
RELATÓRIO DA
CONSULTA PÚBLICA
RELATIVA ÀS
ORIENTAÇÕES
ESTRATÉGICAS PARA
O PLANO PLURIANUAL
DE ATIVIDADES

2016-2018

ANACOM



AUTORIDADE
NACIONAL
DE COMUNICAÇÕES

RELATÓRIO DA
CONSULTA PÚBLICA
RELATIVA ÀS
ORIENTAÇÕES
ESTRATÉGICAS PARA
O PLANO PLURIANUAL
DE ATIVIDADES

2016-2018

ANACOM



AUTORIDADE
NACIONAL
DE COMUNICAÇÕES

Índice

1. Enquadramento	3
2. Apreciação na generalidade	4
3. Apreciação na especialidade - Questões colocadas	11
3.1. Questão 1	11
3.2. Questão 2	14
3.2.1. Respostas recebidas	14
4. Consideração das propostas feitas na consulta	28
5. Conclusões	31

1. Enquadramento

Por deliberação de 16 de abril de 2015, a Autoridade Nacional de Comunicações (ANACOM) submeteu a consulta pública o documento sobre as «Orientações Estratégicas para o Plano Plurianual de Atividades 2016-2018», dando assim cumprimento ao disposto no artigo 47.º, n.º 1, dos seus Estatutos, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 39/2015, de 16 de março. O reforço da transparência no mercado, o aumento da previsibilidade regulatória e a promoção de um maior envolvimento de todos os interessados na definição dessas orientações, para estar o mais próximo possível das necessidades do mercado, são objetivos que a ANACOM visa prosseguir com a realização do procedimento de consulta pública.

A ANACOM pediu os contributos das entidades interessadas relativamente a duas questões:

1. Concorda com as prioridades estratégicas propostas pela ANACOM para o triénio 2016-2018? Tem alguma sugestão alternativa adicional?
2. Concorda com os eixos de atuação propostas dentro de cada prioridade estratégica? Tem alguma sugestão alternativa ou adicional para 2016 e também para os anos seguintes (2017-2018)?

No âmbito desta consulta – lançada a 21 de abril e encerrada a 20 de maio de 2015 - foram recebidos comentários dos seguintes respondentes:

- Anabela Santos
- Ar Telecom – Acesso e Redes de Telecomunicações, S.A. (adiante designada por Ar Telecom)
- Augusto Kuttner de Magalhães
- DECO – Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor (adiante designada por DECO)
- Fernando Ribeiro
- Grupo Media Capital SGPS, S.A. (adiante designada por Media Capital)
- MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A. (adiante designada por MEO)
- NOS Comunicações, S.A. (adiante designada por NOS)

- SIC – Sociedade Independente de Comunicação, S.A. (adiante designada por SIC)
- Vodafone Portugal, Comunicações Pessoais, S.A. (adiante designada por Vodafone)

De referir a ausência de participação de entidades com atividade no sector postal.

A estrutura do presente relatório reflete as questões colocadas em consulta pública, procedendo-se em cada capítulo a um resumo das respostas recebidas, pelo que não se dispensa a consulta das referidas respostas, que serão disponibilizadas no sítio da ANACOM em simultâneo com o presente relatório.

2. Apreciação na generalidade

Anabela Santos

A respondente expressa a sua preocupação com a publicidade enganosa, sobretudo de operadores móveis. Destaca ainda o facto de os prestadores, em muitos casos, se comprometerem a desvincular o cliente do seu anterior contrato para poder fazer um novo contrato, e depois não o fazem, ficando o cliente com dois fornecedores de serviços e duas faturas. A fidelização e a televisão digital terrestre são outros temas que preocupam esta respondente.

Ar Telecom

A Ar Telecom congratula-se com a oportunidade de poder contribuir para a definição das orientações estratégicas para o Plano Plurianual de Atividades 2016-2018 da ANACOM e revê-se nas prioridades estratégicas definidas.

A propósito da maior desregulação que se equaciona a nível europeu, considera fundamental que a ANACOM ganhe maior consciência e faça uso dos poderes que manterá, independentemente das alterações de enquadramento internacional e nacional e das análises de mercado que venham a ser feitas.

Em matérias como acesso e interligação, garantia de operacionalização de serviços, *inputs* grossistas e definição de condições de utilização de numeração considera fundamental que a ANACOM reflita sobre as suas responsabilidades locais, de modo a que uma eventual desregulação de mercados não signifique um retrocesso adicional nas relações entre operadores.

Augusto Kuttner de Magalhães

Este respondente defende que deve haver um conhecimento mais vasto do que é a ANACOM, o que faz, onde, como e quando. Considera que os reguladores demoram muito tempo a atuar e têm um tempo de resposta desadequado às necessidades. Defende que é crucial que o regulador ouça todos os interessados, mas de forma expedita, já que assim fica a conhecer os interesses da população.

DECO

A DECO congratula-se com o facto de a ANACOM colocar entre as suas cinco prioridades estratégicas uma que visa «Garantir e proteger os direitos dos utilizadores e dos cidadãos».

Por outro lado, manifesta o seu desagrado pelo facto de a ANACOM ter procedido à extinção do Conselho Consultivo. Considera fundamental a existência deste órgão, dadas as competências desta Autoridade em matéria técnica, de segurança, emergência e proteção dos direitos dos utilizadores dos vários serviços de comunicações eletrónicas. Na sua opinião, os conselhos consultivos garantem uma cooperação entre a atividade regulatória e de supervisão com os respetivos destinatários, além de serem uma manifestação do princípio da democracia representativa e participativa dos cidadãos.

Defende, por isso, que a extinção do Conselho Consultivo seja revista e que este órgão seja reabilitado, devendo o mesmo ser composto, entre outras entidades, por associações representativas dos interesses dos consumidores.

Fernando Ribeiro

A existência de períodos de fidelização longos é um assunto que preocupa o respondente. Considera que os operadores, quando celebram contratos por telefone, devem enviar aos clientes a relação das condições negociadas em papel ou suporte digital certificado, para evitar situações em que as condições negociadas ao telefone são depois diferentes das que vigoram efetivamente, sendo alteradas sem conhecimento nem consentimento do cliente.

Considera ainda que a data em que finda o período de fidelização deve ser indicada nas faturas, porque é a única forma de o cliente poder saber se existem divergências face ao período que negociou. Sugere também que, quando os clientes se deslocam a uma loja do prestador, deverá ser-lhe entregue um documento a enunciar os problemas que levaram o cliente à loja e que quer ver resolvidos.

A forma de reparação de equipamentos avariados, as condições de atendimento ao público e as situações em que os preços são anunciados por um período de dois anos mas depois são alterados unilateralmente pelo prestador nesse período são outras preocupações evidenciadas.

Media Capital

Os preços praticados pelo transporte e difusão do sinal digital de televisão e o cumprimento das obrigações do operador da plataforma de televisão digital terrestre são os temas evidenciados por esta empresa. A Media Capital considera que o operador da plataforma de TDT deve disponibilizar informação detalhada e transparente sobre a percentagem de território e população coberta, por freguesia, com indicação do tipo de cobertura (TDT ou DTH).

MEO

A MEO manifestou apreço pela oportunidade de se pronunciar sobre as orientações estratégicas para o Plano Plurianual de Atividades da ANACOM para 2016-2018. Mas considera importante que todos os interessados se possam pronunciar também sobre as ações concretas que a ANACOM vai realizar no período em causa e a respetiva calendarização. Nesse contexto, sustenta que deve ser dada nova oportunidade aos interessados para se pronunciarem sobre a proposta final de Plano Plurianual, já com a lista de ações devidamente calendarizadas.

Concordando genericamente com as prioridades estratégicas identificadas pela ANACOM, defende a importância da análise de impacto regulatório (AIR), que deveria assumir o estatuto de nova prioridade estratégica. Refere que já na consulta sobre as orientações estratégicas para o plano 2015-2017 enfatizara este aspecto e diz que o acolhimento do seu contributo pelo regulador foi muito reduzido.

A MEO frisa ainda a necessidade de a ANACOM garantir a revisão e adequação sistemática dos indicadores estatísticos à evolução do mercado. Isto é válido para os indicadores atualmente fornecidos pelos operadores, bem como para aqueles que venham a ser definidos.

Considera positiva a intenção da ANACOM de implementar medidas de racionalização de gastos, desmaterialização de processos e automatização de procedimentos.

NOS

A NOS saúda a ANACOM pela iniciativa de sujeitar a consulta pública as orientações estratégicas para o Plano Plurianual de Atividades 2016-2018, contribuindo desta forma para o aumento da transparência e previsibilidade regulatórias e para a participação ativa dos vários agentes do mercado na definição das diretrizes de atuação do regulador para os próximos anos. No entanto, dado o carácter genérico da informação prestada no documento da consulta, considera que a ANACOM deve sujeitar ao mesmo procedimento o plano detalhado e calendarizado para o período 2016-2018.

Concorda com as prioridades estratégicas definidas, que estão enquadradas nas atribuições da ANACOM e cobrem as principais áreas de atuação para o período em causa.

Sobre os eixos de atuação, considera que existem várias matérias que deveriam ter concretização já em 2015: análise sobre o enquadramento da atividade dos prestadores de serviços *Over-the-Top* (OTT), para identificar necessidades de harmonização das regras do seu funcionamento com as obrigações que impendem sobre os operadores de comunicações eletrónicas; alteração do Regulamento da Portabilidade; conclusão de várias consultas públicas que estão pendentes de decisão final (mercados de terminação fixa, de terminação móvel, de acesso em banda larga e de circuitos alugados); revisão da ORLA, da ORAC e da ORAP; revisão do Plano Nacional de Numeração (PNN).

SIC

A SIC expressa a sua preocupação com os preços praticados pela difusão do sinal digital de televisão, que considera excessivos e injustificados. De acordo com esta empresa, o custo da utilização da rede de televisão digital terrestre (TDT) pelos operadores de televisão, tendo em conta a largura de banda utilizada, a extensão territorial da rede e a população coberta, é superior ao da generalidade dos países da Europa com características demográficas e territoriais comparáveis às de Portugal. Refere que a situação tem causado prejuízos consideráveis aos operadores televisivos.

Vodafone

A Vodafone considera que, com esta consulta, a ANACOM dá um contributo relevante para a transparência e a objetividade regulatórias, constituindo ainda uma forma de promover um maior envolvimento e uma participação efetiva dos interessados.

Para esta empresa, em matéria de planeamento da atividade da ANACOM, o mais importante são as ações concretas que o regulador pretende concretizar no triénio 2016-2018, pelo que sugere que as mesmas sejam identificadas, especificadas, calendarizadas e incluídas no documento final resultante da presente consulta pública. Desta forma será possível fazer uma avaliação mais rigorosa da sua pertinência e adequação face às necessidades evidenciadas pelo sector.

Posição da ANACOM

Anabela Santos refere a publicidade enganosa, sobretudo dos operadores móveis, como uma circunstância lesiva dos interesses dos consumidores. Esclarece-se que, nos termos do Código da Publicidade, se trata de matéria da competência da Direção Geral do Consumidor, mas que a ANACOM, no âmbito da sua atividade de supervisão, tem atuado e continuará a atuar, nos casos em que constata que a informação pré-contratual e contratual disponibilizada aos utilizadores e assinantes não cumpre a legislação sectorial ou as deliberações desta Autoridade, sendo por esse facto suscetível de condicionar as escolhas daqueles.

Outra das preocupações manifestadas pela respondente, bem como por **Fernando Ribeiro**, prende-se com a duração dos períodos de fidelização e a deficiência da informação. No que respeita aos períodos de fidelização, a sua duração inicial máxima – 24 meses – está fixada na lei (n.º 3 do artigo 48.º da Lei das Comunicações Eletrónicas - LCE); a LCE estipula igualmente a obrigatoriedade de as empresas que oferecem redes e serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público disponibilizarem ofertas de 12 meses (artigo 48.º, n.º 4). Estas normas correspondem à transposição do n.º 5 do artigo 30.º da Diretiva 2002/22/CE, relativa ao serviço universal e aos direitos dos utilizadores em matéria de redes e serviços de comunicações eletrónicas, na redação que lhe foi dada pela Diretiva 2009/136/CE do Parlamento Europeu e do Conselho de 25 de novembro de 2009 (<http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1010644#.VYP4lIKCdrM>).

Recorda-se que a ANACOM disponibiliza aos utilizadores um comparador de tarifários, o COM.escolha, no qual é dada informação sobre os períodos de fidelização associados a cada oferta e os correspondentes custos de rescisão. Adicionalmente, cada operador é obrigado a disponibilizar um meio expedito e simples através do qual cada utilizador pode ter informação sobre a existência de um período de fidelização no seu contrato e qual.

Com o objetivo de melhorar a qualidade da informação prestada aos utilizadores, a ANACOM elaborou um projeto de regulamento sobre a informação pré-contratual e contratual em cujo âmbito será criada uma ficha de informação simplificada (FIS) que, em linguagem simples e concisa, veiculará informação sobre cada oferta dirigida aos utilizadores finais. Este regulamento foi objeto de consulta pública e será objeto de decisão final no 2º semestre de 2015.

Relativamente à preocupação manifestada por **Fernando Ribeiro** sobre o envio aos consumidores da informação relativa aos contratos negociados por telefone, esclarece-se que se trata de matéria regulada pelo Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, alterado pela Lei n.º 47/2014, de 28 de julho, que cabe à ASAE fiscalizar, nos termos do artigo 30.º do mesmo diploma.

A ANACOM não tem competências de supervisão nesta matéria, circunstância que já fez notar junto das instâncias adequadas. Sem prejuízo, deve ser realçado que o mencionado diploma estabelece um conjunto de normas destinadas à proteção dos consumidores nos contratos celebrados à distância, incluindo os contratos celebrados por telefone, estipulando, designadamente, que a vinculação só ocorre depois de o consumidor assinar a oferta ou enviar o seu consentimento escrito ao fornecedor de bens ou prestador de serviços, exceto nos casos em que o primeiro contacto telefónico seja efetuado pelo próprio consumidor (n.º 7 do artigo 5.º).

Augusto Kuttner de Magalhães destaca o demorado tempo de atuação dos reguladores. No caso da ANACOM, importa referir que a sua atuação está sujeita a um conjunto de prazos legais que resultam dos seus estatutos, do Código do Procedimento Administrativo, da LCE, da Lei Postal e dos demais diplomas legais que lhe são aplicáveis e do estabelecido em procedimentos a nível comunitário, incluindo os prazos associados à realização de auscultações ao mercado (consultas públicas, audiências prévias, procedimento regulamentar, entre outros). Em muitos casos, o cumprimento destes prazos legais é impeditivo de uma ação mais célere, até porque estão em causa matérias de elevada complexidade ou sensibilidade, exigindo a recolha de informação complementar mais ou menos circunstanciada e requerendo cuidada ponderação.

Sobre a importância de a ANACOM ouvir todos os interessados, informa-se que esta Autoridade submete ao procedimento de consulta pública todas as suas decisões com impacto externo, publicitando no seu *síte* todas essas consultas, pelo que todos os que o entendam poderão participar, contribuindo para o processo decisório da ANACOM.

No que respeita à proposta de reabilitação da figura do Conselho Consultivo feita pela **DECO**, a ANACOM considera que o facto de este órgão ter deixado de existir não põe em causa a comunicação e a cooperação entre a atividade regulatória e de supervisão e os respetivos destinatários, já que as mesmas continuarão a existir noutras sedes, podendo o relacionamento direto bilateral ser reforçado, nem torna menos participado e abrangente o envolvimento dos diversos *stakeholders* no processo decisório. Realce-se, neste contexto, que a opção do Governo, refletida no que ficou consagrado nos estatutos desta Autoridade aprovados em março do corrente ano, mereceu parecer prévio de concordância da ANACOM. No entanto, o facto de submetermos todas as decisões com impacto externo, incluindo as orientações estratégicas do seu plano de atividades, aos mencionados procedimentos de auscultação e consulta pública aumenta a transparência do processo decisório e o escrutínio do regulador, uma vez que todos os interessados, e não apenas os que estariam representados no Conselho Consultivo, podem dar a sua opinião e contribuir diretamente para essas decisões. O processo passa assim a ser muito mais abrangente.

Quanto à preocupação expressa pela **Media Capital** e pela **SIC** relativamente aos preços praticados pela PT Comunicações (atual MEO) na prestação do serviço de transporte e difusão do sinal digital

de televisão e à análise/ revisão do mercado grossista de serviços de radiodifusão para entrega de conteúdos a utilizadores finais, trata-se de matérias que estão a ser analisadas pela ANACOM no corrente ano e, previsivelmente, serão objeto de decisão em 2015 à luz, nomeadamente, de análise detalhada dos custos incorridos pelo respetivo prestador.

Consideram a **MEO** e a **NOS** que a ANACOM deveria sujeitar a consulta pública não apenas as orientações estratégicas para o plano de atividades, mas o próprio plano plurianual, com todas as ações concretas devidamente calendarizadas. Regista-se a sugestão, a que se gostaria de dar sequência no futuro, mas que é de difícil concretização dadas as restrições do calendário subjacente à realização do plano e do orçamento do regulador - processo que deve estar concluído em julho, uma vez que o orçamento da ANACOM tem que integrar e consolidar no orçamento do Estado. No entanto, de acordo com o referido pela **Vodafone**, e à semelhança do que fez em 2014, a ANACOM junta ao presente relatório uma tabela com a listagem das ações propostas pelos respondentes à presente consulta e que integrarão o Plano Plurianual de Atividades 2016-2018.

Quanto ao comentário da **MEO** e da **NOS** sobre a necessidade de a ANACOM proceder à revisão sistemática dos indicadores estatísticos fornecidos pelos operadores face à evolução registada no mercado, tendo em conta princípios de proporcionalidade, equilíbrio e eficiência, a ANACOM lembra que este é um processo que realiza em permanência. Com efeito, no âmbito da monitorização da evolução dos indicadores que acompanha, e quando constata que há indicadores que perdem relevância em face da evolução do mercado ou dos serviços, e que por isso deixam de ser expressivos, os mesmos são descontinuados. Podem também ser criados novos indicadores sempre que considerado necessário (em consulta com os interessados). Recordar-se que um dos objetivos previstos no Plano em vigor (2015-2017) consiste precisamente na revisão dos indicadores recolhidos junto dos operadores.

As observações da **MEO** sobre a análise de impacto regulatório (AIR) e da **NOS** sobre processos que entende deverem ser concluídos ainda em 2015 serão objeto de apreciação na especialidade.

3. Apreciação na especialidade - Questões colocadas

3.1. Questão 1

Concorda com as prioridades estratégicas propostas pela ANACOM para o triénio 2016-2018? Tem alguma sugestão alternativa ou adicional?

Respostas recebidas

Ar Telecom

A Ar Telecom revê-se nas cinco prioridades estratégicas definidas pela ANACOM, em especial na que visa «Promover mercados abertos e concorrenciais». Considera que a ANACOM tem experiência, conhecimentos, poderes e atribuições para ter sucesso nesta matéria.

Sustenta que a ANACOM tem feito uma leitura restritiva dos seus poderes, o que a tem levado a não corrigir de forma firme violações dos princípios consagrados na LCE e a não intervir quando existem conflitos entre operadores. Em consequência, há necessidade de recurso aos tribunais, com os custos e ineficiências que esses procedimentos acarretam. Esta situação poderia ser evitada, uma vez que existe um regulador sectorial com conhecimento especializado, com poderes muito abrangentes, cuja atividade é financiada pelos operadores.

A Ar Telecom identifica um conjunto de aspetos que poderão contribuir para a concretização da prioridade estratégica «Promover mercados abertos e concorrenciais», que serão referidos a propósito da pergunta 2.

DECO

A DECO congratula-se com o facto de a ANACOM incluir entre as suas cinco prioridades estratégicas «Garantir e proteger os direitos dos utilizadores e dos cidadãos». Concorda com a estratégia definida e afirma esperar que esta prioridade estratégica seja respeitada e diligentemente defendida.

MEO

A MEO concorda genericamente com as áreas de atuação prioritárias identificadas pela ANACOM. No entanto, e à semelhança do que referiu na consulta sobre as orientações estratégicas para o Plano 2015-2017, continua a defender que a realização de AIR deveria assumir o estatuto de prioridade estratégica.

Para a MEO, a AIR é determinante para a eficácia e eficiência da regulação e para melhorar a qualidade do processo regulatório, considerando que a ANACOM não tem dado a devida importância

ao tema. A medida incluída no Plano Plurianual de Atividades 2015-2017 - «Realizar estudo sobre AIR, com especial enfoque no desenvolvimento de uma análise comparativa das abordagens de diferentes ARN relativamente a programas de AIR» - é a seu ver insuficiente e pouco ambiciosa.

Caso a ANACOM opte por não definir uma nova prioridade estratégica (Promoção da qualidade do processo regulatório) é sugerido que inclua essa matéria na prioridade «Promover a eficiência e a eficácia regulatórias».

NOS

A NOS considera que as prioridades estratégicas apresentadas no documento da consulta se enquadram nas atribuições da ANACOM definidas nos seus estatutos, cobrindo, em termos gerais, todas as principais áreas de atuação relevantes para o período em apreço.

Vodafone

Considerando o planeamento proposto e a forma como as prioridades estratégicas da ANACOM foram estruturadas e desagregadas, a Vodafone considera que estas se enquadram nos objetivos de regulação definidos na LCE e nas atribuições estatutariamente conferidas ao regulador. Considera ainda que as mesmas atendem às principais questões que se perspetivam para o sector no período em causa.

SIC

No que respeita a «Promover mercados abertos e concorrenciais» e «Garantir a eficiente gestão dos recursos públicos», a SIC salienta a necessidade e urgência da revisão em baixa dos preços praticados pela PTC no serviço de TDT que presta aos operadores televisivos com serviços de programas em regime de acesso não condicionado livre, que considera excessivos e injustificados.

Nesse sentido, defende que importa assegurar que a investigação aprofundada aos custos do serviço TDT prestado pela PT Comunicações (PTC) seja agilizada, para permitir à ANACOM dispor de todos os elementos necessários para iniciar a análise do mercado dos serviços de TDT.

Posição da ANACOM

A ANACOM regista com agrado que a generalidade das entidades que responderam à questão 1 (**Ar Telecom, MEO, NOS e Vodafone**) concordam com as prioridades estratégicas definidas para o período abrangido pelo Plano Plurianual de Atividades 2016-2018.

A **MEO** sugere que a ANACOM acrescente uma nova prioridade estratégica às cinco que definiu e que submeteu à presente consulta pública: a AIR. A ANACOM decidiu não acolher esta prioridade estratégica, o que não significa que não reconheça a importância do tema. Aliás, algumas das principais decisões regulatórias da ANACOM envolvem essa avaliação. Refira-se, a título de exemplo, a análise de impacto regulatório feita em matéria de terminações móveis: o estudo realizado pela Indera para a ANACOM, que pode ser consultado no sítio desta Autoridade, analisou o impacto no mercado, na concorrência e nos consumidores das reduções dos preços de terminação nas redes móveis.

Além disso, as decisões regulatórias da ANACOM que resultam das análises de mercado decorrentes das diretivas europeias transpostas para a lei nacional e das orientações e recomendações da Comissão Europeia (CE) envolvem já, em muitos casos, implícita ou explicitamente, uma avaliação do respetivo impacto regulatório. Com efeito, a CE produz e divulga regularmente estudos e análises sobre os diversos mercados e o impacto das medidas adotadas em cada país, também numa base prospetiva. Apesar disso, e além de participar no debate europeu, a ANACOM realiza, em muitos casos, uma análise adicional, procedendo à identificação dos interessados e dos impactos respetivos, identificando problemas e analisando alternativas, processo que é enriquecido pelos contributos recebidos no âmbito dos procedimentos de auscultação que promove.

Em suma, e não existindo uma metodologia única que sirva para avaliar o impacto de todas as medidas, considera-se que a AIR deve ser realizada numa base casuística, incidindo sobre as matérias que sejam para o efeito identificadas como relevantes.

De relevar ainda que a **DECO** se congratula com o facto de a ANACOM colocar entre as cinco prioridades estratégicas a prosseguir nos próximos anos uma especificamente dirigida aos utilizadores - «Garantir e proteger os direitos dos utilizadores e cidadãos».

Os restantes respondentes não se pronunciaram especificamente sobre esta questão.

Relativamente ao comentário da **Ar Telecom** sobre a «leitura restritiva» que a ANACOM tem feito dos seus poderes, deve referir-se que esta Autoridade atua com respeito pelo princípio da legalidade,

ou seja, de acordo com a lei e dentro dos seus limites, nos termos da Constituição e do Código do Procedimento Administrativo.

Em matéria de resolução administrativa de litígios, a ANACOM exerce as competências que lhe estão atribuídas na LCE (e demais legislação aplicável) nos estritos termos das mesmas, não se revendo, por conseguinte, no comentário da Ar Telecom.

Salienta-se que alguns litígios submetidos à ANACOM não se relacionam com obrigações decorrentes da LCE, referindo-se, muitas vezes, a matérias de natureza contratual entre operadores que extravasam as competências do regulador.

3.2. Questão 2

Concorda com os eixos de atuação propostos dentro de cada prioridade estratégica? Tem alguma sugestão alternativa ou adicional para 2016 e também para os anos seguintes (2017-2018)?

3.2.1. Respostas recebidas

Ar Telecom

A Ar Telecom defende que a prioridade estratégica «Promover mercados abertos e concorrenciais» se deve concretizar na existência e reforço de regras que permitam aos pequenos ou novos operadores aceder a *inputs* grossistas em condições concorrenciais e não discriminatórias que lhes permitam replicar as ofertas retalhistas, designadamente melhorando a fiscalização das condições associadas às ofertas grossistas.

Dentro desta prioridade estratégica, a ANACOM deve prevenir comportamentos de mercado que levem à exclusão de concorrentes sem operações convergentes fixo-móvel, usando os seus poderes para prevenir e corrigir atempadamente violações evidentes da LCE, bem como para prevenir e resolver litígios entre operadores, quando estejam em causa conflitos em matéria de acesso, interligação e condições de interoperabilidade de serviços. Deve ainda rever a alocação dos custos regulatórios através da adaptação dos escalões de taxas regulatórias anuais de modo a refletirem as dimensões relativas dos operadores presentes no mercado.

DECO

Relativamente aos eixos de atuação, a DECO considera que cobrem os aspetos mais relevantes em termos de monitorização de preços, condições contratuais, reclamações e resolução de conflitos.

Considera que existem alguns pontos que devem merecer uma abordagem diferente por parte da ANACOM:

- Melhorar a informação prestada aos utilizadores, tendo uma posição mais ativa perante os operadores quanto à forma e requisitos mínimos de informação, sendo que a ficha de informação normalizada que a ANACOM pretende criar é um passo em frente, mas falta no Plano uma referência à sua fiscalização depois de aprovada.
- Melhorar os processos contratuais de mudança de operador, de forma a impedir situações de dupla faturação ou situações de mudança de prestador em que o consumidor desconhece os custos em que vai incorrer com a mudança (por rescisão antecipada ou outro fator que origine custos).

A DECO considera insuficiente a referência à TDT que é feita no documento submetido a consulta pública, uma vez que espera decisões e consequências sobre a TDT no triénio 2016-2018. Enfatiza ainda o facto de não ser feita qualquer referência aos resultados do investimento feito nas 400 sondas destinadas a medir a qualidade do sinal digital de televisão terrestre.

Media Capital e SIC

A Media Capital e a SIC sugerem o aditamento de alguns eixos de atuação para o triénio 2016-2018. No que respeita ao eixo «Acompanhar e assegurar o cumprimento das obrigações do operador da plataforma de TDT» sugerem que inclua a cobertura por via terrestre e satélite do território e população, disponibilizando ao público informação detalhada e transparente sobre a percentagem de território e população coberta, por freguesia, com indicação do tipo de cobertura (TDT ou DTH).

Na prioridade estratégica «Promover mercados abertos e concorrenciais», sugerem duas novas alíneas:

- analisar e rever o mercado grossista de serviços de radiodifusão para a entrega de conteúdos difundidos a utilizadores finais;
- analisar/rever o preço praticado pela PTC na prestação do serviço de transporte e difusão do sinal digital de televisão e cobertura complementar.

MEO

Na prioridade estratégica «Garantir e proteger os direitos dos utilizadores e dos cidadãos», a MEO tece alguns comentários ao eixo k) - «Melhorar os processos técnicos de mudança de operador, incentivando o adequado estabelecimento de códigos de conduta entre os operadores». Designadamente, considera que a ANACOM deve garantir que eventuais alterações não se revelam

desproporcionalmente onerosas para os operadores. Para isso, deve ser feita uma análise custo/benefício considerando que o impacto líquido que resulta das medidas a adotar poderá não se traduzir em ganhos para os consumidores. Deve ainda ser garantida a consulta prévia aos interessados. O estabelecimento de códigos de conduta entre os operadores é considerado positivo, por ser um estímulo à autorregulação.

Na prioridade estratégica «Promover mercados abertos e concorrenciais» e no que respeita ao eixo de atuação a) - «Analisar/rever os mercados relevantes das comunicações eletrónicas, tendo em conta as regras fixadas a nível comunitário e sua evolução, designadamente ao nível da promoção da concorrência e do incentivo ao investimento eficiente», a MEO reitera a necessidade de se fazerem as análises de mercado, em tempo útil e num calendário adequado, atendendo à rápida evolução das condições do mercado, à evolução da legislação comunitária aplicável e às especificidades do mercado nacional, sob pena de se sujeitarem os operadores a remédios desajustados, desproporcionais e comprometer a previsibilidade regulatória.

Volta ainda a defender uma calendarização rigorosa desta atividade e um processo periódico de revisão do calendário de atividades da ANACOM.

Considera que os processos de análise e revisão dos mercados relevantes devem constituir uma oportunidade de promoção de um *level playing field* entre os diversos *players*, nomeadamente entre operadores de comunicações eletrónicas tradicionais e operadores OTT, que devem competir num contexto de «*same services same rules*». Entende que este é um assunto a que a ANACOM deverá dar a maior importância no âmbito do seu envolvimento no Organismo de Reguladores Europeus das Comunicações Eletrónicas (BEREC), enquanto vice-presidente em 2016 - eixo b) da prioridade «Promover a cooperação institucional e técnica»: «Manter o envolvimento no BEREC, assumindo a vice-presidência em 2016 e contribuindo ativamente no processo de revisão do quadro regulamentar das comunicações eletrónicas».

No que respeita ao eixo e), «Desenvolver/densificar a aplicação de regras de acesso a infraestruturas no âmbito do Decreto-Lei n.º 123/2009, de 21 de maio, alterado e republicado pela Lei n.º 47/2013, de 10 de julho, e implementar o sistema de informação centralizado (SIC)», trata-se de uma área em que há que ponderar os custos incorridos pelos operadores e os benefícios gerados para os consumidores, para assegurar que os primeiros não são desproporcionais. É imprescindível que os operadores sejam ouvidos previamente e se possam pronunciar em sede de consulta pública.

No âmbito da prioridade estratégica «Garantir a eficiente gestão dos recursos escassos», a MEO considera que os eixos propostos em matéria de espectro radioelétrico não refletem de forma clara a necessidade de acompanhar e avaliar a evolução da convergência de plataformas de radiocomunicações, designadamente entre as plataformas de radiodifusão televisiva e móvel.

Defende igualmente que o plano deve contemplar as futuras necessidades de espectro para as novas plataformas de acesso rádio.

Destaca ainda o facto de a ANACOM ter a atribuição de acompanhar a atividade e participar nas decisões do Grupo de Política do Espectro de Radiofrequências (RSPG) e de tal não estar expresso no documento submetido a consulta pública.

A MEO refere ainda que, no eixo c) da mesma prioridade, «Estabelecer condições adequadas no âmbito da gestão e condições de utilização da numeração», se deveria manter a formulação anterior que utiliza «regras» em vez de «condições», argumentado que as regras se justificam face à necessidade urgente de atualização do PNN.

Deverá ainda ser incluído um eixo, em ligação com a prioridade «Promover mercados abertos e concorrenciais», para avaliar e estabelecer uma estratégia de redução das taxas de espectro ao longo do triénio, para fomentar a certeza regulatória.

Na prioridade estratégica «Promover a cooperação institucional e técnica», a MEO propõe um novo eixo de atuação que consubstancie a necessidade de realização de análises custo/benefício associadas ao esforço de cooperação internacional previsto.

Em relação ao eixo h) desta prioridade, «Promover o regime ITED/ITUR como elemento integrante do processo de reabilitação urbana», defende que o mesmo se traduza na simplificação e/ou aligeiramento do regime em vigor e que qualquer proposta da ANACOM seja submetida a consulta pública.

É deixada uma nota positiva para a inclusão do eixo k) desta prioridade, «Desenvolver o nível de comunicação com a sociedade/*stakeholders*, através da realização de seminários, *workshops* e audições sobre temas específicos», e é afirmada a necessidade de rever e adequar, de forma sistemática, os indicadores estatísticos.

Conforme já referido, a MEO identificou uma eventual nova prioridade estratégica relacionada com a avaliação do impacto das medidas regulatórias («Promoção de qualidade do processo regulatório»), que admite possa ser integrada na prioridade estratégica 5 («Promover a eficiência e a eficácia internas»). Em qualquer dos casos, dela decorrem novos eixos de atuação:

- Macro definição do processo regulatório e respetivo plano de implementação (2015);
- Definição da política de AIR e respetivo plano de implementação (2015);
- Implementação da política de AIR (2016);

- Implementação de medidas de avaliação e controlo da *performance* regulatória (2017).

NOS

A NOS não apresenta sugestões alternativas ou adicionais de eixos de atuação para o triénio 2016-2018, mas avança sugestões de atividades associadas a alguns dos eixos de atuação definidos pela ANACOM.

Assim, considera que, em 2016, e no que respeita ao eixo «Definir e concretizar ações no domínio da segurança e da integridade das redes e serviços de comunicações», a ANACOM deve visitar e reajustar as obrigações impostas pela deliberação de 23.12.2013, relativa aos procedimentos de notificação de incidentes de segurança e perdas de integridade. A revisão das obrigações deverá ser feita tendo em conta o princípio da proporcionalidade.

Defendendo que a prestação de serviços concorrentes com características semelhantes devem ser regulados por regras e obrigações também semelhantes, a NOS entende que a ANACOM deve começar em 2015 uma análise sobre o enquadramento da atividade dos operadores OTT. O objetivo é identificar eventuais necessidades de harmonização das regras do seu funcionamento com as obrigações que impendem sobre os operadores de comunicações eletrónicas tradicionais, de modo a que possam ser tomadas decisões que assegurem essa harmonização em 2016.

Esta empresa destaca um conjunto de eixos de atuação previstos para o período 2016-2018 cuja concretização deve ser antecipada para 2015.

No que respeita ao eixo «Melhorar os processos técnicos de mudança de operador, incentivando o adequado estabelecimento de códigos de conduta entre os operadores», considera que deve ser revisto o Regulamento da Portabilidade já em 2015, removendo o anúncio de número portado, simplificando procedimentos de validação de pedidos eletrónicos e de troca de documentação de denúncia entre operadores, revendo preços da portabilidade e removendo o regime de compensações a pagar pelo prestador recetor ao prestador detentor por atraso no envio de documentação.

Concorda que a análise e revisão de mercados relevantes deverá considerar as regras fixadas a nível da União Europeia (UE) e a sua evolução. Mas as idiosincrasias nacionais também devem ser tidas em conta no processo de definição de mercados relevantes, sob pena de perda de eficácia da atuação regulatória. Defende ainda a rápida conclusão das consultas pendentes de decisão final em matéria de análises de mercado, devendo ser adotadas até ao 3º trimestre de 2015 um conjunto de decisões, sobre o mercado de terminação fixa, o mercado de terminação móvel, os mercados de circuitos alugados e os mercados de acesso em banda larga.

Neste último caso, sustenta que a decisão final deve considerar as profundas diferenças entre as condições competitivas existentes entre o mercado de consumidores e o mercado de empresas, que deveriam implicar uma análise separada.

Atendendo às características dos mercados empresariais, a NOS defende a definição e análise de um mercado geográfico nacional, em que a imposição de obrigações ao operador com poder de mercado significativo (PMS) deve passar pela revisão das obrigações associadas à sua oferta de *bitstream*, que deverá ser imposta a nível nacional e incluir a fibra no *portfolio* das tecnologias de acesso, quando disponível.

Importa também rever as condições associadas à disponibilização de condutas e postes, através da imposição de obrigações de equivalência de *inputs* na ORAC e ORAP. Também em 2015 deve ser desenvolvido um processo de revisão profunda das condições da ORLA.

No que respeita ao eixo «Estabelecer condições adequadas no âmbito da gestão e condições de utilização da numeração», defende que em 2015 deverá ser adotada a decisão final sobre flexibilização da utilização da numeração geográfica. A NOS entende que deve ser desencadeado com celeridade um processo de revisão do PNN, que permita eliminar as dúvidas no desenho das ofertas ou modelos de negócio inovadores suportados na utilização de numeração.

No que respeita aos eixos «Definir e monitorizar indicadores para análise e supervisão dos mercados» e «Melhorar a eficiência do processo de recolha de informação, nomeadamente através da reestruturação dos instrumentos utilizados», a NOS sustenta que a definição de indicadores e a recolha de informação devem obedecer aos princípios da proporcionalidade, equilíbrio e eficiência. Para otimizar e racionalizar o processo de recolha de informação, deveria ser considerado o desenvolvimento de um único questionário agregando os vários serviços de comunicações eletrónicas.

Vodafone

Sobre os eixos de atuação «Supervisionar e considerar a revisão em tempo oportuno da aplicação das condições de prestação do serviço universal (comunicações eletrónicas e serviços postais) nas suas diversas componentes» e «Participar no processo de discussão a nível europeu sobre o futuro do serviço universal das comunicações eletrónicas e postal, nomeadamente sobre o seu âmbito, sustentabilidade e licenciamento», integrados na prioridade estratégica «Garantir e proteger os direitos dos utilizadores e dos cidadãos», a Vodafone considera que a salvaguarda dos consumidores, em particular dos utilizadores do serviço universal (SU), é apenas uma das vertentes da prestação do serviço. Sustenta que este eixo de atuação deverá ser concretizado através de uma abordagem mais global e integrada, para além da mera garantia de defesa dos consumidores, e,

dado o seu impacto na concorrência e no funcionamento de um mercado sem distorções, faz sentido incluir os referidos eixos na prioridade estratégica associada à promoção de mercados abertos e concorrenciais.

Quanto ao eixo «Assegurar a conformidade legal e a transparência no âmbito das práticas comerciais (incluindo as condições dos contratos) em vigor no mercado e promover a revisão de procedimentos associados», a Vodafone destaca algumas ações concretas como relevantes, designadamente as consultas públicas sobre o projeto de regulamento sobre informação pré-contratual e contratual e a terminologia comum no âmbito da informação pré-contratual e contratual, que encerram um conjunto de medidas com o objetivo de promover o esclarecimento dos utilizadores nas diversas fases da contratação.

Relativamente ao eixo «Consolidar mecanismos eficazes de gestão de reclamações», congratula-se com o alargamento da extranet da ANACOM para a gestão das reclamações entre o regulador e os operadores, pois contribui para a celeridade e simplificação do processo de interface entre ambos. No entanto, afirma-se preocupada com os custos que futuras alterações da plataforma venham a determinar e a forma como serão repercutidos nos operadores. Defende que deve ser assegurado que ajustamentos ou melhorias na plataforma não se traduzam em custos acrescidos para os operadores.

Relativamente à análise/revisão dos mercados relevantes, a Vodafone considera que devem ser tidas em conta as reais necessidades do mercado e a evolução e as tendências no mercado nacional e europeu, além de se dever privilegiar uma análise prospetiva e atualista.

Na opinião da Vodafone, a revisão das ofertas grossistas é urgente e a execução das mesmas deve ser permanentemente acompanhada. Considera que esta ação de revisão das ofertas deve estar interligada com o reforço da cooperação institucional e técnica, designadamente o eixo «Promover a coordenação das entidades envolvidas no planeamento, construção e manutenção de infraestruturas, incluindo a gestão do sistema de informação centralizado (SIC)».

Sobre o eixo de atuação «Desenvolver/densificar a aplicação das regras de acesso a infraestruturas no âmbito do Decreto-Lei n.º 123/2009, de 21 de maio, alterado e republicado pela Lei n.º 47/2013, de 10 de julho, e implementar o sistema de informação centralizado (SIC)», a Vodafone realça a importância de a ANACOM assegurar que o preço de acesso às infraestruturas aptas ao alojamento de redes de telecomunicações seja orientado para os custos. A informação relativa às infraestruturas existentes deve ser atualizada e deverá haver uma efetiva coordenação das entidades proprietárias de infraestruturas ou incumbidas da respetiva gestão. Afirma ser essencial considerar neste ponto outras entidades para além dos operadores, designadamente as entidades concessionárias. Destaca ainda ser fundamental clarificar e efetivar as atribuições da ANACOM, e respetivas competências,

para intervir em matéria de infraestruturas aptas ao alojamento de redes de comunicações eletrónicas, ainda que estas pertençam a entidades que operam noutros sectores de atividade, de modo a garantir o acesso dos operadores de comunicações em condições objetivas e não discriminatórias.

Considera igualmente essencial que as regras relativas ao ITED (infraestruturas de telecomunicações em edifícios) e ao ITUR (infraestruturas de telecomunicações em loteamentos, urbanizações e conjuntos de edifícios) sejam fiscalizadas de forma efetiva e adequada.

No que respeita ao eixo de atuação «Promover a cooperação com entidades nacionais e internacionais e garantir a coordenação da atuação com as que atuam em áreas relevantes (gestão do espectro, defesa do consumidor, segurança nas comunicações)», afirma que o que releva é a forma como o eixo será implementado e só ouvindo os operadores a ANACOM poderá promover as medidas adequadas às reais necessidades do sector. Sugere que a APRITEL seja acrescentada ao elenco das entidades referenciadas no documento da consulta pública. Considera ainda que deverão ser acrescentadas medidas de autorregulação em matérias transversais ao sector.

Relativamente ao eixo de atuação «Promover o regime ITED/ITUR como elemento integrante do processo de reabilitação urbana», a Vodafone defende que nesta matéria há que garantir que o papel dos operadores não é confundido com a função, de cariz público, de reabilitação urbana. Refere que as ações concretas a desencadear neste eixo de atuação devem contemplar mecanismos que permitam que todos os operadores possam expandir e desenvolver a respetiva rede de comunicações eletrónicas em regime de igualdade e equidade, sobretudo em matéria de redes de nova geração (RNG), sem excluir ou privilegiar operadores pelo momento em que façam a instalação nos edifícios e/ou urbanizações. Defende por isso que é importante que se fixem condições e procedimentos objetivos ao nível do acesso às infraestruturas aptas ao alojamento de redes, que contribuam para o desenvolvimento de redes de nova geração.

Posição da ANACOM

A **Ar Telecom** considera que a ANACOM deve prevenir comportamentos de mercado que excluam concorrentes sem operações fixo-móvel convergentes.

Naturalmente que esta é uma matéria que preocupa a ANACOM, dado o sucesso que as ofertas em pacote têm tido no mercado português. No entanto, lembramos que a ANACOM tem procurado assegurar condições para que os operadores possam lançar ofertas convergentes. Veja-se o caso

do leilão multifaixa, concluído em 2012, que constituiu uma oportunidade para a entrada de novos operadores, além de terem sido estabelecidas condições de acesso à rede no contexto da sua realização.

Sugere ainda este respondente que a ANACOM reveja a alocação dos custos regulatórios adaptando os escalões das taxas regulatórias anuais para refletirem a dimensão relativa dos vários operadores. Ora, isto mesmo é já feito pela ANACOM, que considera isentas de taxas as empresas que apresentam rendimentos relevantes até 250 mil euros/ano e aplica uma taxa fixa de 2500 euros às empresas que apresentam rendimentos relevantes até 1,5 milhões de euros e uma taxa t2, que é proporcional aos rendimentos relevantes superiores a 1,5 milhões de euros. Efetivamente, o tarifário em vigor já tem em consideração, de uma forma justa e adequada, as dimensões relativas dos operadores presentes no mercado.

A DECO e Fernando Ribeiro expressam a sua preocupação com eventuais situações de dupla faturação ocorridas em caso de mudança de prestador de serviço.

Relativamente às questões de mudança de operador, a ANACOM releva a obrigatoriedade que resulta da lei, para as empresas, de disponibilizar nos contratos informação clara exaustiva e facilmente acessível sobre a respetiva duração, períodos contratuais mínimos e encargos decorrentes de cessação antecipada (n.º 2 do artigo 47.º da LCE). As empresas que não cumpram estas obrigações de informação e que, com essa omissão, possam induzir os assinantes a situações de dupla contratação e conseqüente dupla faturação são suscetíveis de incorrer em contra ordenação punível com coima (artigo 113.º da LCE).

Além disso, nos casos de mudança de operador com portabilidade, após a portabilidade do número, e sem prejuízo do cumprimento de obrigações contratuais, o prestador doador encontra-se impedido de faturar o ex-assinante pela prestação do(s) serviço(s) associado(s) ao(s) número(s) portado(s) (n.º 4 do artigo 6.º do Regulamento da Portabilidade – Regulamento n.º 114/2012, de 13 de março)¹.

Ainda no âmbito da mudança de prestador, justifica-se fazer referência à deliberação da ANACOM de 09.03.2012, sobre os procedimentos exigíveis para a cessação de contratos, por iniciativa dos assinantes, relativos à oferta de redes públicas ou serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público. Esta deliberação vem definir as regras aplicáveis aos procedimentos de cessação de

¹ Altera o Regulamento n.º 58/2005, de 18 de agosto, alterado, republicado e renumerado pelo Regulamento n.º 87/2009, de 18 de fevereiro, e alterado pelo Regulamento n.º 302/2009, de 16 de julho.

contratos de adesão para a oferta de redes de comunicações públicas ou prestação de serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público por iniciativa do assinante, determinando que as empresas não podem condicionar a cessação daqueles contratos ao cumprimento de requisitos procedimentais para além dos que aí estão previstos. Acrescente-se que a decisão é aplicável a todos os processos de cessação de contratos de adesão e não prejudica os procedimentos específicos previstos no Regulamento da Portabilidade, que, em caso de conflito, prevalecem sobre a mesma.

A **DECO** expressa ainda preocupação com o facto de os utilizadores poderem não conhecer os custos em que incorrem com a mudança de prestador, designadamente nos casos de cessação antecipada do contrato. Recorda-se que os operadores são obrigados a indicar nos contratos um meio simples e expedito através do qual os consumidores podem, a todo o momento, saber se existe um período de fidelização associado ao seu contrato, quando se conclui o período de fidelização e qual o valor que terá de pagar se rescindir antecipadamente. Conforme já referido, o comparador de tarifários da ANACOM, o COM.escolha, também disponibiliza informação sobre estas situações.

No que concerne ao comentário da **MEO** relativamente aos códigos de conduta enquanto estímulo à autorregulação no âmbito dos processos de mudança de operador, a ANACOM relewa que o facto de considerar positiva a celebração de códigos de conduta entre as empresas que oferecem redes e serviços de comunicações eletrónicas não prejudica a primazia da lei, da regulamentação aplicável e das deliberações desta Autoridade. A ANACOM entende que o estabelecimento de um conjunto coerente de regras e princípios de atuação entre as empresas poderá contribuir para a clareza e proteção dos consumidores face à aplicação dessas regras.

Também a **Vodafone** defende a autorregulação, em matérias transversais para o sector. A ANACOM congratula-se com a posição assumida por estes dois prestadores e assume desde já que serão bem-vindas as iniciativas que levem os operadores/prestadores a imporem a si próprios regras e princípios de boa atuação. No entanto, importa realçar que a autorregulação não se substitui à intervenção do regulador.

Regista-se que a **DECO** reconhece que a ficha de informação simplificada (FIS), cuja criação foi já decidida por esta Autoridade (o projeto de regulamento foi objeto de consulta pública), melhorará a informação prestada aos utilizadores. Sobre a preocupação com a falta de referência à fiscalização da referida FIS, depois de implementada, relewa-se que a ANACOM leva a cabo uma importante atividade de supervisão, de forma regular e permanente, em que verifica o cumprimento da legislação em vigor, das suas deliberações e da informação que é prestada aos utilizadores. Neste contexto, a implementação da FIS será acompanhada da necessária fiscalização, mesmo que tal não mereça uma referência expressa no documento do Plano.

Sobre as preocupações manifestadas relativamente à TDT, designadamente quanto às decisões que afirma serem aguardadas, recorda-se que as mesmas estão dependentes de decisão formal emanada a nível europeu sobre a libertação da faixa dos 700 MHz (2º dividendo digital) por parte de utilizações de radiodifusão. O Plano Plurianual de Atividades 2016-2018 incluirá ações relativas ao espectro e, concretamente, à faixa dos 700 MHz.

Sobre a ausência de referência, no documento submetido a consulta, aos resultados da atividade das sondas que a ANACOM instalou para aferir a qualidade do sinal digital de televisão, é de salientar que foram colocadas em consulta pública as prioridades estratégicas que esta Autoridade pretende prosseguir e os eixos de atuação em que estas se consubstanciam, mas não as ações específicas em que estes eixos se materializam. Essas ações incluirão, designadamente, a realização de um estudo anual sobre a qualidade do serviço de TDT, a adaptação da rede de sondas às necessidades de monitorização do sinal e a verificação das obrigações de cobertura TDT. A rede de 400 sondas instalada pela ANACOM permite verificar a qualidade do sinal em permanência, 24 horas/dia e sete dias por semana, possibilitando uma atuação mais rápida junto do operador de TDT quando se verifica instabilidade no sinal digital.

No que respeita às pretensões da **Media Capital** e da **SIC**, remete-se para os comentários feitos na secção 2 - Apreciação na generalidade. Relativamente à sugestão de reformulação do eixo «Acompanhar e assegurar o cumprimento das obrigações do operador da plataforma de TDT», de modo a incluir a disponibilização de informação ao público sobre a percentagem de população coberta, por freguesia, com indicação da tecnologia utilizada, esclarece-se que o detalhe da informação prestada pelo operador da rede de TDT no *site* disponibilizado para o efeito vai muito além da freguesia, chegando ao nível da morada e/ou localização com coordenadas geográficas.

A **MEO** e a **NOS** consideram que os operadores OTT devem estar sujeitos às mesmas regras de funcionamento a que estão obrigados os operadores de comunicações eletrónicas tradicionais, pelo que a ANACOM deveria dar a maior importância a este tema, com vista à harmonização de condições de funcionamento entre os vários operadores. Neste ponto, releve-se que uma eventual intervenção relacionada com os operadores OTT tem que ser decidida/coordenada a nível internacional. De resto, existem já ações em desenvolvimento no seio do BEREC sobre esta matéria. Adicionalmente, a ANACOM tem previsto no seu Plano Plurianual de Atividades de 2015² a realização de um estudo sobre OTT.

² Disponível em www.anacom.pt.

Em matéria de gestão dos recursos escassos, a **MEO** considera que os eixos propostos sobre espectro radioelétrico não refletem da melhor forma a avaliação da convergência de plataformas de radiocomunicações. É entendimento da ANACOM que a convergência é um tema transversal que envolve sistemas rádio e/ou não rádio e que será considerado nos eixos de atuação «Analisar as tendências de utilização do dividendo digital antecipando cenários evolutivos» e «Avaliar de forma prospetiva o desenvolvimento dos diversos serviços e aplicações de radiocomunicações».

Sobre a sugestão expressa pela **MEO** para que a ANACOM estabeleça uma estratégia de redução de taxas de espectro, importa recordar que o espectro é um bem do domínio público, escasso, e que é o Governo quem determina o valor das taxas de espectro, as quais são aprovadas por portaria.

Sobre a necessidade, avançada por esta respondente, de que a ANACOM realize análises custo/benefício associadas ao esforço de cooperação internacional, importa esclarecer que a ANACOM participa em diversas ações de cooperação internacional nas quais são partilhados os modelos regulatórios nacionais/europeus e em que é divulgada a regulamentação e a experiência nacional. Para as ações de cooperação cuja concretização é considerada mais relevante é feita previamente uma análise que incide sobre os objetivos a atingir e os custos que lhes estão associados, procedendo-se no final a um balanço do que foi atingido/gasto. Desta forma é possível avaliar a pertinência e continuidade destas ações de cooperação.

Relativamente às propostas da **MEO** sobre a AIR, remete-se para a resposta dada à questão 1.

Na sua resposta, a **NOS** sugere que a ANACOM revise a deliberação de 23.12.2013, através da qual definiu as circunstâncias, o formato e os procedimentos aplicáveis às exigências de comunicação de violações de segurança ou perdas de integridade com impacto significativo no funcionamento das redes de comunicações públicas e dos serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público. Em meados de 2016 passarão dois anos sobre a entrada em funcionamento do centro de reporte de notificações (CRN) pelo que se considera oportuno então fazer um balanço da atividade desenvolvida, com o intuito de retirar as lições aprendidas e identificar medidas que permitam ajustar a atuação da ANACOM nestas matérias.

A **NOS** destaca ainda um conjunto de matérias que devem ser concretizadas pela ANACOM em 2015. Em muitos casos trata-se de ações que constam do Plano Plurianual de Atividades 2015-2017 e que deverão ter decisão ainda no corrente ano.

Sobre as observações desta respondente em matéria de definição de indicadores e recolha de informação, vendo vantagem no desenvolvimento de um questionário único que agregue os vários serviços, recorda-se que desde 2010 a ANACOM tem feito um esforço de concentração dos pedidos de informação, no que respeita quer aos instrumentos de recolha quer aos períodos de recolha. Neste

momento, os indicadores referentes a serviços retalhistas fixos encontram-se já reunidos num único questionário (quando anteriormente eram 5). O mesmo acontece com os serviços móveis.

Existem, no entanto, pedidos de informação de natureza diversa, nomeadamente informação não quantitativa, com datas de resposta diferentes (incluindo pedidos *ad-hoc*), pelo que, mesmo fazendo um esforço para reduzir o número de questionários, provavelmente não será viável reunir todos os pedidos de informação num único instrumento.

Sobre os comentários da **Vodafone** relativamente ao SU e à necessidade de assegurar o regular funcionamento do mercado e a inexistência de distorções ou entraves à concorrência, releva-se que o regime de prestação e financiamento do serviço universal se rege por regras estabelecidas na lei, competindo à ANACOM garantir a sua aplicação e supervisionar a sua execução, o que faz no quadro das suas competências. Para além disso, esta Autoridade participará nas discussões que a nível europeu se desenvolverão nos próximos anos no quadro das comunicações eletrónicas e dos serviços postais, tendo nomeadamente em conta os dois aspectos referidos pela Vodafone.

Já no que respeita à necessidade referida pela **Vodafone** de a determinação dos custos líquidos do SU ser feita com objetividade, a ANACOM esclarece que as suas decisões nesta matéria são fundamentadas em metodologias estabelecidas, que foram sujeitas a consulta pública, e nos resultados de auditorias desenvolvidas por entidades independentes.

Sobre os comentários da **Vodafone** em matéria de análises de mercados relevantes, bem como da **MEO** e da **NOS**, lembra-se uma vez mais que a ANACOM segue os princípios, procedimentos e metodologias estabelecidos a nível europeu.

Quanto à necessidade de revisão das ofertas grossistas, referida pela **Vodafone**, **NOS** e **Ar Telecom**, há que ter em conta que a mesma, em princípio, deve seguir-se à análise dos mercados relevantes a que respeitam essas ofertas, assegurando alguma estabilidade regulatória na base de uma análise integrada, sem prejuízo de atuações pontuais e excecionais que se justifiquem.

A **Vodafone** tece ainda comentários sobre a fiscalização do normativo ITED/ITUR. A ANACOM esclarece que, no âmbito do seu plano anual de fiscalização, efetua e continuará a efetuar ações de fiscalização nas próprias infraestruturas (quer ITED, quer ITUR), para verificar o efetivo cumprimento de todas as obrigações resultantes desse regime. Estas ações são efetuadas com base em termos de responsabilidade emitidos, em processos camarários de licenciamento, em denúncias e em verificações aleatórias de edifícios em fase final de construção, em todo o país. Em resultado desta atividade, a ANACOM tem constatado que os casos de incumprimento têm vindo a diminuir.

Ainda em matéria de ITED e ITUR, quer a **Vodafone** quer a **MEO** tecem outros comentários sobre as propostas da ANACOM. Indo ao encontro da preocupação da Vodafone, que receia que se possa

confundir o eixo de atuação previsto no Plano desta Autoridade com a função de reabilitação urbana de cariz público, a designação do eixo que constará do Plano de Atividades será alterada. No âmbito deste eixo e da promoção deste regime, a ANACOM pretende contribuir para criar condições, quer técnicas quer de conhecimento do normativo, para que todos os agentes envolvidos possam fornecer serviços em condições de igualdade e equidade em matéria de RNG. Essa promoção é realizada sistematicamente com todos os intervenientes - autarquias, técnicos, fabricantes de equipamentos e materiais, donos de obra, entidades formadoras, ordens profissionais e operadores - no sentido de promover soluções concretas para situações decorrentes da aplicação do regime.

Já a **MEO** defende a simplificação/aligeiramento do regime do ITED/ITUR e que eventuais alterações sejam submetidas a consulta pública. A ANACOM recorda que as normas específicas para as ITED em edifícios reabilitados, incluídas na 3ª edição do manual ITED e que foram objeto de consulta pública, traduzem um aligeiramento das regras aplicáveis, sem perder de vista a qualidade considerada indispensável. Qualquer alteração do regime será sempre submetida ao processo de consulta pública.

A **Vodafone** destaca a importância de a ANACOM assegurar que os preços de acesso às infraestruturas aptas a alojar redes de telecomunicações, no âmbito do Decreto-Lei n.º 123/2009, de 21 de maio, sejam orientados para os custos. Também a **MEO** defende que se trata de uma área em que tem que se avaliar a relação entre os custos incorridos e os benefícios gerados, para não existirem desequilíbrios. Esclarece-se que entre as ações que esta Autoridade vai incluir no Plano Plurianual 2016-2018 está previsto o desenvolvimento de uma metodologia de avaliação assente na orientação dos preços para os custos.

Está igualmente prevista uma ação subsequente à entrada em operação do SIC, que vem no sentido dos comentários da **Vodafone** sobre a coordenação das entidades proprietárias de infraestruturas aptas ao alojamento de redes ou incumbidas da sua gestão, na qual se prevê a realização de um projeto piloto com entidades com acesso e utilização do SIC. Durante esse piloto será criada e desenvolvida a comunidade das entidades definidas no artigo 2.º do diploma com acesso e utilização plena do sistema.

4. Consideração das propostas feitas na consulta

A ANACOM regista com satisfação a adesão à consulta pública sobre as orientações estratégicas do Plano Plurianual de Atividades 2016-2018 e agradece a colaboração dos respondentes, cujos contributos mereceram, todos eles, uma profunda análise e ponderação. Ainda que alguns possam não ficar autonomamente explicitados nesse Plano, até porque em muitos casos se referem a ações que já estão em curso e que, previsivelmente, ficarão concluídas até ao final de 2015, um número significativo de contributos será considerado no Plano Plurianual para o próximo triénio.

Da consulta não resultou qualquer alteração às prioridades estratégicas, resultou uma alteração/reformulação de um eixo de atuação e foram propostas diversas ações concretas que serão incorporadas no Plano.

Na prioridade estratégica «Garantir e proteger os direitos dos utilizadores e dos cidadãos», as preocupações manifestadas pelos respondentes Anabela Santos, Fernando Ribeiro e pela DECO relativamente à relevância do reforço da qualidade da informação prestada aos utilizadores estão refletidas na ação «Realizar avaliação contínua sobre conteúdos do portal do consumidor e oportunidade de melhoria/renovação dos mesmos».

Já as preocupações expressas em matéria de qualidade do serviço de TDT por parte de Anabela Santos, da DECO, da Media Capital e da SIC encontram resposta na ação «Acompanhar a evolução da rede TDT e adaptação da rede de sondas», que envolve a realização de um estudo sobre a qualidade do serviço prestado, e também na ação «Verificar as obrigações de cobertura da TDT».

As considerações feitas pela Vodafone nas matérias relacionadas com a prestação do serviço universal encontram correspondência em várias ações que a ANACOM incluirá no seu Plano Plurianual, nomeadamente as relativas à revisão das condições da prestação do SU, face às componentes atuais, à adoção de um sentido provável de decisão sobre as especificações relativas à prestação do SU, à elaboração de relatórios sobre o cumprimento dos parâmetros e indicadores de qualidade de serviço impostos aos prestadores de SU e à realização de análises de conformidade do *price-cap* fixado para vários serviços.

A ação «Rever o tratamento das solicitações/reclamações dos utilizadores finais de serviços de comunicações» materializa o reconhecimento feito pela Vodafone de que as melhorias introduzidas pela ANACOM na sua *extranet* das reclamações permitem que a gestão das mesmas seja mais célere e mais simples, mas pretende ir mais longe e abranger uma melhoria em todo o processo ligado ao tratamento das reclamações.

Os comentários da NOS em matéria de ações no domínio da segurança e integridade das redes encontram acolhimento na ação «Realizar balanço da atividade do Centro de Reporte de Notificações».

No âmbito da prioridade estratégica «Promover mercados abertos e concorrenciais», e em relação à TDT, a ação «Reavaliar os preços da TDT» acomoda as sugestões da Media Capital e da SIC.

Nesta mesma prioridade estratégica serão incluídas no Plano várias ações que acomodam as preocupações expressas pela Vodafone em matéria relacionada com a determinação dos custos líquidos do SU e o financiamento da sua prestação. Desde logo a realização de diversas auditorias no âmbito da determinação dos custos líquidos do SU (CLSU), desenvolvimento de processos de ressarcimento dos CLSU, e auditorias ao volume de negócios dos prestadores considerados no âmbito do fundo de compensação do serviço universal.

No que respeita às ações a incluir no Plano relativamente à promoção de mercados abertos e concorrenciais, incorporam-se sugestões dos operadores MEO, NOS e Vodafone, que afirmaram a necessidade de a ANACOM proceder à revisão de mercados relevantes. A NOS, a Vodafone e a Ar Telecom referiram igualmente a necessidade de se proceder à revisão de ofertas grossistas. Ambas as ações constam do Plano 2016-2018.

A ação «Definir a metodologia a utilizar para a fixação do valor da remuneração do acesso e utilização das infraestruturas» no âmbito do Decreto-Lei n.º 123/2009, de 21 de maio, alterado e republicado pela Lei n.º 47/2013, de 10 de julho, dá resposta às observações feitas pela Vodafone e pela MEO.

Para dar resposta às preocupações expressas pela MEO e pela NOS relativamente à necessidade de assegurar a adequação e proporcionalidade dos indicadores recolhidos, a ANACOM vai «Realizar uma avaliação contínua sobre indicadores estatísticos e necessidade da sua manutenção/criação».

Na prioridade «Garantir a eficiente gestão dos recursos escassos», as ações incluídas nos eixos de atuação «Analisar as tendências de utilização do dividendo digital antecipando cenários evolutivos» e «Avaliar de forma prospetiva o desenvolvimento dos diversos serviços e aplicações de radiocomunicações» acolhem as propostas da MEO, sobre a necessidade de a ANACOM acompanhar e avaliar a evolução da convergência de plataformas de radiocomunicações.

Por seu turno, a ação «Plano nacional de numeração – elaborar regulamento de numeração atualizando os principais elementos do PNN e definindo os serviços associados à utilização de numeração E.164» contempla sugestões feitas pela NOS.

Na prioridade «Promover a cooperação institucional e técnica», a ANACOM incluiu a ação «Assegurar o esforço de participação nos grupos de trabalho do RSPG», acomodando uma sugestão da MEO.

Ainda no âmbito desta prioridade estratégica, a ação «Concretizar projeto piloto com entidades com acesso e utilização do SIC» procura dar resposta às preocupações expressas pela Vodafone relativamente à coordenação das entidades proprietárias de infraestruturas aptas à instalação de redes ou incumbidas da sua gestão.

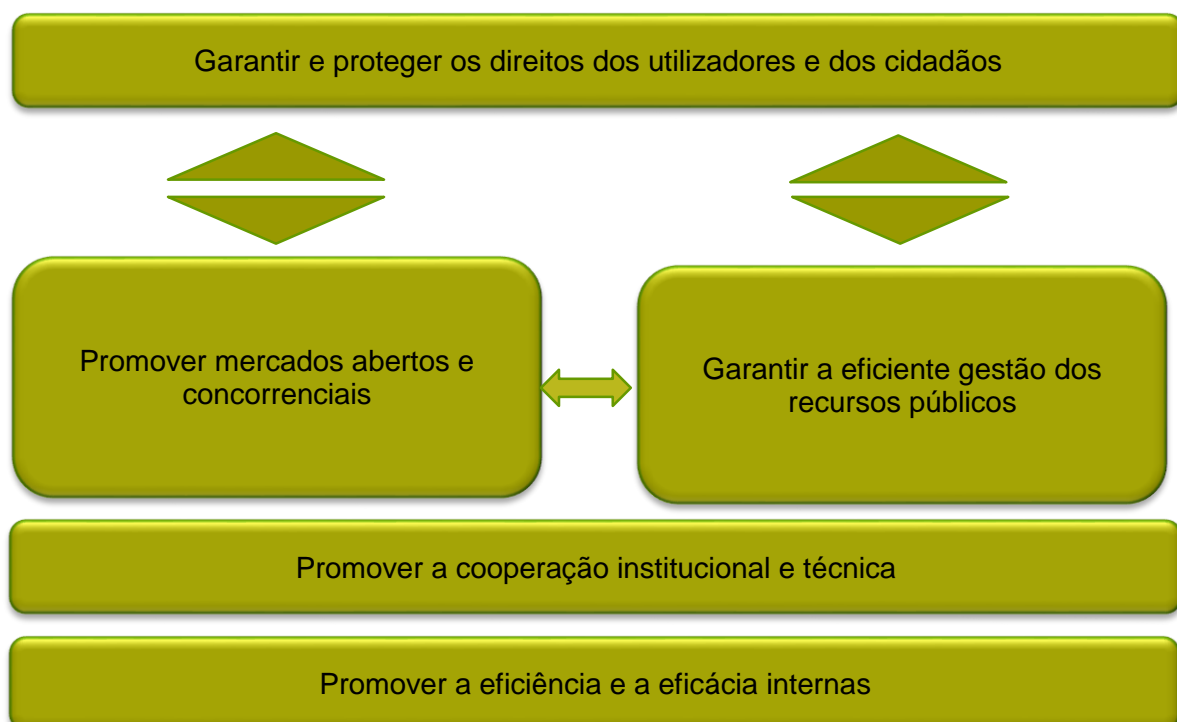
Por fim, na prioridade estratégica «Promover a eficiência e a eficácia internas» a ação «Alargar a extranet e otimizar a recolha de informação» prossegue o esforço de racionalizar a recolha de informação, tal como defendido pela NOS.

Nesta prioridade estão previstas, como habitualmente, ações que contemplam a desmaterialização e simplificação de processos internos, bem como a implementação de medidas de racionalização de gastos, aspecto referido pela MEO.

5. Conclusões

O Plano Plurianual de Atividades 2016-2018 acolherá um número significativo de propostas submetidas, notando-se que as preocupações manifestadas coincidem, na sua generalidade, com necessidades que já tinham sido identificadas pela ANACOM.

Recorde-se que, de acordo com o documento submetido a consulta pública, as prioridades estratégicas definidas para o triénio 2016-2018 são as que constam da figura abaixo, tendo sido decidido mantê-las após a consulta pública.



Estas prioridades estratégicas desdobram-se num conjunto de eixos de atuação, que passam a ficar definidos como segue, para efeitos do Plano Plurianual de Atividades 2016-2018.

• **Garantir e proteger os direitos dos utilizadores e dos cidadãos**

Eixos de atuação:

- a) Supervisionar e considerar a revisão em tempo oportuno da aplicação das condições de prestação do serviço universal (comunicações eletrónicas e serviços postais) nas suas diversas componentes;
- b) Avaliar a adequação dos níveis de qualidade dos serviços prestados tendo em conta, nomeadamente, a transparência e a neutralidade tecnológica;
- c) Monitorizar e divulgar a evolução dos preços retalhistas praticados nos mercados;
- d) Definir e concretizar ações no domínio da segurança e da integridade das redes e serviços de comunicações;
- e) Contribuir para a definição e atualização das políticas de emergência no sector das comunicações;
- f) Consolidar mecanismos eficazes de gestão de reclamações;
- g) Promover a resolução extrajudicial de conflitos em cooperação com as entidades relevantes;
- h) Melhorar a informação prestada aos utilizadores, habilitando-os a fazer escolhas, a tomar decisões mais esclarecidas e a resolver problemas com os prestadores de serviços;
- i) Acompanhar e assegurar o cumprimento das obrigações do operador da plataforma de televisão digital terrestre (TDT).

• **Promover mercados abertos e concorrenciais**

Eixos de atuação:

- a) Analisar/rever os mercados relevantes de comunicações eletrónicas, tendo em conta as regras fixadas a nível comunitário e sua evolução, designadamente ao nível da promoção da concorrência e do incentivo ao investimento eficiente;
- b) Rever as ofertas grossistas que decorrem de obrigações impostas a empresas com poder de mercado significativo nos diversos mercados relevantes;
- c) Desenvolver/aperfeiçoar sistemas de custeio regulatório e auditar resultados;
- d) Concretizar ações associadas à prestação do serviço universal com impacto no mercado, nomeadamente associadas à determinação dos custos líquidos e ao financiamento da sua prestação;
- e) Desenvolver/densificar a aplicação das regras de acesso a infraestruturas no âmbito do Decreto-Lei n.º 123/2009, de 21 de maio, alterado e republicado pela Lei n.º 47/2013, de 10 de julho, e implementar o sistema de informação centralizado (SIC);

- f) Definir e monitorizar indicadores para análise e supervisão dos mercados;
- g) Monitorizar e supervisionar o desenvolvimento das redes de acesso de nova geração (RNG);
- h) Monitorizar e supervisionar a atividade desenvolvida pelos diversos agentes e o cumprimento das regras em vigor.

• **Garantir a eficiente gestão dos recursos escassos**

Eixos de atuação:

- a) Definir e implementar plano estratégico nacional para utilização do espectro radioelétrico;
- b) Analisar as tendências de utilização do dividendo digital antecipando cenários evolutivos;
- c) Avaliar de forma prospetiva o desenvolvimento dos diversos serviços e aplicações de radiocomunicações e as necessidades de espectro associadas, nomeadamente, à prestação de novos serviços de banda larga móvel;
- d) Estabelecer condições adequadas no âmbito da gestão e condições de utilização da numeração.

• **Promover a cooperação institucional e técnica**

Eixos de atuação:

- a) Assegurar representação ativa nas instâncias internacionais sectorialmente relevantes (comunicações eletrónicas e serviços postais);
- b) Manter o envolvimento no Organismo de Reguladores Europeus de Comunicações Eletrónicas (BEREC/ORECE);
- c) Promover o sector a nível nacional e internacional e a cooperação com outras entidades reguladoras;
- d) Participar ativamente nas plataformas de colaboração entre os países de língua oficial portuguesa;
- e) Promover a cooperação com entidades nacionais e internacionais e garantir a coordenação de atuação com as que atuam em áreas relevantes para a ação da ANACOM;
- f) Promover a divulgação dos regimes legais e regulamentares aplicáveis sectorialmente;
- g) Promover o regime do ITED/ITUR;
- h) Promover a coordenação das entidades envolvidas no planeamento, construção e manutenção de infraestruturas, incluindo a gestão do SIC;
- i) Desenvolver o nível de comunicação com a sociedade/*stakeholders*, através da realização de seminários, *workshops* e audições sobre temas específicos.

• **Promover a eficiência e a eficácia internas**

Eixos de atuação:

- a) Implementar medidas de racionalização de gastos com garantia da eficiência;
- b) Melhorar/desmaterializar/simplificar processos internos;
- c) Automatizar procedimentos e alargar a prestação de serviços *online*;
- d) Melhorar a eficiência do processo de recolha de informação, nomeadamente através da reestruturação dos instrumentos utilizados;
- e) Implementar plano de formação estruturado por forma a garantir o desenvolvimento e a excelência dos recursos humanos;
- f) Promover uma cultura organizacional mais aberta à mudança.

A listagem de ações constante das tabelas seguintes reflete as sugestões feitas pelos respondentes no âmbito do procedimento de consulta pública e integrará o Plano Plurianual de Atividades 2016-2018.

Ações 2016	CALENDARIZAÇÃO												Propostas da consulta pública	
	2016				2017				2018					
	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T		
Garantir e proteger os direitos dos utilizadores e dos cidadãos														
Eixo de atuação - Supervisionar e considerar a revisão em tempo oportuno da aplicação das condições de prestação do serviço universal (comunicações eletrónicas e serviços postais) nas suas diversas componentes														
Preparar e lançar a consulta pública sobre o SU (revisão das condições de prestação do serviço em relação às atuais componentes e eventuais futuras componentes)					X Início	X Termo								Vodafone
Aprovar SPD sobre as especificações relativas à prestação do SU (estas especificações constituirão os cadernos de encargos dos futuros procedimentos concursais)						X Início	X Termo							
Assessorar o Governo no âmbito do lançamento dos procedimentos concursais do SU							X	X	X	X	X	X		
Elaborar relatório sobre cumprimento dos parâmetros e indicadores de qualidade de serviço impostos aos prestadores do SU de comunicações eletrónicas				X				X					X	
Elaborar análise de conformidade dos <i>price-cap</i> fixados para os prestadores do SU de comunicações eletrónicas				X				X					X	
Eixo de atuação - Melhorar a informação prestada aos utilizadores, habilitando-os a fazer escolhas, a tomar decisões mais esclarecidas e a resolver problemas com os prestadores de serviços														
Realizar avaliação contínua sobre conteúdos do portal do consumidor e fazer melhorias				X										Anabela Santos, Fernando Ribeiro e DECO

Eixo de atuação - Consolidar mecanismos eficazes de gestão de reclamações													
Rever o tratamento das solicitações/reclamações dos utilizadores finais de serviços de comunicações													Vodafone
Implementar novo sistema de Gestão de Reclamações				X									
Eixo de atuação - Definir e concretizar ações no domínio da segurança e da integridade das redes e serviços de comunicações													
Realizar balanço da atividade do CRN e identificar medidas que solidifiquem as atribuições da ANACOM nesta matéria	X Início			X Termo									NOS
Eixo de atuação - Acompanhar e assegurar o cumprimento das obrigações do operador da plataforma de televisão digital terrestre (TDT)													
Acompanhar a evolução da rede TDT e adaptação da rede de sondas													
Desenvolvimento de estudo QoS TDT (anual)	X Início			X Termo	X Início			X Termo	X Início			X Termo	Anabela Santos e DECO
Elaboração de parecer sobre a eventual necessidade de adaptação da rede de sondas, tendo em conta, nomeadamente, o resultado do estudo QoS TDT				X				X				X	
Verificar as obrigações de cobertura da TDT	X Início			X Termo	X Início			X Termo	X Início			X Termo	Anabela Santos, SIC e Media Capital
Promover mercados abertos e concorrenciais													
Eixo de atuação - Analisar/rever os mercados relevantes de comunicações eletrónicas, tendo em conta as regras fixadas a nível comunitário e sua evolução, designadamente ao nível da promoção da concorrência e do incentivo ao investimento eficiente													
Analisar mercados relevantes													
Revisão do mercado 1 (ex-mercado 3)							X Início				X Termo		MEO, NOS e Vodafone
Revisão do mercado 2 (ex-mercado 7)							X Início				X Termo		
Revisão do ex-mercado 2 (originação)							X Início				X Termo		

Análise dos mercados 3a e 3b	X Termo									X Termo			X Termo	
Análise do mercado 4	X Termo									X Termo			X Termo	
Eixo de atuação - Rever as ofertas grossistas que decorrem de obrigações impostas a empresas com poder de mercado significativo nos diversos mercados relevantes														
Rever a ORLA	X Termo							X Início					X Termo	
Rever a ORI		X Termo						X Início					X Termo	
Rever as ofertas grossistas de banda larga (ORCA, ORCE, ORAC e rede ADSL)														
Sentido provável de decisão			X											
Decisão final					X									
Analisar eventual oferta de acesso à fibra														
Sentido provável de decisão				X										
Decisão final						X								
Rever os preços da TDT														
Sentido provável de decisão				X				X					X	
Decisão final						X					X			
Eixo de atuação - Concretizar ações associadas à prestação do serviço universal com impacto no mercado, nomeadamente associadas à determinação dos custos líquidos e ao financiamento da sua prestação														
Promover auditorias no âmbito da prestação do SU de listas e serviço informativo (apuramento do n.º de listas 2015-2017)	X Termo 2015					X Termo 2016							X Termo 2017	
Promover auditoria às estimativas dos SCA/CLSU apresentadas pela MEO (2014) e à eventual ressubmissão				X										
Promover auditorias aos valores relativos a reformados e pensionistas no período posterior à designação do PSU por concurso público (2015-2017)		X Termo 2015					X Termo 2016						X Termo 2017	
Promover auditorias aos valores de volume de negócios usados no âmbito do fundo de compensação do SU					X Termo 2015					X Termo 2016				X Termo 2017

AR
Telecom,
NOS e
Vodafone

Media
Capital e
SIC

Vodafone

Desenvolver processos de ressarcimento dos CLSU à MEO (período anterior à designação do PSU por concurso público)	X Termo 2010 2011				X Termo 2012 2013					X Termo 2014				
Concretizar processo de ressarcimento dos CLSU no período posterior à designação do PSU por concurso público	X Termo 2014				X Termo 2015					X Termo 2016				
Eixo de atuação - Desenvolver/densificar a aplicação das regras de acesso a infraestruturas no âmbito do Decreto-Lei n.º 132/2009, de 21 de maio, alterado e republicado pela Lei n.º 47/2013, de 10 de julho, e implementar o sistema de informação centralizado (SIC)														
Definir a metodologia a utilizar para a fixação do valor da remuneração do acesso e utilização das infraestruturas														
Sentido provável de decisão	X													
Decisão final			X											
Eixo de atuação – Definir e monitorizar indicadores para análise e supervisão dos mercados														
Realizar avaliação contínua sobre indicadores estatísticos e necessidade da sua manutenção/criação	X Início			X Termo	X Início				X Termo	X Início			X Termo	MEO e NOS
Garantir a eficiente gestão dos recursos escassos														
Eixo de atuação - Analisar as tendências de utilização do dividendo digital antecipando cenários evolutivos														
Avaliar as perspetivas de evolução da faixa de UHF de radiodifusão considerando o mercado nacional, o quadro regulamentar europeu e nacional bem como os aspectos mais relevantes relativos à evolução dos serviços, redes e tecnologias														
Definição de um quadro estratégico para a faixa dos 700 MHz e sua implementação				X					X					MEO
Elaboração de cenários quanto à futura de utilização das faixas 470-694 MHz e sua implementação				X					X					

Análise e identificação de opções/cenários a considerar, tendo em conta a normalização, incluindo a nível internacional, e eventuais constrangimentos técnicos, administrativos e operacionais	x													
Consulta pública		X Início		X Termo										

Promover a cooperação institucional e técnica

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

Concretizar projeto piloto com entidades com acesso e utilização do SIC	X Início			X										Vodafone
--	----------	--	--	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	----------

Eixo de atuação - Assegurar a representação ativa nas instâncias internacionais sectorialmente relevantes (comunicações eletrónicas e serviços postais)

Assegurar participação nos grupos de trabalho do RSPG	X Início			X Termo	X Início			X Termo	X Início			X Termo	MEO
--	----------	--	--	---------	----------	--	--	---------	----------	--	--	---------	-----

Promover a eficiência e a eficácia internas

Eixo de atuação - Implementar medidas de racionalização de gastos com garantia de eficiência

Implementar o plano estratégico de sistemas de informação (PESI) 2016-2018	X Início			X Termo	X Início			X Termo	X Início			X Termo	MEO
---	----------	--	--	---------	----------	--	--	---------	----------	--	--	---------	-----

Eixo de atuação - Melhorar/desmaterializar/simplificar processos internos

Estabelecer sistema de indicadores de gestão de contencioso e contraordenações (IGCC)														
Aperfeiçoamento do IGCC, parte de contraordenações	x	x	x	x										MEO
Criação do IGCC para o contencioso			x	x										
Aperfeiçoamento do IGCC para o contencioso					x	x	x	x						

Analisar e identificar a situação atual e atualizar o sistema de gestão por processos (SGQT) (inserido no esquema de reconhecimento europeu da EFQM)	X Início			X Termo	X Início			X Termo	X Início			X Termo	
Eixo de atuação - Melhorar a eficiência do processo de recolha de informação, nomeadamente através da reestruturação dos instrumentos utilizados													
Alargar a atual <i>extranet</i> e otimizar a recolha de informação													
Extensão da <i>extranet</i> para abarcar todos os questionários trimestrais dos diversos serviços, bem como o questionário anual e o questionário da portabilidade (semestral)				X									NOS

