o Financeiro.

Tendo em atenção a situação e o calendário de entrada em funções do novo Conselho de Administração, este Plano é, necessariamente, conservador e não introduz alterações profundas face à situação histórica, sem embargo da presença de sinais que correspondem a orientações que o Conselho tem em mente empreender e começar a concretizar já em 2007, embora não tenha ainda tido tempo para as materializar e, portanto, traduzir em acções bem definidas e orçamentadas. Eis os sinais que se reputam de mais importantes:

- ⇒ Uma redução global das receitas e dos custos, como compromisso de uma maior eficiência interna.
- ⇒ Uma estabilização do pessoal em número, mas espera-se que não em qualificações. Nesse sentido, entende o Conselho que tem de robustecer a sua capacidade de intervenção técnica, de modo a torná-la cada vez mais capaz de gerar endogenamente as respostas aos problemas com que, diariamente, a ANACOM se defronta.

Isso significa que as colaborações externas serão sempre bem-vindas, mas escolhidas estrategicamente com este objectivo.

- ⇒ Um maior aprofundamento teórico dos novos desafios à Regulação em geral e, em particular, das Telecomunicações que apontam para convénios com Instituições de Ensino Superior e de Investigação que

devem prevalecer sobre o recurso a consultores individuais permanentes.

- ⇒ Uma preocupação constante com a fiabilidade das redes e com a sua segurança e capacidade de lhes responder em situação de emergência.
- ⇒ Uma mais eficiente gestão, incluído a tarifação, do espectro, entendido como um bem colectivo inalienável, cuja utilização deve ser orientada pelo serviço ao cidadão e aos outros objectivos centrais que a missão da ANACOM justamente impõe.

O Conselho tem consciência de que o calendário acelerado em que teve de produzir este documento, coetâneo com a necessidade de responder a problemas de grande melindre que prespectivam, inclusivamente, uma alteração não despicienda da estrutura do sector, não permitiu uma total consistência entre o desenho de todos os objectivos, acções e respectivos orçamentos.

Propõe-se, no entanto, suprir eventuais lacunas, não só acolhendo sugestões nesse sentido, mas também garantindo que trabalhará, em permanência, no aumento da coerência interna desse Plano, não alienando nunca regras orçamentais que ele próprio traçou.

1. A Missão do ICP-ANACOM

O enquadramento estatutário do ICP-ANACOM e a definição de missão que dele se extrai são factores estáveis ao longo dos sucessivos planos de actividade, garantindo independência, continuidade e consistência da actuação, condição indispensável de estabilidade regulatória propiciadora de um ambiente em que os investidores podem avaliar adequadamente os seus investimentos.

Assim, de acordo com as disposições estatutárias desta Autoridade, complementadas, no que diz respeito ao sector das comunicações electrónicas, pela Lei nº5/2004 (Regicom), o ICP-ANACOM tem três eixos de actuação fundamentais, sobre os quais deverá alicerçar a sua missão:

- a regulação do mercado;
- a supervisão do mercado;
- a representação do Estado no sector das comunicações.

Neste contexto, a missão ICP-ANACOM, como autoridade reguladora do sector foi definida da seguinte forma:

A missão do ICP-ANACOM é regular, supervisionar e fiscalizar o mercado das comunicações de forma a assegurar que a todos os consumidores em Portugal é proporcionada diversidade de escolha e universalidade no acesso a serviços de comunicação, num mercado onde prevaleçam condições propícias à inovação, investimento e à eficiente prestação dos serviços, garantindo aos consumidores finais qualidade a preços acessíveis.

2. PRINCÍPIOS DE ACTUAÇÃO

A missão será prosseguida através dos actos regulatórios que, em cada momento e em cada situação, forem considerados os mais adequados, tanto em termos de eficácia como de eficiência, enquadrados pelo conjunto de princípios de actuação que caracterizam, no essencial, a visão do regulador sectorial sobre a actividade de regulação.

Os princípios segundo os quais é regida a actuação do ICP-ANACOM, atentos a que já foram apresentados no Plano de Actividades para 2006-08, são os seguintes:

i. Proporcionalidade na regulação

A proporcionalidade deve constituir um elemento caracterizador da actividade do regulador: as medidas de regulação devem ser proporcionadas, isto é, as mínimas possíveis para a correcção eficaz das falhas de mercado que justificaram a intervenção regulatória. O regulador deve intervir apenas quando necessário – o que na terminologia anglo-saxónica é habitualmente referido como *a bias against intervention* - através de medidas correctivas seleccionadas com base no problema identificado e que minimizem os custos da intervenção. Contudo, uma vez identificada a necessidade de intervenção do regulador, ela deve ser firme, rápida e eficaz, recorrendo-se aos mecanismos regulatórios que sejam o menos “intrusivos” possível no funcionamento dos mercados.

ii. Promoção do *level playing field*

A igualdade nas oportunidades de negócio (*level playing field*) é uma das condições básicas para o desenvolvimento de um ambiente são de concorrência efectiva no mercado. O regulador deve assegurar que a existência de uma determinada falha de mercado não venha a impedir que alguns operadores estejam em condições de replicar, em preço ou em

serviço, uma oferta que é disponibilizada por outro operador, por motivos que não sejam a maior capacidade de inovação, maior eficiência ou melhor identificação das necessidades dos consumidores.

A existência de elementos particulares no mercado – como externalidades de rede, estruturas de custos com uma elevada componente de custos fixos e a natureza dos próprios serviços – torna a avaliação do que constitui uma situação de igualdade de oportunidades de negócio, bem como a promoção da sua existência, um dos objectivos e desafios centrais na regulação das comunicações.

iii. Transparência na comunicação

A transparência constitui, para o ICP-ANACOM, uma característica muito importante na actividade de regulação: o regulador deve comunicar de forma clara com o mercado, através de uma justificação bem fundamentada das razões da intervenção, das formas escolhidas para a concretizar e dos resultados pretendidos. As formas de intervenção devem ser, tanto quanto possível, simples e fáceis de transmitir aos intervenientes no mercado. Em particular, o processo de consulta pública deve constituir um elemento fundamental na elaboração da decisão final, já que as opiniões veiculadas pelos agentes são um contributo importante no processo de decisão.

iv. Previsibilidade da regulação

O regulador não deve surpreender os mercados. Isto é, o regulador deve ter uma linha de actuação consistente que, no essencial, é incorporada nas expectativas dos intervenientes no mercado, de forma a que estes possam planear as suas actividades – e, em particular, as suas decisões de investimento – de uma forma estável. A previsibilidade das decisões do regulador assegura, também, tudo o resto constante, uma maior estabilidade dos mercados financeiros já que o sentido das decisões do regulador é incorporado por estes. Essa previsibilidade não deve, contudo, impedir a inovação regulatória face aos novos desafios que os desenvolvimentos tecnológicos e institucionais vão colocando.

v. Fiscalização proactiva

A fiscalização deverá permitir averiguar se as medidas do regulador são postas em prática nas condições e prazos estabelecidos, permitindo também avaliar o seu impacto no mercado. Por outro lado, a fiscalização deverá possibilitar ao regulador aferir dos níveis de qualidade de serviço efectivamente disponibilizados ao consumidor, oferecendo ela própria indicações para a actividade reguladora. Privilegia-se, assim, uma fiscalização proactiva – isto é, em que se afectam meios de acordo com a importância atribuída ao cumprimento das regras essenciais ao funcionamento do mercado – e não reactiva, em que os meios são afectados ao sabor de reporte de factos indiciadores de infracções.

Em particular, procurar-se-á assegurar que os cidadãos terão garantia crescente de poder comunicar quando precisam e não pagar serviços que não usaram ou não puderam usufruir.

vi. Promoção da neutralidade tecnológica

A regulação deve promover soluções que eliminem a discriminação tecnológica, assegurando a concorrência entre diferentes opções tecnológicas, proporcionando condições para os operadores oferecerem soluções com diversidade e qualidade crescente aos consumidores, num ambiente de permanente inovação e evolução tecnológica. Ou seja, a regulação não pode discriminar em favor da utilização de um tipo particular de tecnologia; pelo contrário, deve assegurar que o mesmo serviço é regulado de uma forma equivalente, independentemente da plataforma tecnológica que é usada.

vii. Avaliação da regulação

A actividade do regulador, para além dos aspectos referidos, deve estar também sujeita a uma avaliação face aos resultados obtidos. Para o ICP-ANACOM é de importância determinante acompanhar, permanentemente, a evolução de um conjunto vários de indicadores que, entre outros, contemplem os seguintes aspectos: evolução dos preços nos mercados das comunicações electrónicas e serviços postais; comparação internacional de preços no sector (*benchmarking*); encorajamento do investimento em infra-

estruturas e de interoperabilidade; evolução da inovação e diversidade da oferta, com a consequente ampliação das opções dos consumidores; melhoria dos níveis de qualidade de serviço; qualidade de serviço universal que promova, sem exclusões, o exercício da cidadania; aumento do nível de segurança das redes bem como da prontidão de resposta adequada em emergência; adequada inserção no desenvolvimento do mercado interno europeu, com permanente atenção aos interesses nacionais específicos; contribuição para o desenvolvimento da sociedade de informação e para a afirmação da língua portuguesa como veículo de comunicação de difusão cultural.

Será através da evolução de indicadores como estes que o ICP-ANACOM avaliará o seu sucesso como regulador sectorial, tendo em atenção o potencial da sua contribuição específica para cada um dos indicadores anunciados.

Mas os resultados não podem ser desligados dos recursos usados para os atingir, isto é, o ICP-ANACOM também tem de ser avaliado pela eficiência de utilização dos recursos, o que impõe uma diminuição do nível de Ineficiência-X, que se deverá traduzir num menor custo das actividades realizadas, que, no entanto, deve ser visto globalmente e não em cada tipo isolado de despesas, uma vez que uma reafecção interna de funções pode aumentar despesas nalgumas actividades, com a contrapartida de uma maior diminuição em outras. Esta melhoria de eficiência tem de se reflectir na diminuição dos montantes cobrados aos operadores.

Uma palavra final para a importância da independência do ICP-ANACOM, consagrada no artigo 4º dos seus estatutos. A independência do regulador sectorial – entidade orgânica financeira e funcionalmente separada quer do Governo quer das empresas que oferecem redes e serviços de comunicações electrónicas e postais, bem como equipamento – constitui um elemento essencial para o sucesso da actividade de regulação.

3. ENQUADRAMENTO DA ACTIVIDADE DO ICP-ANACOM

3.1 Enquadramento regulamentar

A ANACOM é a autoridade reguladora das comunicações postais e das comunicações electrónicas, conforme decorre dos seus Estatutos, publicados em anexo ao Decreto-Lei nº 309/2001, de 7 de Dezembro, da Lei de Bases dos Serviços Postais (artigo 18º da Lei n.º 102/99, de 26 de Julho, com as alterações introduzidas pelo Decreto-lei n.º 116/2003, de 12 de Junho) e da Lei das Comunicações Electrónicas (artigos 4º e 5º da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro). Tem, além disso, a responsabilidade de assessorar o Governo, a pedido deste ou por iniciativa própria, na definição da estratégia e da política geral de comunicações, sugerindo ou propondo medidas de natureza política ou legislativa (n.º 1 do Artigo 6º dos Estatutos).

Como autoridade reguladora, a ANACOM tem por objecto a regulação e a supervisão do mercado e a representação do Estado no sector das comunicações.

Assim, para o efeito, são atribuições da ANACOM, no âmbito da **regulação do mercado**, garantir o acesso dos operadores de comunicações às redes, em condições de transparência e igualdade, promover a competitividade e o desenvolvimento nos mercados das comunicações, atribuir os títulos de exercício da actividade postal e de telecomunicações, assegurar a gestão do espectro radioelétrico, garantindo a coordenação entre as comunicações civis, militares e paramilitares, e gerir o sistema de numeração no sector das comunicações.

No campo das suas funções de **supervisão do mercado** cabe à ANACOM velar pela aplicação e fiscalização das leis, regulamentos e requisitos técnicos aplicáveis no âmbito das suas atribuições, bem como o cumprimento, por parte dos operadores de comunicações, das disposições

dos respectivos títulos de exercício de actividade ou contratos de concessão. Cabe, ainda, à ANACOM garantir a existência e disponibilidade de um serviço universal de comunicações, assegurando o cumprimento das obrigações correspondentes e velar pela correcta utilização dos recursos espectrais e de numeração atribuídos, bem como proteger os interesses dos consumidores, especialmente os utentes do serviço universal, em coordenação com as entidades competentes, promovendo, designadamente, o esclarecimento dos consumidores.

No quadro da sua **competência representativa** cabe à ANACOM assegurar a participação técnica e a representação sectorial do Estado Português em instâncias internacionais, acompanhar as experiências estrangeiras de regulação das comunicações e estabelecer relações com outras entidades reguladoras. Neste campo, compete à ANACOM colaborar com outras entidades públicas e privadas na promoção da investigação científica aplicada às telecomunicações, bem como na divulgação nacional e internacional do sector, promover a normalização técnica, em colaboração com outras organizações, no sector das comunicações e áreas relacionadas, colaborar na definição das políticas de planeamento civil de emergência do sector das comunicações, apoiando tecnicamente os organismos e serviços responsáveis pelo estabelecimento e gestão da rede integrada de comunicações de emergência. À ANACOM cabe, ainda, assegurar a realização de estudos nas áreas das comunicações postais e de telecomunicações, bem como a execução de projectos no âmbito da promoção do desenvolvimento do acesso à sociedade de informação e do conhecimento.

Para além deste quadro de atribuições, com a publicação do Decreto-Lei n.º 7/2004, de 7 de Janeiro, que disciplina certos aspectos legais dos serviços da sociedade da informação, em especial do comércio electrónico, em transposição da Directiva n.º2000/31/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 8 de Junho de 2000, a ANACOM passou a desempenhar funções de entidade de supervisão central, com atribuições em todos os

domínios regulamentados no referido diploma, salvo nas matérias em que lei especial atribua competência sectorial a outra entidade.

A eficiente concretização das atribuições que lhe estão cometidas implicou a atribuição à ANACOM de um amplo poder normativo e de outras competências. Assim, além de emitir actos vinculativos individuais e concretos e de formular recomendações concretas, de instaurar e instruir processos e de punir as infracções que sejam da sua competência, de fiscalizar o cumprimento das leis e regulamentos aplicáveis ao sector das comunicações, de vigiar a actividade das entidades sujeitas à sua supervisão e o funcionamento do mercado das comunicações, a ANACOM pode elaborar e aprovar regulamentos nos casos previstos na lei e quando se revelem necessários ao exercício das suas funções.

Compete-lhe, também, a promoção de processos de consulta pública e de manifestação de interesse, nomeadamente no âmbito da introdução de novos serviços ou tecnologias, a avaliação da conformidade de equipamentos e materiais e a definição dos requisitos necessários para a sua comercialização.

Enfim, enquanto autoridade reguladora sectorial, a ANACOM coordena a aplicação da lei da concorrência no sector das comunicações com a Autoridade da Concorrência e arbitra e resolve litígios que surjam no âmbito das comunicações.

3.2 Opções e orientações da União Europeia

a) Linhas gerais - Iniciativa i2010

A iniciativa i2010 foi lançada pela Comissão em 1 de Junho de 2005, na sequência da revisão da estratégia de Lisboa, e contém o quadro de políticas (*guidelines*) que dizem respeito à economia digital e às Tecnologias de Comunicação e Informação (TIC) para o período 2005-2010. São determinadas três políticas prioritárias:

- o espaço único da informação;
- a inovação e investimento em investigação;
- a inclusão.

No primeiro relatório anual de progresso referente à iniciativa i2010, datado de Maio de 2006, a Comissão reforça a ideia de que as TIC são um factor chave de crescimento e competitividade apela aos Estados-membros para que aumentem a intensidade dos seus esforços na utilização das TIC, na melhoria do acesso à Internet através de banda larga, na facilitação da circulação de conteúdos digitais em todo o espaço da EU, na libertação de espectro radioelétrico para novas aplicações, na integração da investigação e inovação e na modernização dos serviços públicos.

b) Enquadramento regulamentar das comunicações electrónicas – Revisão 2006

No dia 28 de Junho de 2006, a Comissão Europeia iniciou o processo de revisão do enquadramento regulamentar das comunicações electrónicas que entrou em vigor no ano de 2002. Este processo, designado “2006 Review”, inicia-se com uma consulta pública. Os resultados desta consulta pública serão posteriormente levados em consideração na redacção das novas directivas comunitárias sobre comunicações electrónicas que serão posteriormente transpostas para os ordenamentos legais dos estados-membros. A comissão prevê que este processo esteja concluído no ano de 2010.

c) Enquadramento regulamentar dos serviços postais

Considerando que o estabelecimento do mercado interno no sector postal é de manifesta importância para a coesão económica e social da União Europeia (UE), a Directiva 97/67/CE, sem deixar de assegurar o respeito pelas obrigações e pelos direitos dos prestadores do serviço universal, pretendeu garantir a livre prestação de serviços no sector postal.

Na sequência do Conselho Europeu de Lisboa de Março de 2000, que apelou a uma mais rápida liberalização de todos os mercados da UE, a Directiva 2002/39/CE, que altera a Directiva 97/67/CE, fixou um calendário para a

realização progressiva dessa liberalização em duas etapas: 1 de Janeiro de 2003 para as cartas de peso inferior a 100 gramas (ou cujo valor de franquia seja mais de três vezes superior à tarifa de uma carta normal) e 1 de Janeiro de 2006 para as cartas de peso inferior a 50 gramas (ou cujo valor de franquia seja mais de duas vezes e meia superior à tarifa de uma carta normal).

O segundo relatório da Comissão ao Conselho e ao Parlamento Europeu, de 23 de Março de 2005, relativo à aplicação da directiva postal, (Directiva 97/67/CE, com a redacção que lhe foi dada pela Directiva 2002/39/CE) confirmou que, globalmente, a reforma do sector postal da UE estava àquela data bastante avançada. Embora ainda não concluída, já produzira uma série de melhorias significativas, designadamente em aspectos de qualidade do serviço, de desempenho das empresas e de separação entre as autoridades reguladoras e os operadores. No entanto, a transposição prática de certas exigências regulamentares mais complexas da directiva postal (controlo tarifário, transparência das contas, autorizações e licenças) requeria ainda alguns esforços. Por outro lado, quanto à situação do mercado dos serviços postais, a Comissão verificou que a concorrência carecia ainda de desenvolvimento e que era necessário, a nível regulamentar, reequilibrar assimetrias ainda demasiado presentes entre os Estados-Membros, nomeadamente em matéria de obrigações fiscais.

No que se refere a perspectivas de futuro concluiu-se então ser indispensável: que todos os operadores aproveitassem todas as oportunidades proporcionadas para prosseguir a modernização deste sector; que houvesse um acompanhamento regulamentar, bem como uma cooperação eficaz tanto a nível dos Estados-Membros como a nível da Comissão; que se organizasse um debate de fundo sobre o futuro da política em matéria de serviços postais.

Em 2006, teve lugar a terceira redução da área reservada prevista na directiva postal.

À data deste Plano, prevê-se que o calendário futuro de implementação plena do mercado interno destes serviços seja validado até ao final de 2006,

mediante uma proposta da Comissão confirmando, se apropriada, a data de 2009 para o pleno estabelecimento do mercado interno no sector postal em 2009, ou determinando um novo faseamento para esse objectivo. Esta proposta terá em consideração:

- As conclusões/recomendações de um estudo prospectivo promovido pela Comissão sobre o impacto, no serviço universal, do pleno estabelecimento do mercado interno no sector postal em 2009;
- A publicação também em 2006, do 3º relatório da Comissão ao Conselho e ao Parlamento Europeu relativo à aplicação da directiva postal.

3.3 Opções e orientações do Governo

O relançamento da Estratégia de Lisboa, decidido pelo Conselho Europeu da Primavera de 2005 e operacionalizado através da iniciativa i-2010, determinou uma oportunidade para, no quadro metodológico de reforço da coordenação entre as políticas nacionais e as políticas europeias, Portugal reafirmar e actualizar uma visão ambiciosa mas realista de futuro. Esta Visão, que está vertida nos objectivos do programa do Governo é:

“Colocar Portugal de novo no centro do processo de desenvolvimento à escala da União Europeia e à escala Global, promovendo o crescimento e o emprego através da melhoria da qualificação das pessoas, das empresas, das instituições, dos territórios, do desenvolvimento científico e do reforço da atractividade, da coesão social e da qualidade ambiental.”

O caminho para a concretização desta Visão passou pela identificação clara dos factores críticos e das vantagens competitivas a que o País pode recorrer, com o objectivo de definir e focalizar políticas públicas e dinâmicas

socio-económicas na exploração das vantagens e na minimização dos constrangimentos detectados.

A preparação de Portugal para os desafios da Sociedade do Conhecimento, elevando os seus níveis de competência, bem como numa aposta generalizada no desenvolvimento científico e tecnológico surgiu desde logo como condição necessária, fundamental, para o aproveitamento dos factores diferenciadores do País (que foram definidos, em sentido lato, como o Oceano, o Território e a Língua) e das dinâmicas económicas de modernização.

Os diversos programas e planos de acção com incidência no Crescimento e no Emprego encontram-se englobados de forma coerente no PNACE - Programa Nacional de Acção para o Crescimento e Emprego. Entre os documentos que constituem os anexos ao PNACE, fundamentais para a sua implementação e avaliação, merecem referência particular o Programa de Estabilidade e Crescimento na dimensão macroeconómica, o Plano Tecnológico na dimensão de competitividade e qualificação, e o Plano Nacional de Emprego na dimensão emprego.

No âmbito do PNACE estão definidas 7 políticas nacionais a concretizar, traduzidas em 125 medidas.

As que se consideram constituir referência chave para o Plano de Actividades a Autoridade Reguladora do sector das comunicações neste período de referência apresentam-se a seguir, agrupadas da seguinte forma:

- I. Medidas estruturantes directamente relacionadas com os mercados do sector;
- II. Medidas estruturantes com dependências do nível de desenvolvimento e qualidade dos serviços, infra-estruturas e mercados do sector das comunicações;
- III. Medidas estruturantes com impacto sobre o funcionamento eficiente do Regulador e/ou sobre o seu relacionamento com os cidadãos, empresas e instituições.

- I. As medidas estruturantes directamente relacionadas com os mercados do sector são as que resultam das **políticas de eficiência dos mercados** (*Guidelines* 12, 13 e 16 da iniciativa i2010), designadamente:

Medida 80 – Desenvolvimento do sistema de comunicações electrónicas, com destaque para a oferta e utilização de “Banda Larga”, com o objectivo de a promover em ambiente competitivo, incidindo nas redes e serviços de comunicações electrónicas;

Medida 81 – Revisão do quadro regulador do sector das comunicações, com o objectivo de intervenção regulatória nos mercados retalhista e grossista de comunicações electrónicas;

Medida 91 – Liberalização gradual e controlada dos serviços postais. Esta medida, deve ser considerada em conjunção com o determinado no programa do Governo, no qual os objectivos para o triénio consistem, relativamente a este sector, na melhoria dos padrões de qualidade de serviço do prestador do serviço universal e num cenário de progressiva abertura do mercado a agentes privados, procurando assegurar-se, no longo prazo, um modelo de exploração empresarial sustentado.

A entidade responsável pela execução destas medidas é, naturalmente, o ICP-ANACOM (MOPTC).

- II. Medidas estruturantes com dependências do nível de desenvolvimento e qualidade dos serviços, infra-estruturas e mercados do sector das comunicações:

a) Neste contexto deve ser destacado, a nível das **políticas de investigação, desenvolvimento e inovação** (*Guidelines* 7, 8 e 9 da iniciativa i2010) o Plano Tecnológico, que envolve de forma transversal todas as áreas da governação, no qual se assume como elemento crítico para o desenvolvimento da sociedade portuguesa, conjuntamente com o apoio à inovação, e com a prioridade dada ao desenvolvimento do capital humano, a aposta na crescente generalização do acesso às Tecnologias de

Informação e Comunicação (TIC), e em particular à Internet, com factor multiplicador da mobilização da Sociedade de Informação e com impacto directo na qualidade de vida, na segurança e no trabalho das pessoas.

De acordo com as orientações do programa do Governo, uma das quatro linhas estratégicas definidas na área das políticas de investigação, desenvolvimento e inovação é a promoção do uso efectivo das TIC e de uma sociedade de informação inclusiva.

Como referido, o Governo especifica no respectivo programa que pretende colocar Portugal “entre os melhores casos mundiais ao nível da acessibilidade, da penetração e da qualidade dos serviços (...)”, e afirma: “Para tal, o País terá de estar dotado das redes de comunicações mais avançadas, com serviços inovadores e em modalidades que permitam o acesso universal por parte das famílias e das empresas.” No documento referido considera-se, neste contexto, que a largura de banda e os respectivos padrões de qualidade e desempenho, bem como a acessibilidade pelos diversos utilizadores, são factores decisivos e dinâmicos para aquele objectivo. Sublinha-se, como elemento crítico do projecto do Governo para o desenvolvimento da sociedade portuguesa, no horizonte temporal em causa, a generalização do acesso à Internet e às tecnologias de informação e comunicação (TIC), conjuntamente com o apoio à inovação, nas suas diversas vertentes, e a prioridade dada ao desenvolvimento do capital humano.

Entre as metas específicas estabelecidas no horizonte de 2010 relevam-se as seguintes:

- Duplicar os utilizadores regulares da Internet, ultrapassando 60% da população;
- Triplicar o número de agregados familiares com acesso à Internet em banda larga, para mais de 50%;

- Assegurar que o preço do serviço de acesso permanente à Internet em banda larga, utilizado pela maioria da população portuguesa, se situe entre os três mais baixos da UE;
- Aumentar a percentagem de trabalhadores que utilizam computadores ligados à Internet no emprego, para pelo menos 40%;
- Aumentar a utilização de comércio electrónico de forma regular, para pelo menos 25% da população;
- Assegurar a disponibilização on-line de todos os serviços públicos básicos.

Para dar resposta a estes desafios, integrando numa estratégia de ampla mobilização das pessoas e organizações para o crescimento, o emprego, o uso generalizado das tecnologias de informação e comunicação e a valorização do conhecimento, o Governo criou o programa *Ligar Portugal*, que encontra reflexo em algumas medidas específicas previstas no PNACE para concretizar as linhas de orientação e atingir as metas estabelecidas:

- Medida 58 - Assegurar a ligação em banda larga de todas as escolas do País, promover a abertura do ambiente escolar e facilitar a utilização de computadores em casa por estudantes;
- Medida 59 – Duplicar a rede de Espaços Internet para acesso público gratuito em banda larga;
- Medida 60 – Implementar e operar, como rede pública com circuitos próprios, a dorsal da RCTS (Rede Ciência Tecnologia e Sociedade), criar a rede nacional de segurança de toda a administração pública e desenvolver uma política de segurança informática;
- Medida 61 – Modernizar a Administração Pública com a utilização generalizada das TIC e criar uma oferta pública de Internet de Cidadania;

- Medida 63 – Criar e promover a utilização de novos serviços e conteúdos, via Internet;
- Medida 64 – Criar o Fórum para a Sociedade da Informação

b) A nível das **políticas de coesão territorial e sustentabilidade ambiental** (*Guidelines* 11 e 16 da iniciativa i2010) sublinha-se a Medida 67 – Cidades e regiões digitais, que visa prosseguir, monitorizar e apoiar projectos que promovam uma visão do território baseada na utilização de TIC's, na organização em rede e no conhecimento, como contribuição importante para o relançamento da competitividade nacional.

III. Medidas estruturantes com impacto sobre o funcionamento eficiente do Regulador e/ou sobre o seu relacionamento com os cidadãos, empresas e instituições:

a) A nível das **políticas de crescimento económico e sustentabilidade das contas públicas** (*Guidelines* 1 a 6 da iniciativa i2010) sublinham-se as medidas estruturantes de reforma da Administração Pública.

b) A nível das **políticas de governação e administração pública** (*Guidelines* 3, 14, 15 e 20 da iniciativa i2010) constituem referência às medidas estruturantes de simplificação e desburocratização, designadamente a Medida 13: Eliminação e simplificação de formalidades: processos de licenciamento; as medidas de melhoria do atendimento, designadamente a Medida 15: Aplicação do princípio do Balcão Único; as medidas estruturantes de desmaterialização, designadamente a Medida 18: Expansão de projecto de compras electrónicas e a Medida 19: Disseminação do sistema de gestão electrónica de documentos; as medidas de Qualificação, designadamente a Medida 21: Acções de qualificação e valorização dos RH e a Medida 22: Sistema de avaliação do desempenho organizacional.

c) No contexto do funcionamento eficiente do Regulador é relevante referir que no programa do Governo se preconiza que as

autoridades reguladoras sectoriais procurem pautar-se por regras de transparência rigorosa, garantindo a sua efectiva independência relativamente aos interesses dos regulados e procurando reforçar os seus meios e aperfeiçoar os seus poderes de intervenção e se refere, também, que as autoridades reguladoras sectoriais são fundamentais para garantir a existência de mecanismos que assegurem o adequado funcionamento dos mercados, de acordo com uma cultura de concorrência cujo desenvolvimento se reconhece como importante para a competitividade das empresas, contribuindo para gerar eficiência no interesse da economia nacional.

No programa de Governo afirma-se também que a actuação das entidades reguladoras se requer independente, forte e eficaz, sobretudo nos domínios mais sensíveis, designadamente quando está em causa a prestação de serviços essenciais, e na salvaguarda dos direitos dos consumidores, cujos interesses deverão merecer uma atenção crescente na definição de prioridades de actuação.

Relativamente ao sector das comunicações, considera-se mesmo que a garantia de independência da autoridade reguladora, a par de uma abertura dos mercados públicos de telecomunicações, é uma condição prioritária para estimular a concorrência e permitir um desenvolvimento mais rápido e sustentado.

Finalmente, deve ser considerado que o Governo, no seu programa, prevê que para efeitos da melhoria do sistema de regulação, seja promovido “um procedimento sistemático de “Avaliação do impacto da regulação”, numa lógica de ponderação custo-benefício. Este procedimento considerará, também, as eventuais alternativas para melhor atingir os objectivos das políticas públicas”.

d) No contexto do relacionamento com os cidadãos e empresas a acção do regulador deve ainda considerar a vertente da informação

ao cidadão, designadamente sobre os seus direitos como utilizador de bens e serviços, e mecanismos de defesa dos mesmos. No programa do Governo é especificamente referido que “ (...) as telecomunicações devem merecer também uma atenção redobrada na óptica da defesa dos interesses dos utilizadores”, afirmando-se que “deverá ser reforçada a actividade do Regulador ANACOM, em ordem a aferir da existência de eventuais situações lesivas dos interesses dos utilizadores e a aumentar a concorrência e a oferta de serviços, mas também de forma a permitir uma efectiva possibilidade de comparação de preços e condições entre os inúmeros tarifários existentes”.

e) Igualmente importante é a cooperação com outras instituições do Estado, em particular com a Autoridade da Concorrência, como previsto na lei e oportunamente salientado no discurso do Ministro das Obras Públicas, Transportes e Comunicações aquando da tomada de posse dos mais recentes membros do Conselho de Administração do ICP-ANACOM.

4. OBJECTIVOS ESTRATÉGICOS DO ICP-ANACOM

Na sequência da visão estratégica preconizada pelo Conselho de Administração do ICP-ANACOM para o triénio 2006-2008, estabelecem-se os seguintes objectivos:

- Promoção de mercados abertos e concorrenciais;
- Melhoria das condições de utilização para os cidadãos;
- Promoção da inovação e do investimento em infra-estruturas;
- Aumento da capacidade de actuação e de eficiência do ICP-ANACOM;
- Acompanhamento activo no desenvolvimento do Mercado Interno da UE;
- Promoção da cooperação internacional.

Estes objectivos estratégicos decorrem da experiência acumulada, da atenção às mudanças e da tentativa de antecipação dos efeitos dessas mudanças, para além, naturalmente, das atribuições próprias do ICP-ANACOM.

4.1 Promoção de mercados abertos e concorrenciais

Entende-se que a existência de mercados abertos e concorrenciais, é essencial para que o sector das comunicações cumpra o papel que lhe cabe no processo de crescimento, desenvolvimento e aumento de competitividade da economia portuguesa, permitindo simultaneamente a maximização dos benefícios para os consumidores e a obtenção de níveis de investimento que possibilitem o crescimento sustentado do sector, sob condição estrita de um enorme nível de exigência de fiabilidade da rede e de aplicação de critérios de segurança.

Pretende-se com este objectivo estratégico assegurar a inexistência de distorções ou entraves à concorrência, tais como discriminações no tratamento de empresas ou abusos de posição dominante, e encorajar o funcionamento dos mercados num contexto de transparência, estabilidade e previsibilidade dos respectivos sistemas tarifários e regulatórios.

Para a concretização deste objectivo, assumiu-se para 2007-2009 uma estratégia assente em quatro pontos:

- Aplicação de princípios de regulação proporcionais, transparentes e previsíveis;
- Revisão das análises de mercados de comunicações electrónicas (definição de mercados relevantes, avaliação de poder de mercado significativo e imposição de obrigações), tendo em particular atenção as alterações propostas no âmbito da UE;
- Prevenção de situações de abuso de posição dominante;
- Adopção de medidas que favoreçam a concorrência entre diferentes tecnologias.
- Aprofundamento do estudo do mercado dos serviços postais

4.2 Melhoria das condições de utilização para os cidadãos

Em situações em que o funcionamento livre do mercado não conduz a uma afectação eficiente de recursos, como acontece nos sectores das comunicações electrónicas e dos serviços postais, é fundamental que o regulador assegure que os cidadãos obtêm a melhor satisfação possível em termos de qualidade de serviço, de preços, de diversidade e de universalidade. Este objectivo estratégico constitui o fim último da actividade de regulação e está claramente expresso na definição da missão do regulador.

Para prosseguir este objectivo pretende-se assegurar, de forma activa, que empresas e famílias disponham de elementos que possibilitem as melhores

opções relativamente às suas soluções de consumo e investimento, estimulando comportamentos mais exigentes e eficientes. Considera-se essencial a formação/informação dos consumidores, através da divulgação de informação clara, actualizada e oportuna, designadamente de indicadores perceptíveis e comparáveis sobre o funcionamento dos mercados e a *performance* das entidades actuantes no sector.

Considera-se também essencial que seja assegurada a protecção dos consumidores, propiciando o estabelecimento de mecanismos de prevenção de situações de incumprimento dos deveres dos prestadores de serviços de comunicações.

Neste âmbito, os princípios orientadores para 2007-2009 são os seguintes:

- Assegurar informação que permita as melhores escolhas aos consumidores;
- Promover a divulgação de indicadores de qualidade de serviço;
- Minimizar situações em que não há alternativa de escolha de prestadores de serviços de comunicações;
- Assegurar a universalidade do acesso e a prestação do serviço universal e antecipar o âmbito deste face às novas exigências do exercício da cidadania;
- Promover o desenvolvimento de mecanismos susceptíveis de facilitarem o diálogo entre consumidores e operadores.
- Garantir a diminuição de pagamentos por serviços não utilizados ou inadequadamente prestados, para além da melhoria da sua qualidade.

4.3 Promoção da inovação e do investimento em infra-estruturas

A inovação e o investimento em infra-estruturas são factores condicionantes da sustentabilidade do desenvolvimento de qualquer sector, no médio e longo prazo. Este princípio assenta na necessidade de garantir a disponibilidade de infra-estruturas de qualidade crescente, nas diversas alternativas

tecnologicamente disponíveis e que são condição prévia para o efectivo exercício duma acessibilidade não discriminatória e de uma utilização eficiente.

A actividade de regulação deve potenciar estes factores, como condição necessária para que o sector das comunicações continue a assumir, no médio e no longo prazo, um papel relevante no desenvolvimento da economia portuguesa, designadamente através de empresas que desenvolvam modelos de negócio sustentáveis, oferecendo ao cidadão produtos e serviços de qualidade.

Além de criar condições para assegurar a promoção da inovação e do investimento em equipamentos e infra-estruturas, compete também ao regulador gerir conflitos potenciais entre interesses do consumidor de curto e de médio ou longo prazos – entre preços mais baixos ou maiores incentivos ao investimento no presente que contribuam para preços mais baixos no médio prazo – estabelecendo prioridades e compromissos.

Os principais princípios orientadores adoptados para 2007-2009 são os seguintes:

- Adoptar, quando necessário, medidas incentivadoras de modelos de negócio baseados no desenvolvimento e valorização, das infra-estruturas de comunicações;
- Participar, de uma forma activa, no processo conducente a uma utilização de infra-estruturas públicas para comunicações electrónicas e de serviços postais;
- Promover o desenvolvimento de novos serviços e sistemas;
- Assegurar um enquadramento regulatório encorajador da convergência e desenvolvimento de sistemas, serviços e equipamentos.
- Promover a cooperação com entidades do ensino superior e de investigação para difusão do conhecimento tecnológico de ponta e

criação de condições para a sua correcta adaptação ao desenvolvimento das comunicações.

4.4 Aumento da capacidade de actuação e eficiência do ICP-ANACOM

Em relação a este objectivo, a estratégia do ICP-ANACOM assenta, para 2007-2009, nos seguintes vectores de intervenção:

- Promover a divulgação de informação sobre as competências e acções do regulador;
- Reforçar a actuação na área de fiscalização;
- Reforçar a adopção de melhores práticas (nacionais e internacionais);
- Promover a valorização dos recursos humanos, reforçando o nível de formação e qualificação dos recursos designadamente através da celebração de protocolos com instituições do Ensino Superior.
- Reforçar a cooperação com Centros de Investigação de cujo potencial o ICP-ANACOM possa beneficiar na resolução e antecipação de problemas novos e específicos de regulação;
- Assegurar uma maior eficiência na utilização de recursos humanos e financeiros;
- Dinamizar o conhecimento do sector.

4.5 Acompanhamento activo do desenvolvimento do mercado interno da UE

Em consonância com as responsabilidades da ANACOM, ter-se-á sempre em atenção a necessidade de contribuir para o desenvolvimento do mercado interno da União Europeia, sem embargo da salvaguarda das especificidades do mercado nacional, se relevante, e das condições necessárias ao seu desenvolvimento autónomo que permita, sem entraves artificiais, a sua futura integração eficiente no mercado único em construção.

Nesse sentido, o ICP-ANACOM acompanhará e discutirá o Quadro Regulamentar das Comunicações Electrónicas Revisto.

4.6 Promoção da cooperação internacional

Compete ao ICP-ANACOM a representação do Estado Português. Neste contexto, o ICP-ANACOM assegurará uma presença activa em todas as instituições de indeclinável interesse para Portugal, para a União Europeia e para a difusão da língua portuguesa como veículo estratégico de comunicação.

Daqui decorre uma atenção particular à cooperação activa com todos os países de expressão portuguesa, sem esquecer as comunidades espalhadas pelo mundo.

5. ÁREAS DE ACTUAÇÃO E ACÇÕES PRIORITÁRIAS

Os objectivos estratégicos expostos no ponto 4 podem agrupar-se e em três grandes áreas chave de actuação, distintas mas interdependentes e cujos resultados são convergentes no sentido do pleno cumprimento da missão do ICP-ANACOM:

- i. Promoção da concorrência, inovação e investimento;
- ii. Garantia e protecção dos direitos dos utilizadores;
- iii. Aumentar a eficiência do ICP-ANACOM.

Na formulação destas áreas de actuação, efectuada no quadro dos estatutos do ICP-ANACOM e considerando o enquadramento regulamentar do sector das comunicações, foram tidas em consideração as opções e orientações que enquadram a actuação desta Autoridade, entre as quais se deve relevar o objectivo de criação do Mercado Interno a nível da União Europeia, e os documentos de referência que comprometem a acção do Governo, designadamente o Programa de Governo, as Grandes Opções do Plano, o Plano de Estabilidade e Crescimento, o Plano Nacional de Emprego e as linhas de orientação do Quadro de Referência Estratégica Nacional 2007/2013 e do Plano Tecnológico.

Para cada uma das três áreas indicadas definiram-se linhas de acção de âmbito mais restrito, permitindo a definição a nível operacional de acções e sub-acções prioritárias, para o período 2007-2009.

5.1 Linhas de acção

5.1.1 Promoção da concorrência, inovação e investimento

Esta primeira área de actuação abrange o lado da oferta de redes e serviços de comunicações, designadamente as entidades actuantes e as condições em que as mesmas desenvolvem a sua actividade.

O cumprimento dos grandes objectivos da Estratégia de Lisboa impõe a conjugação de todos os esforços, no sentido de promover níveis óptimos de eficiência dos mercados, o que exige a promoção de níveis igualmente óptimos de concorrência efectiva, em conformidade com as regras de concorrência.

Nos mercados objecto de regulação económica específica, como é o caso dos mercados deste sector, é prioritário garantir a aplicação das directivas decorrentes do Mercado Interno, bem como garantir o cumprimento da liberdade de acesso por parte de novos concorrentes face aos incumbentes históricos.

No desenvolvimento da área das comunicações electrónicas dá-se destaque à oferta de banda larga, com o objectivo de a promover em ambiente competitivo, incidindo nas redes e serviços de comunicações electrónicas, com promoção de inovação tecnológica geradora de alternativas de acesso e garantindo o acesso à rede existente por novos operadores e/ou o investimento destes em infra-estrutura própria, fomentando também a concorrência entre diferentes plataformas tecnológicas.

Relativamente à televisão digital terrestre, o Governo prevê lançar o Concurso Público, cabendo essa responsabilidade ao MOPTC designadamente através do ICP/ANACOM. Como resultado, prevê-se o aumento generalizado da procura, com cobertura das regiões mal servidas, colmatando o fosso tecnológico e apoiando o desenvolvimento económico.

Inserem-se naturalmente nesta área de actuação a gestão dos recursos associados à prestação dos serviços, designadamente o espectro radioeléctrico e as infra-estruturas de rede.

Quanto aos mercados postais prevê-se um processo de liberalização gradual e controlada, visando a realização do mercado interno, com cumprimento das obrigações de serviço universal, a diversificação e inovação na oferta de

serviços com garantia da qualidade do serviço. A acção do regulador será de condução do processo de liberalização, com redução da área reservada de acordo com as novas bases da concessão do serviço postal universal, (DL 116/2003, de 12 de Junho). É importante garantir a satisfação da procura de serviços postais, proporcionando instrumentos adicionais de suporte à actividade comercial e de distribuição das empresas portuguesas.

As linhas de acção definidas para esta área de actuação podem ser sistematizadas da seguinte forma:

- a. Revisão das análises de mercado
- b. Actuação a nível dos mercados grossistas
- c. Banda larga – Desenvolvimento e promoção das ofertas de acesso à Internet em banda larga nos seus vários acessos tecnológicos
- d. Implementação da Televisão Digital Terrestre
- e. Gestão do espectro radioeléctrico
- f. Infra-estruturas de suporte
 - i. Cadastro
 - ii. Condições de acesso e partilha
- g. Fiscalização
- h. Serviços postais – acompanhamento do processo de liberalização e criação do mercado único dos serviços

5.1.2 Garantia e protecção dos direitos dos utilizadores e dos cidadãos

A segunda vertente chave de actuação é virada para os cidadãos, utilizadores dos serviços de comunicações e/ou beneficiários indirectos do funcionamento eficiente e eficaz deste sector.

Pretende-se actuar a vários níveis. Releva-se em primeiro lugar o serviço universal e as garantias associadas à sua prestação, tanto na área de telecomunicações como na dos serviços postais.

Considera-se fundamental assegurar o compromisso dos prestadores perante os seus clientes, mas não só: pretende-se que esse compromisso seja assumido de forma clara e inequívoca, com transparência e idoneidade da informação transmitida aos utilizadores efectivos e potenciais. A informação deverá ser, adicionalmente, disponibilizada em tempo útil e ser comparável entre operadores, para possibilitar aos utilizadores escolhas óptimas e para permitir aos cidadãos o conhecimento das ofertas de serviços disponíveis e das respectivas condições de prestação.

Complementarmente, visa-se a informação dos cidadãos fomentando, através do melhor conhecimento, a procura dos serviços e das funcionalidades, elevando o grau de exigência face aos prestadores, também como factor incentivador da qualidade.

A actuação do Regulador nesta área será desenvolvida nas seguintes linhas de acção:

- a. Serviço universal
- b. Qualidade de serviço
 - i. Divulgação de indicadores claros e comparáveis
 - ii. Verificações no terreno da qualidade efectivamente oferecida e divulgação dos resultados obtidos
- c. Divulgação de informação – Formação/Informação
 - i. Informar/formar os utilizadores sobre as ofertas de serviços/funcionalidades/preços, e formas de os comparar
 - ii. Informar/Formar os utilizadores sobre os seus direitos, formas de os garantir e procedimentos em casos de conflito
- d. Condições de oferta
 - i. Garantir a divulgação adequada
 - ii. Garantir o cumprimento das condições efectivamente oferecidas

- e. Protecção do consumidor e tratamento de reclamações e solicitações
- f. Garantia da segurança das redes, designadamente em casos de emergência

5.1.3. Aumentar a eficiência do Regulador

O ICP-ANACOM constitui a referência do sector, não apenas por via dos actos regulatórios dele emanados mas também através da respectiva forma de funcionamento, da eficácia da sua actuação e da eficiência na gestão dos seus recursos, humanos e materiais, na forma de relacionamento com a sociedade e as instituições, designadamente o Governo, os prestadores e utilizadores de serviços e os cidadãos em geral.

Nesta área consideram-se duas linhas de actuação:

- a. Estudos e informação sobre o sector
 - i. Divulgação em *fora* adequados
- b. Adopção de melhores práticas:
 - i. Qualidade – certificação
 - ii. Transparência e eficiência – modelo de custeio
 - iii. Excelência – gestão de recursos humanos

5.2. Identificação das acções prioritárias por área de actuação

De entre o conjunto de acções previsto para o triénio 2007-2009, por forma a que o ICP-ANACOM desempenhe cabalmente as suas funções (ver Anexo) destacam-se, neste ponto, aquelas que mais directamente podem contribuir para a realização das linhas de acção atrás identificadas.

5.3.1 Acções da área de promoção da concorrência, inovação e investimento

- a. Revisão das análises de mercado

- Colaborar no processo de revisão do quadro regulamentar comunitário, incluindo Recomendação da Comissão relativa aos mercados relevantes
 - Revisão dos mercados grossistas de banda estreita
 - Revisão dos mercados retalhistas de banda estreita
 - Revisão do mercado grossista de acesso desagregado
 - Revisão do mercado grossista de acesso em banda larga
 - Revisão do mercado grossista de terminação de chamadas móveis
 - Revisão do mercado grossista de acesso e originação de chamadas móveis
- b. Actuação a nível dos mercados grossistas
 - Revisão da ORI
 - Monitorização, alteração e/ou revisão da oferta de referência ORLA e avaliação de SLAs
 - Análise, revisão ou alteração da ORALL
 - Análise, revisão ou alteração da oferta Rede ADSL PT
 - Análise, revisão ou alteração da ORCA
 - Definir SLA's adequados em ofertas grossistas, quando relevante
- c. Banda larga – Desenvolvimento e promoção das ofertas de acesso à Internet em banda larga nos seus vários acessos tecnológicos

- Acompanhar o desenvolvimento de novos serviços/tecnologias tais como: W-LANs, WiMAX, SRR, UWB, PLC , UMTS/IMT-2000 e systems beyond, WAPECS e Software Defined Rádio
 - Definição do enquadramento regulamentar de serviços/sistemas de radiocomunicações de banda larga, identificação do impacto da sua introdução, quando relevante, e definição dos critérios de gestão de espectro associados à sua implementação: WLANS, DVB-T, UWB, UMTS, WAS e WiMAX.
- d. Implementação da Televisão Digital Terrestre
- Criar condições para o desenvolvimento da Televisão Digital
 - Preparar a atribuição dos direitos de utilização de frequências para radiodifusão televisiva digital terrestre
 - Informar os consumidores sobre a televisão digital terrestre, tendo em atenção os benefícios associados, a calendarização de implementação e as questões do switch-over
 - Realizar consulta pública sobre utilização dos direitos de utilização das frequências resultantes do dividendo espectral
- e. Gestão do espectro radioelétrico
- Prospectiva estratégica para a gestão do espectro radioelétrico;
 - Definição de um quadro estratégico de utilização do espectro que avalie o impacto neste, decorrente nomeadamente da aplicação de novas tecnologias

digitais num cenário flexibilizado para a gestão do espectro, tendo em consideração os interesses nacionais para o desenvolvimento das comunicações electrónicas através de meios rádio, e ainda, as decisões internacionais tomadas ao nível comunitário e das Conferências Internacionais da UIT.

- Transmissibilidade dos direitos de utilização de espectro incluindo estudos no âmbito de uma política que tenha em conta a flexibilidade e a harmonização para o espectro radioelétrico

f. Infra-estruturas de suporte

i. Cadastro

- Coordenar a implementação de um sistema de cadastro de infra-estruturas de comunicações electrónicas (SCICE)

ii. Condições de acesso e partilha

- Análise, revisão ou alteração da ORAC incluindo SLAs

g. Fiscalização

- Intensificação da fiscalização das obrigações inerentes aos operadores de comunicações electrónicas e de serviços postais

h. Serviços postais – acompanhamento do processo de liberalização e criação do mercado interno

- Análise do mercado postal nacional, tendo em vista habilitar a tomada de posição da ANACOM quer sobre propostas da CE de liberalização do mercado, quer sobre outras matérias da competência da ANACOM

5.2.2 Acções da área da garantia e protecção dos direitos dos utilizadores e dos cidadãos

a. Serviço universal

- Avaliar a conformidade do tarifário do PSU com o Price-Cap aplicável
- Análise dos custos líquidos do Serviço Universal
- Análise da problemática associada ao modo de prestação do Serviço Universal e monitorização/controlo da qualidade de serviço
- Monitorizar e controlar a qualidade do PSU (inclui: auditoria aos IQS (CTT) e sistema de reclamações (CTT))
- Revisão do regime de preços do serviço postal universal prestado pelo PSU
- Revisão dos Indicadores de Qualidade a cumprir pelo PSU (CTT)
- Monitorização e controlo das obrigações em matéria da rede postal pública
- Avaliação dos planos de desenvolvimento do PSU (CTT)

b. Qualidade de serviço

- i. Divulgação de indicadores claros e comparáveis
- ii. Verificações no terreno da qualidade efectivamente oferecida e divulgação dos resultados obtidos

- Definição de Indicadores de Qualidade de Serviço, a disponibilizar à ANACOM pelas entidades actuaentes no sector das Comunicações (nos termos do nº 2 do artigo 40 da Lei 5/2004, de 10 de Fevereiro), bem como a recolha e análise desses Indicadores.
 - Realização de auditorias de conformidade sobre a qualidade do serviço
 - Realização do estudo de Qualidade de Serviço do Serviço Móvel Terrestre
 - Realização de estudos de Qualidade do Serviço de Acesso à Internet em banda larga, envolvendo as plataformas cabo, ADSL, Wi-Fi e 3G
 - Realização do estudo de Qualidade do Serviço do UMTS
 - Avaliação da dimensão da oferta de serviços VoIP
- c. Divulgação de informação – Formação/Informação
- i. Informar/formar os utilizadores sobre as ofertas de serviços/funcionalidades/preços, e formas de os comparar
 - Aperfeiçoamento da ferramenta comparadora de preços de serviços de comunicações electrónicas para disponibilização aos utilizadores residenciais
 - ii. Informar/Formar os utilizadores sobre os seus direitos, formas de os garantir e procedimentos em casos de conflito
 - Preparar e desenvolver acções alargadas de divulgação de temas específicos, nomeadamente através da realização de campanhas informativas no

quadro das comunicações electrónicas, serviços postais e comércio electrónico.

d. Condições de oferta

- ii. Garantir a divulgação adequada
- iii. Garantir o cumprimento das condições efectivamente oferecidas
 - Elaboração de Regulamento da ANACOM que fixa as condições a associar à oferta de diferentes redes e serviços de comunicações electrónicas e, após entrada em vigor, monitorizar a sua efectiva aplicação.

e. Protecção do consumidor e tratamento de reclamações e solicitações

- Produzir regularmente indicadores que permitam identificar situações susceptíveis de intervenção regulatória; Proceder à sistematização e divulgação regular, a nível interno e, se for caso disso, externo, das solicitações recebidas e do tratamento que lhes foi dado.
- Acompanhar e refinar, em ligação com as entidades externas envolvidas, os procedimentos associados ao livro de reclamações (Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro).
- Implementar a nova área funcional que ficará responsável pelo tratamento deste tipo de solicitações, em conjunto com a nova solução para a gestão de tratamento de solicitações sobre o mercado, cujo funcionamento deverá ser permanentemente avaliado, equacionando-se, se for caso disso, a concretização dos up-grades que se mostrem necessários.

- f. Garantia da segurança das redes, designadamente em casos de emergência

Fixação de metodologia de verificação de garantia de funcionamento, de forma apta e adequada, dos serviços de telecomunicações da concessionária em situações de crise, emergência ou guerra.

5.2.3 Acções da área da eficiência do Regulador

- a. Estudos e informação sobre o sector
i. Divulgação em *fora* adequados

Projecto Estudos ANACOM

Estudo sobre a evolução de preços dos serviços de comunicações electrónicas em Portugal, nomeadamente fixas e móveis

Estimação econométrica de: (1) funções procura dos serviços de comunicações electrónicas e serviços postais; (2) estimação de funções custos dos serviços de comunicações electrónicas e de serviços postais

Promover a realização de conferência anual da ANACOM; Concretizar o conjunto de acções, prévias e subsequentes, necessárias à sua realização; Avaliar o impacto e resultados alcançados.

- b. Adopção de melhores práticas:
i. Qualidade – certificação
- Assegurar a obtenção da certificação segundo a norma NP EN ISO 9001:2000, tendo como referência as orientações contidas na norma NP EN ISO 9004:2000.

- ii. **Transparência e eficiência – modelo de custeio**
 - Ajustar o sistema de custeio ABC ao SGP e ao modelo de tarifário.
 - Refinamento da análise e melhoria da informação do sistema de custeio, ABC, com vista à optimização de processos numa perspectiva de redução de custos.

- iii. **Excelência – gestão de recursos humanos**
 - Aplicação de um sistema de avaliação e gestão de competências, que potencie a valorização profissional e qualifique os serviços na óptica da excelência da actividade do regulador.

6. PLANO DE MEIOS

6.1 Plano de Pessoal

O plano de pessoal foi elaborado de acordo com os seguintes pressupostos:

- Recorrer à contratação a termo apenas em situações pontuais ou de necessidade de substituição temporária de trabalhadores, motivada por ausências;
- Recorrer a trabalho suplementar apenas em áreas bem definidas onde não é aconselhável a utilização de outras formas de prestação de trabalho;
- Manter a contratação de serviços em “funções periféricas” (segurança, limpeza, bares, entre outros);
- Desenvolver o potencial humano elevando o índice de qualificação pessoal e profissional dos trabalhadores;
- Disponibilizar bons meios de trabalho, bem como assegurar a formação – inicial e contínua – visando o acréscimo da qualificação dos trabalhadores;
- Garantir o pagamento da parte das pensões dos ex-trabalhadores dos CTT que integraram os quadros do ICP-ANACOM, que são da responsabilidade daquela empresa, mas não foram por ela assumidos;
- Garantir o pagamento das prestações que permitam não só os meios de assistência na saúde, higiene e segurança no trabalho, como também a reforma dos trabalhadores quando atinjam as condições nos termos da lei;
- Garantir as perspectivas de evolução dos trabalhadores, assente num sistema de avaliação por mérito, mediante o desenvolvimento da estrutura de carreiras que possibilite o acesso dos trabalhadores a níveis de qualificação superiores.

PLANO DE PESSOAL 2007/2009

EVOLUÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS			
DESIGNAÇÃO	2007	2008	2009
1 - QUADROS SUPERIORES			
• EFECTIVOS	223	223	223
• REQUISITADOS	1	1	1
2 - NÃO QUADROS - EFECTIVOS	181	181	181
FORÇA DE TRABALHO (1 + 2)....	405	405	405

Unidade: Número de Trabalhadores

EVOLUÇÃO DAS FORMAS COMPLEMENTARES DE TRABALHO			
DESIGNAÇÃO	2007	2008	2009
TRABALHO SUPLEMENTAR	13.380	13.154	13.154
TRABALHO A TERMO	25.850	25.850	25.850
TOTAL.....	39.230	39.004	39.004

Unidade: Horas

6.2 Plano de Investimento

O plano de investimento elaborado para o período 2007-2009 centra-se em áreas de relevância fundamental para a prossecução das actividades do ICP-ANACOM, com especial ênfase para a modernização, quer da componente técnica, quer da componente de suporte. Com efeito, a realização de investimento tem como objectivo a criação das condições adequadas e necessárias às actividades de regulação e a supervisão do sector das comunicações, actividades que se encontram cometidas a esta Autoridade pelos estatutos.

O acompanhamento da evolução das técnicas de gestão do espectro e comunicações, quer ao nível da operação, quer da fiscalização, tem constituído preocupação permanente do ICP-ANACOM e volta a estar no centro do esforço de investimento perspectivado para o triénio.

Por outro lado, a actualização tecnológica de suporte no âmbito dos sistemas e tecnologias de informação, não só ao nível dos equipamentos, como também ao nível do desenvolvimento dos programas informáticos adequados, merece uma referência especial, por se considerar que as ferramentas de apoio são fundamentais para o garante das condições indispensáveis à prestação do serviço público que esta Autoridade prossegue, e por representar uma parte relevante do orçamento de investimento em apreciação.

Os programas de investimento consagrados no plano 2007-2009 visam dar continuidade às linhas de orientação delineadas em planos anteriores, envolvendo projectos de grande importância estratégica para o ICP-ANACOM, razão pela qual foram criteriosamente definidos.

Os programas de investimento que constam do plano, ventilados por áreas de intervenção, são os seguintes:

PLANO DE INVESTIMENTO 2007/2009

PROGRAMAS	OBJECTIVOS	2007	2008	2009	Real 2005	Previsão 2006
INFRAESTRUTURAS	Melhoria e conservação de edifícios e instalações propriedade do ICP-ANACOM	231.000	200.000	200.000	200.667	168.000
ACTUALIZAÇÃO E MODERNIZAÇÃO DE EQUIPAMENTOS ESPECÍFICOS RADIOELÉCTRICOS	Assegurar a actualização tecnológica dos equipamentos básicos radioelétricos destinados à monitorização do espectro radioelétrico.	2.074.300	1.684.000	1.644.000	1.300.079	2.516.000
INFORMÁTICA	Modernização e actualização das tecnologias de informação do ICP-ANACOM e automatização dos processos de trabalho.	1.899.000	1.895.300	1.942.700	1.820.048	1.492.000
VIATURAS	Manutenção de uma frota de viaturas adequada às exigências das funções do ICP-ANACOM, com destaque para as missões de monitorização do espectro radioelétrico.	170.000	50.000	50.000	249.616	50.000
EQUIPAMENTOS ADMINISTRATIVOS, MOBILIÁRIO E OUTROS	Assegurar a manutenção dos equipamentos administrativos, mobiliário, entre outros.	160.500	150.000	150.000	127.196	150.000
OBRAS DE ADAPTAÇÃO	Realização de obras em edifícios alugados com o objectivo de conservar, manter e adequar funcionalmente os espaços.	150.000	150.000	150.000	68.738	150.000
TOTAL.....		4.684.800	4.129.300	4.136.700	3.766.344	4.526.000

UNIDADE: Euros

6.3 Plano Financeiro

O plano financeiro 2007-2009 foi elaborado dentro do espírito de rigor que pauta a actuação desta Autoridade, nele se englobando os valores adequados ao desenvolvimento das actividades planeadas para o período em apreciação.

No plano de proveitos e ganhos merecem destaque os proveitos inerentes às taxas aplicadas aos fornecedores de redes e serviços de comunicações electrónicas, aos utilizadores de frequências, aos operadores de serviços postais, além de outros proveitos de menor relevância.

As principais fontes de receita mencionadas decorrem da aplicação de tarifários específicos aprovados pela Tutela, tendo presente a necessidade de cobertura dos custos e investimento necessários às actividades do ICP-ANACOM.

Importa sublinhar que, tendo em consideração o estabelecido no artigo 105º. da Lei nº.5/2004, de 10 de Fevereiro, conjugado com o Decreto-Lei nº.151-A/2000, de 20 de Julho, procedeu-se ao estudo de três novos modelos de aplicação de taxas, a saber: (1) modelo de taxas administrativas a aplicar aos fornecedores de redes e serviços de comunicações electrónicas; (2) modelo de taxas de utilização de frequências; (3) modelo de taxas associadas à utilização de números.

Como decorre da legislação, as alterações às taxas que constituem receita do ICP-ANACOM carecem de aprovação governamental, a qual será precedida de consulta pública. Por esse motivo, optou-se por elaborar o plano de proveitos com base na estrutura de taxas em vigor até haver uma decisão final sobre a matéria.

O Plano de Custos e Perdas tem como objectivo assegurar o desenvolvimento das actividades inerentes ao cumprimento das funções

cometidas ao ICP-ANACOM, nomeadamente a gestão e fiscalização do espectro radioelétrico, a monitorização das obrigações das entidades concessionárias licenciadas e autorizadas para a prestação de serviços de comunicações, a representação do Estado Português, através da participação e organização de reuniões internacionais, o pagamento de quotizações a organismos internacionais de correios e telecomunicações e a assessoria ao Governo.

Paralelamente, esta Autoridade garante o apoio logístico à CPEC (Comissão de Planeamento de Emergência das Comunicações), a contribuição como fundador para a FPC (Fundação Portuguesa das Comunicações), bem como a participação nos custos decorrentes dos projectos especiais de interesse público e social, no âmbito da sociedade de informação, que se enquadram nas Grandes Opções do Plano (GOP) e a participação despesas de funcionamento da Autoridade da Concorrência, dando cumprimento às orientações da Tutela.

As peças que constituem o Plano Financeiro do ICP-ANACOM para o triénio 2007/2009, são as seguintes:

- Plano de Proveitos e Ganhos
- Plano de Custos e Perdas
- Demonstração de Resultados
- Orçamento de Tesouraria
- Balanços
- Cash-Flow e Cobertura do Investimento pelo Cash-Flow
- Demonstração dos Fluxos de Caixa

PLANO DE PROVEITOS E GANHOS

DESIGNAÇÃO	2007	2008	2009
ESPECTRO RADIOELÉCTRICO	58.857.700	59.325.100	59.799.700
Licenciamentos/Registos	104.700	106.800	109.900
Exame	3.600	3.700	3.800
Utilização do espectro - GSM + UMTS	50.105.500	50.380.500	50.657.500
Utilização do espectro - outras	8.643.900	8.834.100	9.028.500
 COMUNICAÇÕES ELECTRÓNICAS	 780.000	 800.000	 800.000
 SERVIÇOS POSTAIS	 80.000	 87.000	 95.000
 ITED/ENSAIOS/CALIBRAÇÕES	 121.200	 122.400	 123.700
 OUTRAS PRESTAÇÕES DE SERVIÇO	 160.000	 163.600	 167.100
 OUTROS PROVEITOS E GANHOS OPERACIONAIS	 0	 0	 0
 REVERSÕES DE AMORTIZAÇÕES E AJUSTAMENTOS	 0	 0	 0
 PROVEITOS SUPLEMENTARES	 4.800	 5.000	 5.200
 SUBSÍDIOS UE	 126.800	 33.800	 34.600
 PROVEITOS E GANHOS FINANCEIROS	 1.080.000	 1.107.000	 1.134.700
 PROVEITOS E GANHOS EXTRAORDINÁRIOS	 153.900	 155.000	 156.000
TOTAL	61.364.400	61.798.900	62.316.000

Unidade: Euros.

PLANO DE CUSTOS E PERDAS

DESIGNAÇÃO	2007	2008	2009
FORNECIMENTOS E SERVIÇOS EXTERNOS	12.068.800	12.345.300	12.632.400
Combustíveis	70.500	72.250	74.000
Livros e documentação técnica	266.200	272.100	278.100
Material de escritório	74.400	76.200	78.100
Rendas e alugueres	1.664.900	1.701.500	1.743.900
Despesas de representação	15.600	16.000	16.500
Comunicação	817.300	836.400	855.200
Seguros	141.800	145.300	149.000
Deslocações e estadas	795.100	813.000	831.300
Conservação e reparação	2.400.200	2.457.100	2.515.400
Publicidade e propaganda	77.900	79.700	81.500
Custos comuns aos edifícios	1.005.600	1.029.500	1.053.200
Trabalhos especializados	4.000.900	4.092.300	4.185.700
Outros fornecimentos e serviços	738.400	753.950	770.500
IMPOSTOS	20.100	20.600	21.100
CUSTOS COM O PESSOAL	23.257.800	24.529.200	25.741.500
OUTROS CUSTOS OPERACIONAIS	12.811.600	11.038.600	11.293.600
Quotizações	1.046.300	1.034.200	1.024.000
Reuniões e conferências	293.400	299.800	306.400
Cooperação	155.800	159.200	162.700
CPEC	343.600	358.500	373.000
Contribuição p/ Fundação P. das Comunicações	1.089.700	1.130.300	1.193.600
Participações	9.246.600	7.406.100	7.569.000
Patrocínios/Prémios em concursos	484.600	495.100	505.600
Outros custos e perdas operacionais	151.600	155.400	159.300
AMORTIZAÇÕES DO EXERCÍCIO	3.978.500	4.319.000	3.902.800
PROVISÕES DO EXERCÍCIO	8.400.000	8.700.000	7.900.000
CUSTOS E PERDAS FINANCEIROS	13.800	14.100	14.500

CUSTOS E PERDAS EXTRAORDINÁRIOS	196.200	201.100	206.100
---------------------------------	---------	---------	---------

TOTAL	60.746.800	61.167.900	61.712.000
-------	------------	------------	------------

Unidade: Euros.

DEMONSTRAÇÃO DE RESULTADOS

DESIGNAÇÃO	2007	2008	2009
PROVEITOS E GANHOS			
Taxas de licenciamento/Registos	104.700	106.800	109.900
Exame	3.600	3.700	3.800
Taxas de utilização do espectro - GSM + UMTS	50.105.500	50.380.500	50.657.500
Taxas de utilização do espectro - outras	8.643.900	8.834.100	9.028.500
Comunicações electrónicas	780.000	800.000	800.000
Serviços postais	80.000	87.000	95.000
ITED/Ensaio/Calibrações	121.200	122.400	123.700
Outras prestações de serviço	160.000	163.600	167.100
Outros proveitos e ganhos operacionais	0	0	0
Reversões de amortizações e ajustamentos	0	0	0
Proveitos suplementares	4.800	5.000	5.200
Subsídios UE	126.800	33.800	34.600
Proveitos e ganhos financeiros	1.080.000	1.107.000	1.134.700
Proveitos e ganhos extraordinários	153.900	155.000	156.000
TOTAL DOS PROVEITOS	61.364.400	61.798.900	62.316.000
CUSTOS E PERDAS			
Fornecimentos e serviços externos	12.068.800	12.345.300	12.632.400
Impostos	20.100	20.600	21.100
Pessoal	23.257.800	24.529.200	25.741.500
Outros custos operacionais	12.811.600	11.038.600	11.293.600
Amortizações do exercício	3.978.500	4.319.000	3.902.800
Provisões do exercício	8.400.000	8.700.000	7.900.000
Custos e perdas financeiros	13.800	14.100	14.500
Custos e perdas extraordinários	196.200	201.100	206.100
TOTAL DOS CUSTOS	60.746.800	61.167.900	61.712.000
RESULTADO LÍQUIDO DO EXERCÍCIO	617.600	631.000	604.000

Unidade: Euros.

ORÇAMENTOS DE TESOURARIA

DESIGNAÇÃO	2007	2008	2009
SALDO DO ANO ANTERIOR	43.022.400	50.687.150	57.558.890
RECEBIMENTOS			
Proveitos de exploração	60.161.280	60.567.900	61.056.500
Proveitos e ganhos financeiros	1.080.000	1.107.000	1.134.700
TOTAL DOS RECEBIMENTOS	61.241.280	61.674.900	62.191.200
PAGAMENTOS			
Investimento	4.684.800	4.129.300	4.136.700
Exploração	48.368.300	50.148.900	51.909.200
Entrega ao Estado	523.430	524.960	536.350
TOTAL DOS PAGAMENTOS	53.576.530	54.803.160	56.582.250
DISPONIBILIDADES	50.687.150	57.558.890	63.167.840

Unidade: Euros.

BALANÇOS

DESIGNAÇÃO	2007	2008	2009
ACTIVO			
Imobilizado	20.856.300	20.516.600	20.600.500
Dívidas de terceiros (líquidas)	2.000.000	1.600.000	1.400.000
Depósitos bancários e caixa	50.687.150	57.558.890	63.167.840
Acréscimos e diferimentos	5.600.000	5.600.000	5.600.000
TOTAL DO ACTIVO	79.143.450	85.275.490	90.768.340
PASSIVO			
Dívidas a terceiros e Provisões	43.746.610	49.734.000	55.086.250
Acréscimos e diferimentos	2.550.000	2.600.000	2.650.000
TOTAL DO PASSIVO	46.296.610	52.334.000	57.736.250
CAPITAL PRÓPRIO	32.846.840	32.941.490	33.032.090
TOTAL DO PASSIVO + CAPITAL PRÓPRIO	79.143.450	85.275.490	90.768.340

Unidade: Euros.

CASH-FLOW E COBERTURA DO INVESTIMENTO PELO CASH-FLOW

DESIGNAÇÃO	2007	2008	2009
RESULTADOS LÍQUIDOS	617.600	631.000	604.000
AMORTIZAÇÕES	3.978.500	4.319.000	3.902.800
PROVISÕES	8.400.000	6.700.000	5.900.000
TOTAL DE FUNDOS LIBERTOS	12.996.100	11.650.000	10.406.800
VARIAÇÃO DE PROVISÃO	8.400.000	6.700.000	5.900.000
CASH FLOW	4.596.100	4.950.000	4.506.800

COBERTURA DO INVESTIMENTO

DESIGNAÇÃO	2007	2008	2009
CASH FLOW LÍQUIDO	4.596.100	4.950.000	4.506.800
INVESTIMENTO	4.684.800	4.129.300	4.136.700
AUTOFINANCIAMENTO	98%	120%	86%

Unidade: Euros.

DEMONSTRAÇÃO DOS FLUXOS DE CAIXA

DESIGNAÇÃO	2007	2008	2009
ACTIVIDADES OPERACIONAIS			
Recebimentos de clientes	59.998.900	60.498.100	60.985.500
Pagamentos a fornecedores	-12.218.800	-12.495.300	-12.782.400
Pagamentos ao pessoal	-23.257.800	-24.529.200	-25.741.500
Fluxos gerados pelas operações	24.522.300	23.473.600	22.461.600
Outros recebimentos/pagamentos relativos à actividade operacional	-13.364.130	-13.593.260	-13.860.350
Fluxos gerados antes das rubricas extraordinárias	-13.364.130	-13.593.260	-13.860.350
Recebimentos relacionados com rubricas extraordinárias			
Pagamentos relacionados com rubricas extraordinárias	-196.200	-201.100	-206.100
Fluxos gerados pelas rubricas extraordinárias	-196.200	-201.100	-206.100
FLUXOS DAS ACTIVIDADES OPERACIONAIS	10.961.970	9.679.240	8.395.150
ACTIVIDADES DE INVESTIMENTO			
Recebimentos provenientes de :			
Alienação de Imobilizações corpóreas			
Juros e proveitos similares	30.780	31.000	31.200
	1.080.000	1.107.000	1.134.700
	1.110.780	1.138.000	1.165.900
Pagamentos respeitantes a:			
Imobilizações corpóreas	-4.534.800	-3.979.300	-3.986.700
FLUXOS DAS ACTIVIDADES DE INVESTIMENTO	-3.424.020	-2.841.300	-2.820.800
ACTIVIDADES DE FINANCIAMENTO			
Recebimentos provenientes de :			
Subsídios à exploração	126.800	33.800	34.600

FLUXOS DA ACTIVIDADE DE FINANCIAMENTO	126.800	33.800	34.600
---------------------------------------	---------	--------	--------

Varição de caixa e seus equivalentes	7.664.750	6.871.740	5.608.950
Caixa e seus equivalentes no início do período	43.022.400	50.687.150	57.558.890
Caixa e seus equivalentes no fim do período	50.687.150	57.558.890	63.167.840

Unidade: Euros.