REGULAÇÃO, SUPERVISÃO E OUTRAS ATIVIDADES 2015

ANACOM

AUTORIDADE NACIONAL DE COMUNICAÇÕES

REGULAÇÃO, SUPERVISÃO E OUTRAS ATIVIDADES 2015

ANACOM

AUTORIDADE NACIONAL DE COMUNICAÇÕES

ANACOM AUTORIDADE NACIONAL DE COMUNICAÇÕES

O presente relatório inclui informação sobre a atividade prosseguida pela Autoridade Nacional de Comunicações (ANACOM) durante o ano 2015, sendo enviado à Assembleia da República e ao Governo, em cumprimento do estabelecido nos Estatutos desta Autoridade, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 39/2015, de 16 de março.

Note-se que a ANACOM produz diversas outras publicações regulares (revista mensal Spectru, estatísticas sobre os vários serviços), bem como um relatório anual sobre a situação das comunicações e o plano plurianual de atividades (a três anos), que oferecem aos interessados uma ampla informação sobre o sector das comunicações e a atividade desenvolvida pela ANACOM.

Comentários

A ANACOM agradece o envio de observações ao presente relatório, que serão tidos em conta em próximos exercícios. Os comentários e as sugestões sobre o âmbito, o conteúdo e o formato do relatório devem ser enviados para: relatorio.regulacao@anacom.pt

Mais informação

Para obter informação adicional sobre a ANACOM e ter acesso ao presente relatório em formato eletrónico faça a pesquisa no nosso sítio, em www.anacom.pt

ANACOM AUTORIDADE NACIONAL DE COMUNICAÇÕES

ÍNDICE

1. MISSÃO E ATIVIDADE DA ANACOM

A missão da ANACOM 12
Atividade regulatória da ANACOM em 2015 12
Eficiência e sustentabilidade 16

2. COMUNICAÇÃO COM AS ENTIDADES INTERESSADAS

A informação como forma de proteger os consumidores 19
Responsabilização e transparência 20

3. ANÁLISE DE MERCADOS

Mercado grossista de originação de chamadas na rede telefónica pública num local fixo 22
Mercados grossistas de terminação de chamadas na rede telefónica pública num local fixo 22
Mercados da terminação de chamadas vocais em redes móveis individuais 23
Mercados de acesso local grossista num local fixo e de acesso central grossista num local fixo para produtos de grande difusão 24
Mercado de acesso de elevada qualidade grossista num local fixo 26
Mercado grossista de teledifusão para a entrega de conteúdos a utilizadores finais 27

4. OFERTAS REGULADAS

Oferta de referência de interligação (ORI) 30
Preços de originação de chamadas na rede da MEO 30
Preços de terminação de chamadas nas redes fixas 30
Oferta de referência para acesso ao lacete local (ORALL) 32
Oferta Rede ADSL PT 35
Oferta de referência de circuitos alugados (ORCA) e oferta de referência de circuitos Ethernet (ORCE) 37
Oferta de referência de acesso a condutas (ORAC) 39
Oferta de referência de acesso a postes (ORAP) 41
Oferta de referência de realuguer da linha de assinante (ORLA) 42

5. SISTEMAS DE CUSTEIO

Sistema de contabilidade analítica da MEO 44
SCA da MEO referente aos exercícios de 2012, 2013 e 2014 44
Custo de capital da MEO a aplicar durante 2015 44
SCA dos CTT – Correios de Portugal, S.A. (CTT) referente aos exercícios de 2011, 2012 e 2013 45
Modelo de custeio para a aferição dos custos grossistas de terminação móvel 45

6. SERVIÇO UNIVERSAL (SU)

Serviço universal das comunicações eletrónicas 48
Prestador(es) do serviço universal 48
Acesso e serviço telefónico em local fixo 48
Serviço de postos públicos 51
Lista telefónica completa e serviço completo de informações de lista 55
Determinação dos custos líquidos decorrentes da prestação do serviço universal (CLSU) 57
Mecanismos de financiamento do SU 58
Serviço postal universal 63
Preços do serviço postal universal 63
Qualidade do serviço postal universal 64
Densidade da rede e ofertas mínimas de serviços 66
Custos líquidos da prestação do serviço postal universal 72
Avaliação e possível definição de circunstâncias ou condições geográficas excecionais que excecionem a recolha e distribuição diária do SU e/ou a distribuição no domicílio do destinatário 72
Regras de elaboração do inventário do património afeto à concessão dos CTT 72

7. PORTABILIDADE DO NÚMERO E PRÉ-SELEÇÃO

Portabilidade 74
Evolução dos números portados 74
Evolução no tempo da portabilidade entre operadores 79
Evolução dos preços da portabilidade 79
Pré-seleção 80

8. *ROAMING* INTERNACIONAL 82

9. SEGURANÇA DAS COMUNICAÇÕES

Segurança e integridade das redes e serviços 88
Número único de emergência europeu - 112 89
Planeamento civil de emergência 90
Articulação com a Proteção Civil 90
Exercícios de segurança de comunicações 90
Normalização Técnica 91
Organismo de Normalização Sectorial (ONS) 91
Normalização no âmbito da segurança em sistemas de informação 91

10. SISTEMA DE INFORMAÇÃO CENTRALIZADO (SIC) 94

11. GESTÃO DO ESPECTRO RADIOELÉTRICO

Leilão multifaixa – velocidades de referência associadas às obrigações de cobertura na faixa de frequência dos 800 MHz 96
Renovação dos direitos de utilização de frequências (DUF) atribuídos na faixa 2100 MHz 96
Grupo nacional de preparação para a WRC-15 (Conferência Mundial das Radiocomunicações de 2015) 96
Radiodifusão televisiva – televisão digital terrestre (TDT) 96
Consulta pública sobre a disponibilização de espectro na faixa de frequências dos 3,4-3,8 GHz 97
Acesso fixo via rádio (FWA) 97
Radiodifusão sonora 98
Serviços de comunicações eletrónicas terrestres 98
Serviço móvel por satélite (MSS) 98
Regulamento de licenciamento radioelétrico 98
Licenciamentos radioelétricos 98
Serviços de amador e de amador por satélite 100
Proteção de estações e redes de radiocomunicações 101

12. NUMERAÇÃO

Atribuição de direitos de utilização de números para serviços de comunicações eletrónicas 104
Transmissão de direitos de utilização de números 106
Atribuição de números para serviços de audiotexto e serviços de valor acrescentado (SVA) baseados no envio de mensagem 107
Plano Nacional de Numeração (PNN) 110
Reavaliação das condições de utilização de numeração geográfica e do uso do CLI (*Calling Line Identification*) 110
Alteração do Regulamento de Portabilidade 110
Electronic numbering (ENUM) 110

13. RECLAMAÇÕES

Evolução das reclamações 112
Comunicações eletrónicas 114
Serviços postais 120
TDT 122
Outros serviços 122
Resultados da análise das reclamações 122

14. FISCALIZAÇÃO DO MERCADO E DO ESPECTRO

Comunicações eletrónicas 126
Serviços postais 126
ITED e ITUR 127
Mercado de equipamentos 128
Monitorização e controlo do espectro (MCE) 129

Monitorização do cumprimento das obrigações 131
Monitorização do cumprimento de obrigações fixadas no DUF para a TDT 131
Monitorização de obrigações fixadas nos DUF para serviços de comunicações eletrónicas terrestres 132
Monitorização do cumprimento das obrigações no âmbito da portabilidade 132
Monitorização da informação sobre qualidade de serviço fixada no Regulamento sobre a qualidade de serviço 132
Monitorização da informação prestada 132

15. CONTRAORDENAÇÕES

Processos de contraordenação instaurados 134
Decisões em processos de contraordenação instaurados 135
Coimas e custas aplicadas 136
Impugnação judicial de decisões da ANACOM 136
Processos pendentes 136

16. RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS ENTRE OPERADORES

Pedidos de intervenção em matéria de interligação entre operadores 138
Pedido de resolução administrativa de litígios da Mundio Mobile (Portugal) 138
Litígio entre a DSTelecom Norte e a Associação de Municípios da Terra Quente Transmontana (AMTQT) sobre as condições para o acesso e utilização das infraestruturas da Rede Comunitária de Banda Larga da Terra Quente Transmontana 138
Pedido de resolução de litígio da Iberomail 138

17. PRESENÇA INTERNACIONAL

Representação do Estado português 140
União Europeia (UE) 140
União Internacional das Telecomunicações (UIT) 144
União Postal Universal (UPU) 145
União Postal da Américas, Espanha e Portugal (UPAEP) 146
Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (OCDE) 146
Organização Europeia de Telecomunicações por Satélite (EUTELSAT IGO) 146
Organização Internacional de Satélites Móveis (IMSO) 146
Organização Internacional de Telecomunicações por Satélite (ITSO) 146
Representação técnica 147
Organizações de órgãos de regulação 147
Outras organizações 150

18. COOPERAÇÃO INSTITUCIONAL E TÉCNICA

Cooperação internacional 154
Cooperação a nível nacional 155

19. ASSESSORIA AO GOVERNO

Processo de designação do(s) prestador(es) do serviço universal (PSU) 158
Parecer nas operações de fusão/cisão e subcontratação envolvendo o PSU 158
Novas redes de acesso (NRA) 158
Outras atividades desenvolvidas em assessoria 159

20. CONTENCIOSO

Contencioso administrativo 162
Contencioso tributário 163
Contencioso cível 163
Meios graciosos 164
Processos administrativos 164

ANEXOS

Índice de Gráficos 166
Índice de Tabelas 168
Índice de Figuras 170
Anexo I - Lista de acrónimos e abreviaturas 171
Anexo II - Lista de operadores 172
Anexo III - Lista de outras entidades/organizações 173

MISSÃO E ATIVIDADE DA ANACOM

1. MISSÃO E ATIVIDADE DA ANACOM

1.1. A missão da ANACOM

A ANACOM é uma pessoa coletiva de direito público, com a natureza de entidade administrativa, dotada de autonomia administrativa, financeira e de gestão, bem como de património próprio, e não está sujeita a superintendência ou a tutela governamental.

A 1 de abril de 2015 entraram em vigor os novos estatutos da ANACOM, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 39/2015, de 16 de março, os quais consagram expressamente a ANACOM como entidade administrativa independente, para além de ser a Autoridade Reguladora Nacional (ARN) no âmbito das comunicações para efeitos do disposto no direito da União Europeia (UE) e na legislação nacional.

A missão da ANACOM, enquanto ARN, consiste na regulação do sector das comunicações – eletrónicas e postais – e na coadjuvação ao Governo no domínio das comunicações.

Para prosseguir a sua missão a ANACOM dispõe de um vasto conjunto de atribuições, cabendo-lhe designadamente: promover a oferta de redes e serviços; garantir o acesso a redes, infraestruturas e serviços; assegurar a garantia da liberdade de oferta; o acesso ao serviço universal (SU) de comunicações eletrónicas e postal; e proteger os direitos e interesses dos consumidores e demais utilizadores finais. Compete-lhe ainda contribuir para o desenvolvimento do mercado interno das redes e serviços de comunicações eletrónicas e postais da UE.

Assegurar a gestão eficiente do espectro radioelétrico, a sua supervisão e a coordenação entre radiocomunicações civis, militares e paramilitares, bem como aprovar o Plano Nacional de Numeração (PNN), segundo critérios de eficiência, constituem também atribuições da ANACOM.

Cabe igualmente ao regulador, conforme estatutariamente consagrado, promover a resolução extrajudicial de conflitos entre as entidades reguladas e os consumidores e demais utilizadores finais, em termos simples, expeditos e tendencialmente gratuitos, e resolver litígios entre as entidades sujeitas à sua regulação.

Acompanhar a atividade de outras entidades reguladoras e as experiências estrangeiras de regulação, estabelecer relações com outras entidades reguladoras e com organismos da UE e internacionais relevantes para a sua atividade, bem como participar ativamente nas atividades e decisões dos organismos de reguladores, designadamente no Organismo de Reguladores Europeus das Comunicações Eletrónicas (BEREC) e no Grupo Europeu de Reguladores Postais (ERGP), são outros exemplos de funções atribuídas.

Para prosseguir as suas atribuições, a ANACOM dispõe de poderes de regulamentação, supervisão, fiscalização e sancionatórios, cabendo-lhe impor obrigações às empresas com poder de mercado significativo (PMS) e aos prestadores do serviço universal (PSU), emitir declarações e títulos de exercício de atividade, prestar informação, orientação e apoio aos consumidores e demais utilizadores, apreciar queixas e reclamações dos consumidores e de outros utilizadores quando lhe compete supervisionar a observância das normas, caso em que poderá emitir recomendações ou determinar medidas corretivas.

Implementar leis e regulamentos, bem como atos da UE aplicáveis ao sector das comunicações, e verificar o cumprimento das leis, regulamentos e das suas próprias determinações e orientações são outros dos poderes da ANACOM.

Além de promover processos de consulta pública, a ANACOM pode emitir ordens, instruções, determinações e recomendações, publicar estudos e relatórios e divulgar informação estatística, designadamente sobre as reclamações recebidas.

1.2. Atividade regulatória da ANACOM em 2015

O sector das comunicações eletrónicas continuou a apresentar, em 2015, um elevado dinamismo, fruto das alterações de estrutura de mercado que se verificaram, mas também devido ao desenvolvimento de tecnologias e à densificação de ofertas de serviços de comunicações eletrónicas, designadamente através de pacotes de serviços (*bundles*).

A nível nacional, são de destacar como principais acontecimentos com impacto relevante no sector:

- notificação à Comissão Europeia (CE), pela Altice, a 25 de fevereiro de 2015, do controlo dos ativos portugueses da PT Portugal SGPS (detentora da MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia), tendo concluído a compra da posição da Oi na PT Portugal em junho de 2015;

- notificação pela sociedade Cabolink (detida pelo fundo de investimento APAX França), em outubro de 2015, da aquisição

à Altice do controlo exclusivo das sociedades Cabovisão – Televisão por Cabo, Winreason e ONI SGPS, tendo a Autoridade da Concorrência (AdC) adotado, em novembro de 2015, a decisão de não oposição à referida concentração;

• celebração pelo Governo, em julho de 2015, do contrato com a MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A. (MEO), entidade que ganhou o concurso para a prestação do SU de disponibilização de uma lista telefónica completa e de um serviço completo de informações de listas. Os serviços começaram a ser prestados a 14 de setembro de 2015 e por um período de três anos.

Já no que respeita ao panorama europeu é de salientar, como principal acontecimento, a nível das comunicações eletrónicas, a adoção pela CE, em maio de 2015, da estratégia para o mercado único digital (*Digital Single Market* – DSM), que define 16 iniciativas assentes em três pilares: (i) melhoria do acesso dos consumidores e das empresas a bens e serviços digitais em toda a Europa; (ii) criação de condições adequadas e de condições de concorrência equitativas para o desenvolvimento de redes digitais e de serviços inovadores; (iii) otimização do potencial de crescimento da economia digital.

Nesse documento, a CE salienta que a evolução dos vários sectores da economia e da sociedade, embora proporcione oportunidades de inovação, crescimento e emprego, levanta também algumas questões de regulação, que requerem uma ação coordenada a nível europeu.

Esta estratégia conduziu, em setembro de 2015, ao lançamento pela CE de diversas consultas públicas no âmbito do mercado único digital, sobre: (i) ambiente regulatório para as plataformas *online*, dados, computação em nuvem e economia colaborativa; (ii) geobloqueio e outras barreiras comerciais à livre compra e venda de produtos e acesso de informação na UE; (iii) normas para o mercado único digital; (iv) coordenação de determinadas disposições em matéria de direito de autor e direitos conexos aplicáveis à radiodifusão por satélite e à retransmissão por cabo, no âmbito da Diretiva 93/83/CEE do Conselho, de 27 de setembro de 1993; (v) revisão da Diretiva 2010/13/UE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 10 de março de 2010, relativa à oferta de serviços de comunicação social audiovisual; (vi) futuro quadro regulamentar das comunicações eletrónicas na Europa; (vii) velocidade e qualidade da Internet para além de 2020.

No contexto europeu importa ainda referir a aprovação do Regulamento do Mercado Único de Telecomunicações *(Telecom Single Market)* que estabelece medidas respeitantes ao acesso à Internet aberta e à itinerância nas redes de comunicações móveis públicas da UE que foi adotado em novembro de 2015 e entrou em vigor a 30 de abril.

No que respeita especificamente à atividade regulatória da ANACOM em 2015, elencam-se de seguida as principais atividades levadas a cabo.

Em janeiro foram aprovadas as novas condições e especificações aplicáveis ao PSU do serviço de disponibilização de uma lista telefónica completa e de um serviço completo de informações de listas. Essas regras passaram a ser aplicáveis à MEO, entidade designada em maio para prestar o serviço.

Foram também contratadas e acompanhadas as auditorias relativas ao SCA da MEO, referentes aos exercícios de 2012 e 2013, tendo sido adotadas as decisões finais em abril e junho, respetivamente, e iniciada a auditoria relativa a 2014.

Outra importante decisão, de julho, prende-se com as medidas provisórias e urgentes relativas ao mercado de acesso grossista de elevada qualidade num local fixo, tendo sido determinada pela ANACOM, entre outros aspectos, uma redução na ordem dos 50% nos preços dos circuitos alugados Ethernet (com capacidade até 10 Gbps) entre o Continente e as Regiões Autónomas e nos circuitos inter-ilhas.

Em agosto foi aprovada a decisão final relativa aos mercados grossistas de terminação de chamadas de voz em redes móveis individuais, com a imposição de obrigações aos operadores móveis com rede própria e operadores móveis virtuais. Em causa esteve igualmente a revisão do modelo de custeio de terminação móvel. Desta decisão decorreu uma redução de 35% nos preços de terminação móvel para 2015.

Foram ainda aprovados os custos líquidos decorrentes da prestação do serviço universal (CLSU) das comunicações eletrónicas dos exercícios de 2012 e de 2013, em setembro e dezembro, respetivamente, decorrentes das auditorias aos valores apresentados pela MEO, e as adaptações à metodologia de cálculo dos CLSU de comunicações eletrónicas a aplicar relativamente a 2014, cujo procedimento de auditoria foi também iniciado em 2015.

Em novembro foi aprovado um projeto de decisão relativo ao mercado grossista de teledifusão para a entrega de conteúdos a utilizadores finais, notificado à CE. Em dezembro, em face das sérias dúvidas levantadas pela CE quanto à compatibilidade do projeto de decisão final da ANACOM com o direito comunitário, foi decidida a sua retirada.

Também em novembro foi encerrada a investigação aprofundada aos custos do serviço de televisão digital terrestre (TDT) prestado pela MEO, decorrente de um pedido de intervenção da RTP. A ANACOM decidiu não intervir no imediato e recomendou à MEO a avaliação dos

preços praticados conforme evolução verificada a nível da ocupação no MUX A e dos custos.

No que respeita ao SU de comunicações eletrónicas, procedeu-se durante o ano à monitorização do cumprimento das condições estabelecidas pelos prestadores designados, nomeadamente a nível dos serviços a disponibilizar, preços, qualidade de serviço e divulgação de informação.

Além disso, foram concluídos, ao longo do ano, os procedimentos associados ao acionamento do fundo de compensação do serviço universal de comunicações eletrónicas (FCSU) para os custos líquidos de 2007 a 2009, incorridos pelos PSU designados por concurso, que foram aprovados em 2013. Foi também iniciado o processo associado ao ressarcimento dos CLSU de 2010-2011, aprovados em 2014, e de 2014.

Importa destacar ainda a aprovação, em dezembro, da taxa de custo de capital aplicável ao SCA da MEO para o exercício de 2015.

Finalmente, é de referir todo o trabalho realizado no âmbito do desenvolvimento da plataforma eletrónica em que assenta o SIC com vista à sua entrada em funcionamento em janeiro de 2016. Esta plataforma reúne informação atualizada sobre infraestruturas aptas ao alojamento de redes de comunicações eletrónicas, nos termos do Decreto-Lei n.º 123/2009, de 21 de maio.

A nível internacional revelam-se as atividades associadas à presidência do Organismo de Reguladores Europeus das Comunicações Eletrónicas (BEREC), que a ANACOM assumiu em 2015. Entre os principais resultados atingidos estão a aprovação da opinião sobre a revisão do quadro regulamentar, do relatório sobre oligopólios, bem como dos relatórios sobre *Over the top* (OTT) e M2M, para consulta pública. Salienta-se ainda a colaboração com as instituições da UE ao nível do *roaming* e da neutralidade da rede, no âmbito da aprovação do regulamento Telecommunications Single Market (TSM). No conjunto, o nível de execução do programa de trabalhos do BEREC situou-se acima dos 90%, superando o grau de realização dos últimos anos.

No sector postal são de destacar várias ações desenvolvidas ao longo do ano, nomeadamente:

- análise e não oposição ao tarifário do serviço postal universal apresentada pelos CTT – Correios de Portugal, S.A. (CTT);

- definição dos objetivos de desempenho associados ao novo indicador «demora de encaminhamento do correio registado»;

- adjudicação da auditoria aos valores dos indicadores de qualidade de serviço (IQS) e de reclamações e pedidos de informação dos CTT referentes a 2014 e de 2015;

- aprovação e publicação dos relatórios referentes aos resultados do controlo efetuado sobre os níveis de qualidade de serviço oferecidos pelos CTT em 2012 e 2013, na sequência da respetiva auditoria;

- avaliação sobre a necessidade de definição das condições excecionais à recolha e distribuição diária dos envios que integram o serviço postal universal.

Ao nível dos sistemas de custeio é de realçar a conclusão das auditorias aos resultados de 2011, 2012 e 2013 do SCA dos CTT, bem como a correspondente aprovação da declaração de conformidade relativa a 2011 e 2012.

De referir ainda a supervisão e a fiscalização incidindo sobre o prestador do serviço postal universal, no que respeita às obrigações decorrentes da concessão e da legislação aplicável em matéria de qualidade de serviço e densidade da rede.

Relativamente à defesa dos interesses e direitos dos consumidores, destacam-se algumas das medidas tomadas em 2015:

- submissão a consulta, em janeiro, do projeto de regulamento sobre a informação pré-contratual e contratual, o qual foi elaborado partindo dos dados recolhidos através da consulta relativa às linhas de orientação sobre o conteúdo mínimo a incluir nos contratos para prestação dos serviços de comunicações eletrónicas. O objetivo final da ANACOM é a adoção de medidas que assegurem uma melhor e mais clara informação sobre os serviços de comunicações eletrónicas, fundamental para que os utilizadores possam fazer escolhas mais adequadas. O projeto de regulamento prevê a entrega aos consumidores de uma ficha de informação simplificada (FIS) que, em linguagem e forma simples e concisa, veiculará informação sobre cada oferta dirigida aos utilizadores finais;

- introdução, em fevereiro, de novas funcionalidades no comparador de tarifários COM.escolha permitindo aos consumidores efetuar uma análise mais completa dos vários tarifários existentes no mercado, habilitando-os a fazerem as escolhas mais adequadas às suas necessidades. Entre as novidades está a inclusão dos tarifários de Internet no telemóvel e dos custos com instalação/ativação e com aquisição/aluguer de equipamentos, na comparação dos custos das ofertas;

• análise e resposta pela ANACOM às reclamações e pedidos de informação que lhe são dirigidos pelos utilizadores de serviços de comunicações, respostas essas que são um importante instrumento para ajudar ao esclarecimento dos consumidores quanto aos seus direitos, bem como sobre os passos a dar para uma adequada resolução dos problemas. Em 2015, a ANACOM recebeu 63 407 solicitações de utilizadores, menos 14,9% de que em 2014, que envolvem 66 657 reclamações e 68 421 registos de problemas e questões.

De relevar ainda várias decisões adotadas relativamente à TDT:

• em março, foi aprovada a renovação da licença temporária de rede de TDT atribuída à MEO, referente aos quatro canais da rede MFN solicitados pela operadora, nos termos e condições estabelecidos em setembro de 2014, pelo prazo de 180 dias;

• em maio, a ANACOM passou a disponibilizar ao público uma nova ferramenta de consulta das ações de monitorização do sinal de TDT entretanto realizadas. A ferramenta permite aceder a informação sobre a distribuição e incidência geográfica dessas ações, a data da sua realização, o tipo de problemas identificados e os procedimentos desencadeados tendo em vista a sua resolução;

• em julho foi determinado à MEO o reembolso dos custos suportados pelos utilizadores finais com cobertura DTH (receção de televisão por satélite) que solicitaram (até 31.10.2015) a deslocação de um instalador, no âmbito do plano de comunicação da MEO implementado na sequência da instalação das quatro novas estações da rede multifrequência (MFN);

• em outubro foi aprovada a definição das obrigações de cobertura terrestre a incluir no direito de utilização de frequências (DUF ICP-ANACOM N.º 06/2008) atribuído à MEO no âmbito da TDT–MUX A.

Ao nível da gestão do espectro salienta-se igualmente a adoção do sentido provável de decisão (SPD) relativo à determinação das velocidades de referência associadas às obrigações de cobertura na faixa de frequências dos 800 MHz para as empresas participantes no leilão multifaixa (4G), que foi submetido ao procedimento de consulta pública e audiência prévia em maio.

Em novembro, foi colocado em consulta pública e audiência prévia o SPD para renovação dos direitos de utilização de frequências atribuídos na faixa 2100 MHz à NOS Comunicações, S.A. (NOS), à MEO e à Vodafone Portugal. A ANACOM considerou deverem ser impostas a estes prestadores algumas condições distintas das inicialmente fixadas, em termos de obrigações de cobertura e de condições de utilização das frequências.

De relevar ainda o trabalho levado a cabo pela ANACOM com vista à preparação da posição nacional na Conferência Mundial das Radiocomunicações (WRC-15), que se realizou em novembro no âmbito da União Internacional das Telecomunicações (UIT). Os objetivos nacionais foram alcançados, nomeadamente no que respeita à atribuição de espectro adicional para as redes móveis e à identificação de espectro para o sistema de rádio navegação aeronáutico (ADS-B – *Automatic Data Surveillance-broadcast*) via satélite.

Foram também atualizados, em 2015, alguns dados do eQNAF, plataforma eletrónica que permite a pesquisa de informação sobre o quadro nacional de atribuição de frequências (QNAF) disponível no sítio da ANACOM: foi disponibilizada a faixa 1518-1525/1670-1675 MHz para o serviço móvel por satélite e atualizaram-se os equipamentos que utilizam tecnologia de banda ultralarga (UWB), entre outras medidas.

Em matéria de supervisão, 2015 foi um ano de intensa atividade, consubstanciada em ações de fiscalização sobre o mercado e de monitorização do espectro, através das quais a ANACOM verificou o cumprimento das suas deliberações e dos normativos em vigor e a conformidade dos equipamentos com as regras aplicáveis.

As fiscalizações sobre o mercado, mais de 2000 no total, incidiram sobre o sector das comunicações eletrónicas, o sector postal, o cumprimento das normas de infraestruturas de telecomunicações em edifícios (ITED) e infraestruturas de telecomunicações em loteamentos, urbanizações e conjuntos de edifícios (ITUR) e o mercado de equipamentos.

No que respeita à monitorização do espectro, foram realizadas 1572 ações, que incluíram a verificação de situações de interferências e a fiscalização a estações e redes de radiocomunicações.

Quando, na sequência da realização das ações de fiscalização, são detetadas situações irregulares, a ANACOM prossegue com os correspondentes processos em sede de contencioso. Em 2015, foram instaurados 429 processos de contraordenação e foram decididos 389 processos.

No que respeita à coadjuvação ao Governo, cumpre relevar a assessoria prestada no processo que culminou com a adjudicação à MEO da

disponibilização de uma lista telefónica completa e de um serviço completo de informações de listas no âmbito do SU (proposta de instrumentos do concurso, apoio ao júri designado para análise prévia das propostas apresentadas e preparação da minuta do contrato). A ANACOM acompanhou a execução do contrato, analisou e aprovou o projeto de campanha informativa sobre a nova forma de disponibilização das listas impressas e supervisionou a execução das ações previstas.

A ANACOM emitiu ainda diversos pareceres, referentes à fusão de empresas e subcontratação no âmbito da prestação do SU, procedeu à análise e emissão de pareceres sobre múltiplos projetos legislativos e apresentou diversas propostas legislativas ao Governo, nomeadamente para a revisão da Lei n.º 17/2012, de 26 de abril (Lei Postal), da Lei n.º 35/2012, de 23 de agosto (Lei do Fundo da Compensação do SU de comunicações eletrónicas) e do Decreto-Lei n.º 123/2009, de 21 de maio (visando em particular a transposição da Diretiva 2014/61/UE, de 15 de maio de 2014).

1.3. Eficiência e sustentabilidade

A ANACOM deu, em 2015, novos passos no sentido de se tornar uma organização mais eficiente e, simultaneamente, reduzir a sua pegada ecológica. Importa destacar neste domínio a desmaterialização do processo de emissão dos termos de responsabilidade de execução/projeto no âmbito do ITED-ITUR. Passaram a estar disponíveis no sítio da ANACOM os formulários eletrónicos que os técnicos ITED-ITUR e as entidades formadoras podem utilizar, preencher e submeter eletronicamente.

Até aqui, os formulários estavam disponíveis *online* mas tinham que ser devolvidos por *e-mail* ou impressos e remetidos por correio físico. Além da simplificação, o processo passa a ser mais eficiente e reduz a utilização de papel, sendo por isso ambientalmente mais sustentável.

Durante o ano, a ANACOM também prosseguiu a implementação do processo de faturação eletrónica já adotado em 2014, tendo conseguido que fosse utilizado por um maior número de clientes e fornecedores, pese embora o facto de uma quantidade considerável de grandes e médios operadores de serviços de comunicações eletrónicas e de operadores de serviços postais ainda não terem aderido a este sistema.

Esta boa prática contribui para a melhoria significativa da eficiência e da eficácia deste serviço, com os inerentes reflexos na redução do consumo de papel e respetivos custos.

O projeto de gestão ambiental, lançado em 2010, foi prosseguido em 2015, tendo sido obtidos resultados muito positivos, refletindo uma consciência ambiental assinalável.

Na análise da evolução de 2014 para 2015, destacam-se as reduções dos consumos de energia e água (sede e Barcarena) na ordem dos 2% e no número de quilómetros percorridos (média por viatura), em cerca de 0,4%.

Os consumos de plástico também sofreram uma redução de 11% face a 2013.

A ANACOM continua a fazer recolha seletiva de resíduos que encaminha para os ecopontos apropriados, privilegiando-se, sempre que possível, a entrega na Entreajuda.

COMUNICAÇÃO COM AS ENTIDADES INTERESSADAS

2. COMUNICAÇÃO COM AS ENTIDADES INTERESSADAS

Pautando a sua atuação, enquanto ARN, pelo princípio da transparência, a ANACOM dispõe de uma multiplicidade de meios através dos quais comunica regularmente com os diversos destinatários da sua atividade.

O objetivo é dar a conhecer a todos as suas decisões, a legislação sectorial, nacional e europeia, e outra informação relevante para os consumidores, prestadores de serviços, outros reguladores, Governo e entidades públicas diversas.

• Consultas públicas

As consultas públicas são o instrumento, por excelência, de comunicação com o mercado. Através delas, o regulador dá a conhecer a todos os agentes do mercado as suas posições e recolhe contributos sobre as mesmas, antes de tomar decisões definitivas sobre um leque alargado de matérias. As consultas públicas, os contributos recebidos e os respetivos relatórios são publicados no sítio da ANACOM. Em 2015, foram lançados 17 procedimentos de consulta.

• O sítio institucional na Internet

O sítio da ANACOM (www.anacom.pt) é um instrumento de excelência da política de comunicação baseada na transparência, respondendo a uma obrigação estatutária. Estabelecem os Estatutos (artigo 52.º) que nesse sítio devem estar disponíveis a composição dos seus órgãos, os planos, os orçamentos, os relatórios e contas e ainda os regulamentos, as deliberações e as instruções genéricas emitidas, para além do diploma de criação e dos próprios estatutos. A ANACOM divulga ainda no seu sítio diversa informação, designadamente relatórios estatísticos, estudos e legislação, nacional e comunitária, relevante para o sector.

Em 2015, foi garantida a contínua atualização dos conteúdos disponibilizados bem como a atualização/reformulação das três grandes áreas: institucional, mercado e serviços. Destaca-se a informação sobre a taxa municipal de direitos de passagem (TMDP), a legislação sectorial e o BEREC, que passou a incluir uma página dedicada exclusivamente à presidência assumida, em 2015, pela presidente da ANACOM. Foi também disponibilizado acesso à versão consolidada de diplomas no sítio da Procuradoria-Geral Distrital de Lisboa (PGDL), resultado de uma parceria para o efeito estabelecida.

Ficaram também disponíveis os formulários eletrónicos ITED-ITUR e uma ferramenta de pesquisa dinâmica e interativa que permite consultar informação sobre as ações de monitorização do sinal de TDT.

Em 2015, o número total de visitas ao sítio desta Autoridade ascendeu a 800 653, originadas por 633 021 utilizadores.

• O portal do consumidor

O portal do consumidor da ANACOM (www.anacom-consumidor.com) assume uma importância central na divulgação de informação aos utilizadores finais, em especial aos consumidores. Os conteúdos desta plataforma são preparados em linguagem simples e facilmente compreensível, na expetativa de que, acedendo a mais e melhor informação, os utilizadores fiquem mais preparados para gerir as suas relações contratuais com os prestadores de serviços.

Em 2015, a ANACOM procedeu à atualização regular da informação disponível no portal, melhorou os conteúdos e introduziu novas funcionalidades em algumas das suas ferramentas. Foi o que aconteceu com o COM.escolha, o simulador de tarifários da ANACOM, que foi dotado de novas funcionalidades, e com a ferramenta interativa de pergunta/resposta «A ANACOM responde», na qual se procedeu a uma melhoria da linguagem utilizada e da estrutura seguida.

Durante o ano, no portal, foram estando em destaque os temas considerados mais relevantes para os utilizadores, alertando-os para os seus direitos e deveres em determinadas situações.

O número total de páginas vistas foi de 2 615 934, mais 12% face ao ano anterior.

Ainda em 2015, teve início o trabalho de reestruturação e revisão do portal do consumidor que, no entanto, só será visível para o público em 2016.

• *Newsletter* Spectru

Outra das plataformas de comunicação da ANACOM é o boletim informativo Spectru, através do qual é divulgada mensalmente informação sobre a atividade do regulador, bem como o que de mais relevante se regista no sector das comunicações eletrónicas e postais, a nível nacional e internacional.

Com uma versão em português e outra em inglês, ambas disponibilizadas no sítio desta Autoridade, pode aí ser subscrito de forma gratuita.

A 31 de dezembro de 2015 estavam registados 2590 subscritores nacionais e estrangeiros.

• Redes sociais

A ANACOM possui uma conta na rede social Twitter (https://twitter.com/_ANACOM_) e no YouTube. Em 2015, os vídeos publicados pela ANACOM no YouTube tiveram 7923 visualizações e o sítio registou 1353 visitas provenientes do Twitter. Estas plataformas constituem um reforço da disseminação da informação diariamente atualizada no sítio.

2.1. A informação como forma de proteger os consumidores

Na prossecução da sua atividade, a ANACOM procura acautelar a defesa dos interesses e dos direitos dos consumidores, assegurando a criação de condições que permitam a existência de ofertas de serviços a preços adequados. Para que os consumidores estejam habilitados a fazer as melhores escolhas, a ANACOM divulga um vasto conjunto de informação através de diversos meios.

Entre as medidas adotadas em 2015 com o intuito de proteger os consumidores destacam-se as seguintes:

• a decisão que obrigou a MEO, operadora responsável pela instalação, gestão e manutenção da rede de TDT, a disponibilizar no sítio www.tdt.telecom.pt informação sobre os locais onde o tipo de cobertura disponível foi alterado para DTH, desde 2012. A MEO teve ainda que esclarecer os utilizadores aí residentes sobre o seu direito ao reembolso de custos;

• a disponibilização no sítio da ANACOM de uma nova ferramenta de consulta das ações de monitorização do sinal de TDT realizadas desde o arranque das emissões. Através desta ferramenta é possível aceder a informação sobre a distribuição e incidência geográfica dessas ações, a data da sua realização, o tipo de problemas identificados e os procedimentos desencadeados tendo em vista a sua resolução. A ferramenta disponibiliza, na íntegra, os relatórios das ações de monitorização realizadas no terreno por equipas da ANACOM;

• a decisão da ANACOM que determinou à MEO correções à campanha informativa relativa ao SU de disponibilização de uma lista telefónica completa. Passando a ser necessário que os consumidores que quisessem uma lista telefónica impressa tivessem que o solicitar expressamente, impunha-se divulgar amplamente essa informação, bem como as condições e prazos em que o poderiam fazer.

• o lançamento de nova versão do COM.escolha, o comparador e simulador de tarifários da ANACOM. As melhorias implementadas na ferramenta ocorreram ao nível tanto da informação disponibilizada ao consumidor (nas consultas e simulações no sítio) como da Extranet, facilitando o carregamento dos dados pelos prestadores, bem como de uma melhor configuração de alguns dos seus tarifários. Destaca-se em particular:

1. o COM.escolha passou a incluir, no *bundle* dos tarifários de «serviços no telemóvel», o serviço de «Internet no telemóvel»;
2. o valor médio do custo divulgado para cada tarifário passou a incluir os custos de instalação/ativação e os custos de aquisição/aluguer de equipamentos obrigatórios dos vários serviços, sendo que as páginas de detalhe de cada tarifário passaram também a incluir informação autónoma sobre estes custos;
3. nas consultas e nas simulações passou a ser apresentada informação específica sobre os custos de rescisão dos contratos;
4. alguns tarifários de serviços no telemóvel passaram a ter uma configuração específica na ferramenta (ex.: Pré-pagos com opções de carregamento e Pré-pago sem carregamentos obrigatórios com mensalidade);
5. melhor caraterização, no âmbito do serviço de televisão e nos pacotes com televisão, da informação sobre tecnologia;
6. melhor caraterização da informação sobre os *plafonds* de minutos e *short message service* (SMS) incluídos no serviço telefónico fixo e serviços no telemóvel;
7. além da possibilidade já existente de consulta/simulação e ordenação dos resultados pelo tipo de período de fidelização nas consultas, passou a ser possível efetuar pesquisas em função do tipo de período de fidelização pretendido pelo cliente.

Em 2015 foi também lançada a consulta pública sobre o projeto de Regulamento sobre a informação pré-contratual e contratual. Com esta medida, a ANACOM pretende adotar medidas que assegurem uma informação mais clara sobre os serviços de comunicações eletrónicas, fundamental para que os seus utilizadores possam fazer escolhas mais adequadas. Destacam-se no projeto de Regulamento:

• A substituição da divulgação das atuais condições de oferta por uma FIS, que, em linguagem simples, veiculará informação sobre cada oferta dirigida aos utilizadores finais. A FIS deverá integrar, antes da celebração dos contratos, todas as condições particulares concretamente propostas ao interessado e, já na vigência do contrato, transmitirá informação sobre as condições contratuais, devendo, em determinadas circunstâncias, ser objeto

de atualização. Deverá conter a indicação concreta da(s) vantagen(s) associada(s) aos períodos de fidelização, a quantificação do seu valor e o prazo pelo qual essa vantagem é concedida.

• A revisão e consolidação do regime aplicável ao conteúdo e à forma do contrato com vista à sua adaptação ao atual enquadramento jurídico, tendo em consideração a experiência adquirida no âmbito do tratamento de reclamações e do acompanhamento da evolução das caraterísticas das ofertas, procedendo-se a uma sistematização e clarificação do conteúdo mínimo dos contratos.

• A articulação entre os requisitos aplicáveis à informação a disponibilizar no âmbito das ofertas de redes e serviços de comunicações eletrónicas e os do regime da contratação à distância ou fora do estabelecimento comercial.

Com o mesmo objetivo de simplificação e clarificação da informação disponibilizada pelos prestadores foi igualmente lançada uma consulta pública sobre a terminologia comum a utilizar na informação pré--contratual e contratual. O glossário submetido a consulta procurou respeitar uma abordagem não intrusiva relativamente às condições de oferta de redes e serviços e às condições contratuais praticadas pelas empresas, assumindo como objetivos:

• a inclusão e definição de termos que constarão da informação pré-contratual e contratual que sejam importantes para a compreensão da informação relevante para a decisão de contratar e para a gestão da relação estabelecida entre assinantes e empresas;

• a uniformização dos termos que frequentemente são utilizados com designações diferenciadas mas que se referem à mesma realidade, para facilitar a sua compreensão e tornar efetivamente comparável a informação que é prestada nos suportes de informação pré-contratual e contratual; e

• a previsão de termos e respetivas definições de forma simples e concisa, estando a inclusão de termos técnicos e jurídicos prevista na estrita medida do necessário para que a informação seja clara, havendo, quando justificado, remissão para diplomas legais e/ou normas técnicas relevantes.

Uma vez concluída a análise e conciliação das várias posições manifestadas, segue-se a aprovação, num único regulamento, das disposições consagradas nos dois projetos submetidos a consulta.

Ainda no âmbito da melhoria da informação, a ANACOM atualizou os conteúdos e melhorou a linguagem e a estrutura da ferramenta interativa de pergunta/resposta «A ANACOM responde», onde é possível consultar o conjunto de perguntas frequentes, bem como colocar uma questão em linguagem natural e obter uma resposta por aproximação linguística à questão colocada.

Recorde-se que a ANACOM disponibiliza aos consumidores uma outra ferramenta, o NET.mede, que lhes permite medir de forma simples e rápida a velocidade do seu acesso à Internet, possibilitando-lhes aferir de forma mais objetiva a qualidade do serviço que lhes é prestado. A informação obtida através do NET.mede poderá ser importante na gestão da relação contratual com os prestadores. Em 2015, o NET.mede registou um total de 312 108 visitas.

Outro importante mecanismo de salvaguarda dos interesses e direitos dos consumidores é a resposta a reclamações e pedidos de informação. Com efeito, além de ajudar a resolver algumas dificuldades, melhora o nível de informação dos consumidores, tornando-os mais esclarecidos e habilitados a fazer as suas escolhas. A ANACOM recebeu 66 657 reclamações em 2015, menos 14,9% de que em 2014.

Igualmente com o intuito de melhorar a informação dos consumidores, a ANACOM lançou em 2015 três campanhas publicitárias, uma sobre os novos preços do *roaming*, outra para divulgar a plataforma eletrónica de licenciamento radioelétrico (e-Lic) e uma terceira para dar a conhecer as novas funcionalidades do COM.escolha.

2.2. Responsabilização e transparência

Os atuais Estatutos estabelecem que a ANACOM, no âmbito da preparação do plano plurianual de atividades, deve submeter a consulta pública as principais orientações estratégicas para o triénio. Em conformidade, em 2015 a ANACOM colocou em consulta as orientações estratégicas do Plano Plurianual de Atividades 2016-2018. De registar que já antes o havia feito, mas numa base voluntária, relativamente ao Plano 2015-2017.

A ANACOM, depois de concluída a consulta, elaborou o relatório correspondente e publicou-o no seu sítio, juntamente com os contributos recebidos, de acordo com o procedimento definido.

Importa igualmente referir que a ANACOM enviou ao Governo o seu Plano Plurianual de Atividades 2016-2018 e o orçamento para 2016, bem como o Relatório e Contas e o Relatório de Regulação, Supervisão e Outras Atividades, ambos relativos a 2014, sendo que este último foi também enviado à Assembleia da República, conforme previsto nos Estatutos desta Autoridade.

ANÁLISE DE MERCADOS

3. ANÁLISE DE MERCADOS

A 9 de outubro de 2014 entrou em vigor a Recomendação da CE relativa aos mercados relevantes de produtos e serviços no sector das comunicações eletrónicas suscetíveis de regulamentação *ex-ante* (daqui em diante designada por Recomendação da CE de 2014), que substituiu a anterior Recomendação de 2007 passando a incluir os seguintes mercados relevantes:

- Mercado 1 – Terminação grossista de chamadas em redes telefónicas públicas individuais num local fixo;
- Mercado 2 – Terminação grossista de chamadas de voz em redes móveis individuais;
- Mercado 3 a) – Acesso local grossista num local fixo;
- Mercado 3 b) – Acesso central grossista num local fixo para produtos de grande difusão;
- Mercado 4 – Acesso de elevada qualidade grossista num local fixo.

Ao definir os mercados relevantes adequados às circunstâncias nacionais, as ARN deverão analisar aqueles mercados, podendo no entanto identificar mercados diferentes, mediante o cumprimento do teste dos três critérios.

Durante 2015, a ANACOM continuou a análise relativa ao acesso a números não geográficos, no âmbito do mercado grossista de originação de chamadas na rede telefónica pública num local fixo (mercado 2 da Recomendação da CE de 2007) e concluiu a análise ao mercado grossista de teledifusão para a entrega de conteúdos a utilizadores finais (anterior mercado 18 previsto na Recomendação da CE de 2003), tendo notificado a CE em conformidade com os procedimentos definidos a nível comunitário.

3.1. Mercado grossista de originação de chamadas na rede telefónica pública num local fixo

A análise de mercado mais recente aos serviços grossistas de originação de chamadas na rede telefónica pública num local fixo foi aprovada em agosto de 2014.

Atentos os comentários apresentados à prestação de serviços de originação de chamadas para números não geográficos, a ANACOM reconheceu que a matéria carecia de reflexão adicional tendo considerado adequado proceder à avaliação da situação específica da prestação desses serviços e submetendo essa avaliação a consulta pública.

Para prosseguir com essa avaliação, o regulador iniciou, em finais de 2014, a recolha junto dos prestadores do serviço telefónico em local fixo e móvel de informação relativa à prestação dos serviços de numeração não geográfica, a nível retalhista e grossista, necessária para essa análise. Este processo estendeu-se a 2015, havendo, para além da recolha inicial de informação, necessidade de proceder à sua confirmação/revisão junto de alguns prestadores para colmatar inconsistências detetadas em alguns dos dados recebidos.

3.2. Mercados grossistas de terminação de chamadas na rede telefónica pública num local fixo

Na sequência da audiência prévia das entidades interessadas e da consulta pública relativa ao SPD sobre os mercados grossistas de terminação de chamadas na rede telefónica pública num local fixo, incluindo a definição do mercado, a avaliação de PMS e a imposição, manutenção, alteração ou supressão de obrigações regulamentares, aprovado em 10 de julho de 2014, considerou-se adequado não avançar de imediato para uma decisão final sobre estes mercados. Impunha-se antes aprofundar dois aspectos inerentes a este mercado: migração para IP (calendarização e especificações) e as questões associadas ao período de transição até que seja disponibilizada uma interligação IP de forma generalizada.

Neste sentido, a ANACOM procurou consolidar uma posição sobre essas matérias, tendo procedido à recolha de informação diversa, incluindo relativa a processos equivalentes em curso nos vários países da Europa. O objetivo foi reunir todas as condições para se avançar, em 2016, com uma nova proposta de SPD sobre o mercado grossista de terminação de chamadas na rede telefónica pública em local fixo[1].

1 Entretanto a 25.05.2016 foi aprovado o sentido provável de decisão relativo à definição do mercado grossista de terminação de chamadas na rede telefónica pública num local fixo, à avaliação de PMS e à imposição, manutenção, alteração ou supressão de obrigações regulamentares.

3.3. Mercados da terminação de chamadas vocais em redes móveis individuais

Por deliberação de 6 de agosto de 2015, e na sequência da notificação dos correspondentes projetos de decisão à CE, que comunicou não ter quaisquer observações sobre as medidas notificadas, a ANACOM aprovou a decisão final relativa (i) aos mercados grossistas de terminação de chamadas de voz em redes móveis individuais – definição dos mercados do produto e mercados geográficos, avaliações de PMS e imposição, manutenção, alteração ou supressão de obrigações regulamentares e (ii) ao modelo de custeio de terminação móvel – especificação da obrigação de controlo de preços.

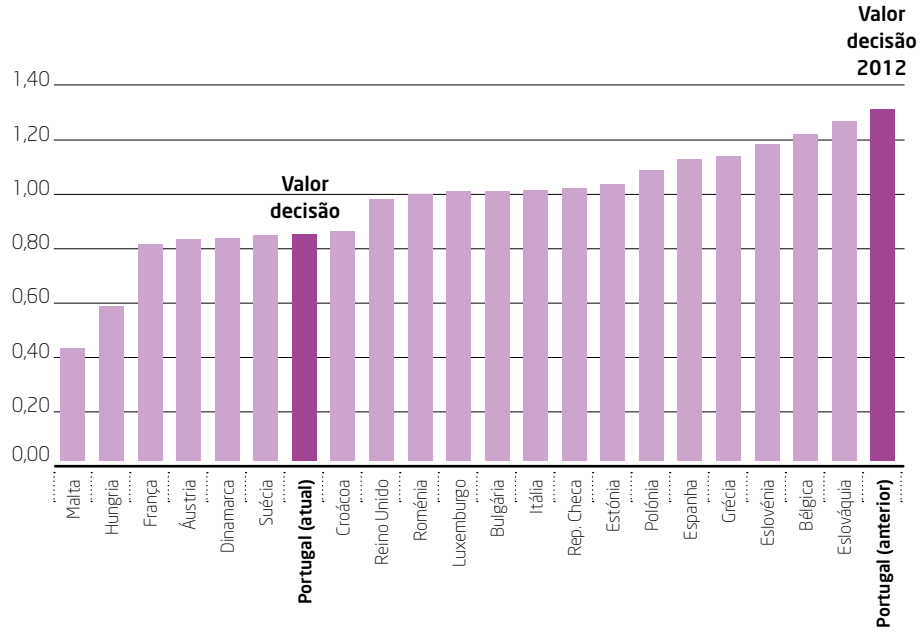
Foram identificados com PMS todos os operadores móveis com rede própria e/ou operadores móveis virtuais (MVNO) a quem foram impostas obrigações de dar resposta a pedidos razoáveis de acesso, de não discriminação, de transparência e de controlo de preços.

A revisão da análise dos mercados grossistas de terminação de chamadas de voz em redes móveis individuais e a revisão do modelo de custeio assente numa metodologia de BU-LRIC «puro» conduziu à fixação de um preço máximo para a terminação de chamadas na rede móvel na ordem dos 0,83 cêntimos de euro por minuto, que passou a vigorar dez dias úteis após a aprovação da decisão final.

Assim, com a nova decisão, verificou-se uma descida na ordem dos 35% face ao preço de terminação anterior (1,27 cêntimos de euro por minuto). Considerando os preços de terminação móvel dos países da UE, que à data de julho de 2015 tinham definido preços máximos fixados com base nos resultados de modelos de custeio BU LRIC «puro», verifica-se que Portugal é o 7.º país com o preço mais baixo, como é visível no gráfico seguinte.

Preços de terminação móvel dos países da UE que aplicam BU-LRIC «puro»

Gráfico 1.



Fonte: Notificações dos reguladores à CE/BEREC.
Unidade: €/cent.

Para promover a certeza regulatória, a ANACOM entendeu identificar o preço máximo do serviço grossista de terminação móvel para 2016 e 2017 em 0,80 e 0,73 cêntimos de euro por minuto, respetivamente. A atualização dos valores é feita pelos dados da inflação existentes e previstos no decurso desses anos. Os valores máximos para 2016 e 2017 deverão entrar em vigor a 1 de julho de 2016[2] e a 1 de julho de 2017, respetivamente.

2 O preço para 2016 já foi fixado, passando a ser, a partir de 1 de julho de 2016, de 0,81 cêntimos de euro por minuto.

Releva-se que a ANACOM considera que a adoção da metodologia de custeio *Bottom Up Long-Run Incremental Costing* (BU-LRIC) «puro» usada para a fixação dos preços de terminação é a mais adequada para endereçar as falhas de mercado identificadas no mercado nacional. Adicionalmente, é também a metodologia que está em conformidade com a Recomendação da CE de 7 de maio de 2009 sobre o tratamento regulamentar das tarifas de terminação de chamadas nas redes fixas e móveis na União Europeia (UE).

A ANACOM entende que a imposição de preços grossistas de terminação ao nível do custo incremental de um operador eficiente permite criar condições acrescidas de concorrência. Desde logo pelo carácter fundamental do preço destas comunicações para a capacidade competitiva dos operadores de menor dimensão, e para a redução de barreiras à entrada e à mobilidade no mercado móvel, mas também pelo facto de contribuir para a redução do nível de diferenciação de preços retalhistas entre as chamadas terminadas na mesma rede *(on-net)* e as chamadas inter-redes *(off-net)*, fenómeno que, apesar de mais atenuado, prevalece no mercado nacional. Adicionalmente, a aplicação de um preço baseado no modelo BU-LRIC «puro» permite obter ganhos de eficiência estática e dinâmica que beneficiam o sector como um todo.

Face à anterior análise de mercado, publicada em maio de 2010, é de salientar a supressão das obrigações relativas à separação de contas e contabilização de custos. Uma vez que o preço cobrado pelo serviço grossista de terminação de chamadas de voz em redes móveis passa a basear-se em custos incrementais de longo prazo determinados por um modelo de custeio desenvolvido pelo regulador, e dispondo os operadores de sistemas de custeio que não se suportam necessariamente na mesma metodologia, estas obrigações representariam um elevado ónus para os referidos prestadores.

Ainda de notar que, à semelhança da tendência comunitária, as obrigações de controlo de preços e de não discriminação (e uma parte da obrigação de transparência) não se aplicam às terminações de chamadas originadas fora do Espaço Económico Europeu (EEE).

3.4. Mercados de acesso local grossista num local fixo e de acesso central grossista num local fixo para produtos de grande difusão

Em relação aos mercados de banda larga mantiveram-se em 2015 as tendências de anos anteriores, incluindo designadamente investimentos no reforço da cobertura em redes (de acesso) de nova geração (RNG), em parte na sequência do acordo celebrado em 2014 entre a MEO[3] e a Vodafone Portugal na aquisição de direitos de uso exclusivo da rede ótica passiva (rede PON). O acordo[4] conferiu a cada uma das partes um efetivo controlo sobre as infraestruturas de rede PON pertencentes à outra parte e abrangeu a partilha da rede de fibra ótica em 900 mil casas (aproximadamente 450 mil casas referentes a cada uma das partes).

Em novembro de 2015, a MEO anunciou investimentos adicionais na sua RNG, tendo apresentado o objetivo estratégico de implementar fibra ótica em mais 3 milhões de lares e empresas, através da construção de 30 000 km de cabo de fibra ótica em cinco anos, a um ritmo de 600 mil casas por ano.

Também em novembro de 2015, a Vodafone Portugal anunciou a extensão da sua rede de fibra de última geração (FTTH) a mais 550 mil casas e empresas até ao final de 2016. O alcance da sua rede ultrapassa os 2,75 milhões de casas, uma cobertura equivalente a mais de dois terços das famílias e empresas portuguesas. O investimento total ascende a 125 milhões de euros.

A NOS anunciou[5], igualmente, a continuação do investimento em RNG através de um empréstimo do Banco Europeu de Investimento no montante de 100 milhões de euros, que não poderá exceder 50% do total do investimento.

No contexto destes mercados importa referir ainda a aprovação pelos acionistas da Portugal Telecom, SGPS, a 22 de janeiro de 2015, da venda da totalidade do capital social da empresa à Altice. O projeto de concentração pelo qual a Altice adquiriu o controlo dos ativos portugueses da PT Portugal, SGPS foi notificado à CE a 25 de fevereiro de 2015, nos termos do artigo 4.º do Regulamento das Concentrações.

No âmbito deste processo de concentração, a CE veio a impor compromissos, a 20 de abril, nomeadamente a venda da Cabovisão e da Oni. A 15 de setembro de 2015, foi comunicado o acordo para a aquisição da Cabovisão e da Oni pela Apax França.

Para a CE, estes compromissos estruturais eliminam totalmente a sobreposição das atividades, em Portugal, da Altice e da PT Portugal,

3 Na sequência da fusão entre a MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A. e a PT Comunicações, S.A., em 2014, a denominação social passou a ser MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A., doravante MEO.

4 *Vide* comunicado da CMVM em http://web3.cmvm.pt/sdi2004/emitentes/docs/FR51369.pdf.

5 *Vide* relatório e contas da NOS referente ao primeiro semestre de 2015.

SGPS, pelo que, em termos de concorrência respondem adequadamente às preocupações iniciais. O impacto destas importantes alterações na dinâmica concorrencial do mercado tinha que ser considerado na análise que estava em curso sobre os mercados de acesso local grossista num local fixo e de acesso central grossista num local fixo para produtos de grande consumo (mercados 3a e 3b da Recomendação da CE de 2014, respetivamente). Por essa razão, a conclusão da análise desses mercados deslizou para 2016[6].

Em resultado do investimento crescente em NRA, em dezembro de 2015 cerca de 60% dos acessos fixos em banda larga tinham débito igual ou superior a 30 Mbps, valor que tem vindo a aumentar (no final de 2010 apenas 9,3% dos acessos tinham velocidades daquela grandeza). No final de 2015, existiam cerca de 4,2 milhões de alojamentos cablados por redes de cabo com tecnologia DOCSIS 3.0, cerca de 4,16 milhões de alojamentos cablados em fibra (FTTH) e cerca de 1,74 milhões de clientes que utilizaram serviços de banda larga de nova geração suportados em acessos FTTH e DOCSIS 3.0[7].

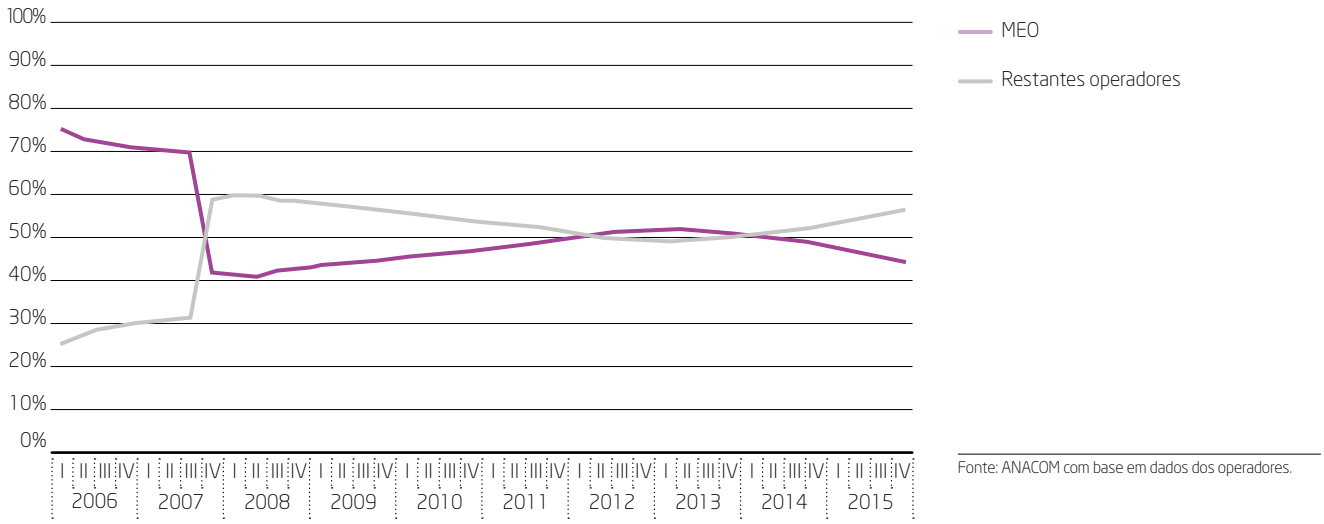
A nível do mercado grossista mantiveram-se as tendências observadas nos anos anteriores: os operadores alternativos recorrem cada vez menos à oferta do lacete local (OLL) e à oferta grossista Rede ADSL PT e mantêm uma procura contínua de acesso à infraestrutura física da MEO, nomeadamente a condutas e a postes, para instalarem as suas próprias RNG.

Verificou-se também, em dezembro de 2015, uma redução da quota de mercado da MEO no serviço de acesso em banda larga no retalho para 44%, contra os 48,1% registados em 2014.

Note-se que, durante 2012 e 2013, a MEO tinha um número de acessos fixos de banda larga maior de que o número de acessos do conjunto dos operadores alternativos (*vide* gráfico seguinte). A situação inverteu-se em 2014.

Distribuição dos acessos fixos de banda larga por operador em Portugal

Gráfico 2.



Fonte: ANACOM com base em dados dos operadores.

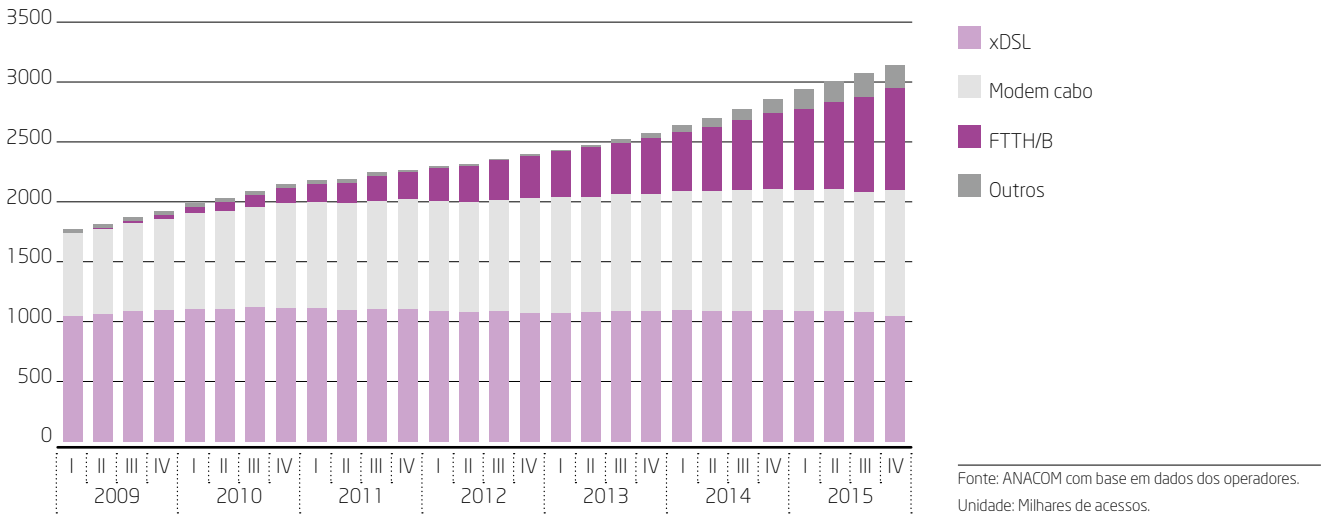
Em termos globais, existiam em Portugal, no final de 2015, cerca de 3 milhões de clientes com acesso à Internet fixa, mais 9,4% face ao final de 2014.

6 Em fevereiro de 2016 foi aprovado o projeto de decisão, que foi submetido a consulta pública e audiência prévia.

7 Note-se que estes valores poderão incluir duplicações.

Evolução dos acessos fixos de banda larga por tecnologia em Portugal

Gráfico 3.



Fonte: ANACOM com base em dados dos operadores.
Unidade: Milhares de acessos.

A importância do ADSL como suporte do acesso à Internet em banda larga fixa (BLF) tem vindo a decrescer, estando já a par do *modem* por cabo (33,1% e 33,8% do total, respetivamente). Ao invés, a fibra ótica, com 26,6% dos acessos, tem ganho relevância.

Em termos líquidos, em 2015 os acessos em fibra ótica aumentaram em 213 mil, tendo representado cerca de 75% das adições líquidas dos acessos fornecidos nesse ano. É expectável que o peso dos acessos ADSL no total de acessos em banda larga continue a reduzir, independentemente do papel fundamental que este tipo de acesso assume nas áreas do território onde não exista cobertura através de redes de cabo ou de redes de fibra ótica.

Apesar de, até à data, não se terem incluído os acessos em banda larga móvel (BLM) na definição dos mercados relevantes de acesso em banda larga, considera-se importante conhecer a evolução destes acessos, sobretudo dos acessos suportados em placas/*modem*.

Neste contexto, o número de utilizadores que no final de 2015 utilizaram efetivamente serviços de BLM corresponde a 5,5 milhões, mais 8,2% face ao final de 2014. O número de acessos através de placas/*modem* diminuiu em valor absoluto naquele período (passando de 673 mil utilizadores para 572 mil utilizadores). Isto significa que a evolução da BLM tem sido impulsionada pelo aumento do número de utilizadores de *smartphones*, os quais, no final de 2015, já representavam 66,7% do total de utilizadores de telemóvel.

Note-se que o tráfego gerado pelos acessos móveis com ligação através de placas/*modem*, que no final de 2015 representou cerca de 66% do total do tráfego de acesso à Internet em BLM tem vindo a aumentar, traduzido num crescimento anual de 24,4%. Já no que respeita ao tráfego gerado por *smartphones*, e não obstante o aumento anual registado em 2015 em 75%, é ainda significativamente inferior (cerca de metade) ao tráfego gerado pelos acessos móveis com ligação através de placas/*modem*.

3.5. Mercado de acesso de elevada qualidade grossista num local fixo

Em 19 dezembro de 2014, a ANACOM aprovou o SPD relativo à definição do mercado de acesso de elevada qualidade grossista num local fixo (que inclui os circuitos alugados grossistas e engloba o mercado 4 da Recomendação da CE de 2014 e o antigo mercado 14 da Recomendação da CE de 2003), à avaliação de PMS nesse mercado e à imposição, manutenção, alteração ou supressão de obrigações, no qual foram identificados como relevantes, para efeitos de regulação *ex-ante* e de acordo com os princípios do direito da concorrência, os seguintes mercados grossistas:

- segmentos terminais de circuitos alugados de capacidade inferior ou igual a 2 Mbps, sem distinção de tecnologia e abrangendo todo o território nacional;

• segmentos terminais de circuitos alugados de capacidade superior a 2 Mbps (circuitos alugados de alto débito), sem distinção de tecnologia e abrangendo as áreas não competitivas (áreas NC);

• segmentos de trânsito, sem distinção de capacidade e de tecnologia, constituídos pelas rotas não competitivas (rotas NC), com exceção dos circuitos CAM (circuitos alugados entre o Continente e as Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira) e de *backhaul*; e

• segmentos de trânsito, sem distinção de capacidade e de tecnologia, constituídos pelos circuitos CAM e de *backhaul*.

Posteriormente, face à evolução do mercado em 2014[8] e início de 2015 e aos comentários recebidos na consulta pública e audiência prévia do suprarreferido SPD, e atendendo às alterações introduzidas pela Recomendação da CE de 2014, relativas à definição e abrangência do tradicional mercado de circuitos alugados, envolvendo o conceito de acesso grossista de elevada qualidade num local fixo – mercado que abrange os «*inputs* necessários para fornecer, no retalho, acessos de elevada qualidade a clientes empresariais»[9] –, a ANACOM reconheceu a necessidade de serem analisadas todas as componentes (retalhistas) conexas do novo mercado 4, bem como o seu potencial impacto nos respetivos mercados grossistas.

Deste modo, a ANACOM decidiu incorporar nesta análise de mercados todos os serviços de acesso de elevada qualidade (que não apenas circuitos alugados), tendo solicitado, pela primeira vez[10], informação detalhada sobre a prestação de todos os serviços de acesso de elevada qualidade tanto a nível grossista como retalhista, relativa ao final do primeiro semestre de 2015, incluindo informação geográfica sobre os mapas e nós de rede.

Durante este processo de redefinição dos mercados e de avaliação e análise da informação recolhida, a ANACOM considerou que os circuitos CAM e entre as várias ilhas de cada uma das Regiões Autónomas (designados circuitos inter-ilhas), suportados em cabos submarinos da propriedade da MEO (e mais especificamente no que diz respeito aos circuitos Ethernet), deveriam ser objeto de uma análise urgente e autónoma. Neste contexto, aprovou a 23 de julho de 2015 uma decisão contendo medidas de carácter provisório e urgente, com plenos efeitos até à conclusão da análise do mercado 4, por entender não poder adiar esta decisão. Assim, a ANACOM impôs à MEO uma redução, na ordem dos 50%, nos preços dos circuitos alugados Ethernet (com capacidade até 10 Gbps) CAM e inter-ilhas.

Sem prejuízo, prosseguiu em 2015 a análise do mercado 4 e do anterior mercado 14 (previsto na Recomendação da CE de 2003), incluindo também a temática do acesso às estações de cabos submarinos. A aprovação do projeto de decisão de análise destes mercados, a submissão ao procedimento de consulta e a subsequente notificação à CE estão previstas para 2016[11].

3.6. Mercado grossista de teledifusão para a entrega de conteúdos a utilizadores finais

A 22 de julho de 2015, a ANACOM aprovou o projeto de decisão sobre as conclusões da investigação aprofundada aos custos e proveitos do serviço de TDT prestado pela MEO. Esta investigação, iniciada em 2014, decorreu de um pedido de intervenção, de julho de 2013, submetido pela Rádio e Televisão de Portugal (RTP) à ANACOM, quanto ao preço praticado pela MEO no serviço de TDT.

A 17 de novembro de 2015, a ANACOM deliberou encerrar a referida investigação aprofundada tendo concluído que:

i. os custos apresentados no SCA relativos a este serviço não suscitaram reservas;

ii. o preço cobrado pela MEO aos operadores de televisão para o serviço de TDT não era excessivo tendo em conta os custos de 2013.

Recomendou à MEO que, sem prejuízo do que resulte de uma análise de mercado onde se insere o serviço de TDT, procedesse por sua iniciativa a uma avaliação dos preços praticados em caso de ocupação da capacidade livre no MUX A ou de evolução dos custos num montante que justifique uma redução dos preços.

Em simultâneo decorreu a análise ao mercado grossista de teledifusão para a entrega de conteúdos a utilizadores finais (anterior mercado 18 da Recomendação da CE de 2003), tendo a ANACOM aprovado, por decisão de 17 de novembro, o SPD a notificar à CE, ao BEREC e às ARN dos restantes Estados-Membros da UE.

8 Ano para o qual a ANACOM ainda não dispunha de informação completa e com o nível de detalhe necessário à data da adoção do projeto de decisão.
9 Incorporando os serviços de elevada qualidade que tecnicamente não são circuitos alugados mas que podem constituir produtos substitutos daqueles, especialmente do ponto de vista da procura por parte das empresas.
10 Razão pela qual o pedido de informação foi antecedido de uma consulta a um modelo de questionário.
11 O SPD foi aprovado a 13 de abril de 2016.

Nesse projeto de decisão, a ANACOM propôs a definição de um mercado grossista de TDT e a imposição ao operador identificado com PMS nesse mercado (a MEO) de um conjunto de obrigações regulamentares, incluindo a obrigação de controlo de preços, nomeadamente o cumprimento pela MEO do princípio de orientação dos preços (grossistas) do serviço de TDT para os respetivos custos.

Por comunicação de 17 de dezembro de 2015, a CE manifestou sérias dúvidas quanto à compatibilidade do projeto de decisão final da ANACOM com o direito comunitário, nos termos dos artigos 7.º, n.º 4 e 7.º- A, n.º 1, da Diretiva-Quadro.

Atendendo, entre outros aspectos, a que as sérias dúvidas manifestadas pela CE se afiguravam difíceis de ultrapassar no contexto em que a medida notificada se inseria, a ANACOM deliberou, a 23 de dezembro de 2015, retirar o projeto de decisão relativo à análise do mercado grossista de teledifusão para a entrega de conteúdos a utilizadores finais, no âmbito do procedimento comunitário de notificação.

OFERTAS REGULADAS

4. OFERTAS REGULADAS

4.1. Oferta de referência de interligação (ORI)

Em 2015, os preços de interligação (terminações e originações) constantes da ORI mantiveram-se sem alterações.

Relativamente à estrutura da rede na MEO, continuou a registar-se uma redução gradual, embora ligeira, do número de pontos de interligação (PGI) de nível local.

4.1.1. Preços de originação de chamadas na rede da MEO

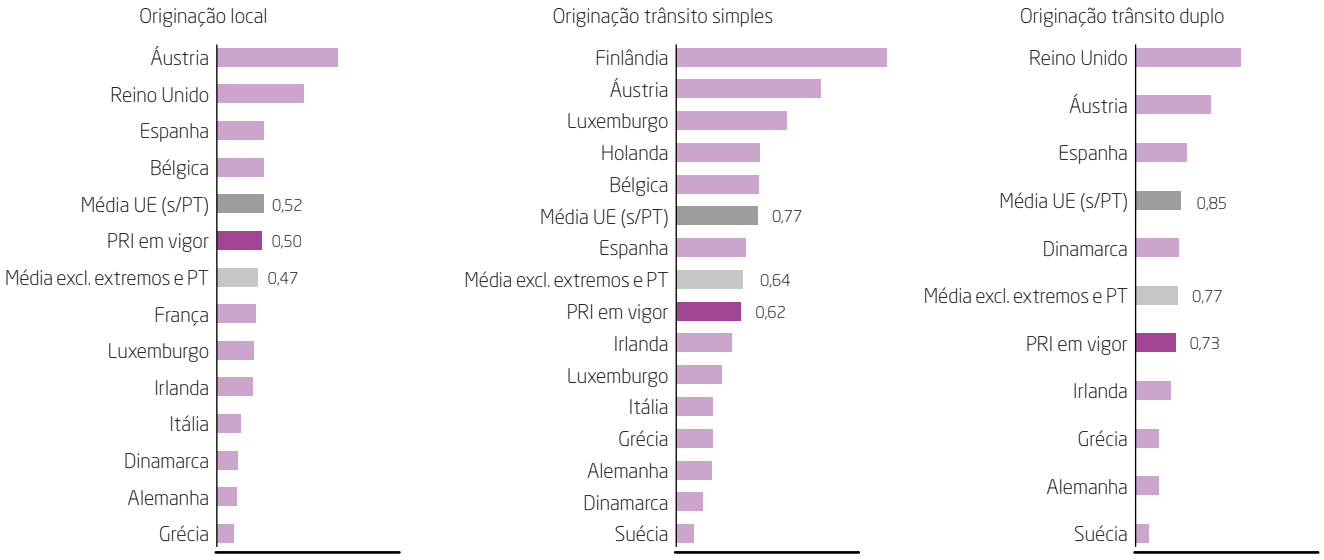
Conforme já referido, os preços regulados de originação mantiveram-se inalterados em 2015.

Em relação aos preços de originação nos Estados-Membros da UE15 (preços que constam da ORI dos operadores nesses países identificados como tendo PMS), o Gráfico 4 compara esses preços e os preços máximos impostos em Portugal, para cada nível de interligação.

Como se vê no gráfico seguinte, os preços de originação regulados no nosso país continuaram abaixo da média europeia (média UE15 sem incluir Portugal) nos três níveis de interligação.

Comparações europeias – preços de interligação fixa (originação de chamadas)[12]

Gráfico 4.



Fonte: Cálculo ANACOM com base em informação da Cullen International publicada a 22 de dezembro de 2015 e ORI publicadas pelos operadores dos países referidos.
Unidade: Preços por minuto em cêntimos de euro sem IVA para uma chamada de três minutos.

4.1.2. Preços de terminação de chamadas nas redes fixas

Em relação aos preços máximos de terminação das redes, a tabela seguinte compara os preços de terminação fixa em julho de 2015 nos países que, em conformidade com o estabelecido na Recomendação da CE sobre terminações de 2009[13], usam o modelo *Long run incremental costs* (LRIC) «puro» para o cálculo desse preço.

12 Os valores apresentados para cada um dos países foram obtidos aplicando o perfil de tráfego de interligação registado pela MEO em 2015 ao tarifário de interligação em vigor para cada um dos Estados-Membros. Quando necessário, foi usada a taxa de câmbio publicada pelo Banco de Portugal à data de 31 de dezembro de 2015.

13 Recomendação 2009/396/CE, de 7 de maio.

Portugal ocupa a 14.ª posição. Não se apresentam os preços de terminação máximos impostos nos países da UE que não tenham em vigor preços baseado na metodologia de custeio LRIC «puro» e que, em regra, praticam preços mais elevados.

Benchmark LRIC «puro» à data de julho 2015

Tabela 1.

Estado-Membro	Preço por minuto em cêntimos de euro
Itália	0,0430
Malta	0,0443
Reino Unido	0,0485
Dinamarca	0,0513
Croácia	0,0652
Grécia	0,0695
Suécia	0,0710
Irlanda	0,0716
França	0,0790
Espanha	0,0817
Eslovénia	0,0876
Média dos preços LRIC «puro» sem PT	**0,0957**
República Checa	0,1096
Áustria	0,1110
Portugal	**0,1114**
Eslováquia	0,1234
Hungria	0,1307
Luxemburgo	0,1400
Roménia	0,1400
Bulgária	0,2556

Pressupostos:

Caso da Croácia: o preço final reflete o perfil do operador histórico desse país (note-se que os preços LRIC puro na Croácia para 2015 são distintos consoante o tráfego seja cursado em HN e HE)

Fonte: *Benchmark* BEREC intitulado Termination rates at European level July 2015.

Com a aprovação da nova análise do mercado, o valor em Portugal descerá. De notar que o SPD de 2014 apontava para o valor de 0,068 cêntimos de euro[14].

14 Preço por segundo desde o primeiro segundo, sem custo de ativação e idêntico independentemente do nível de interligação.

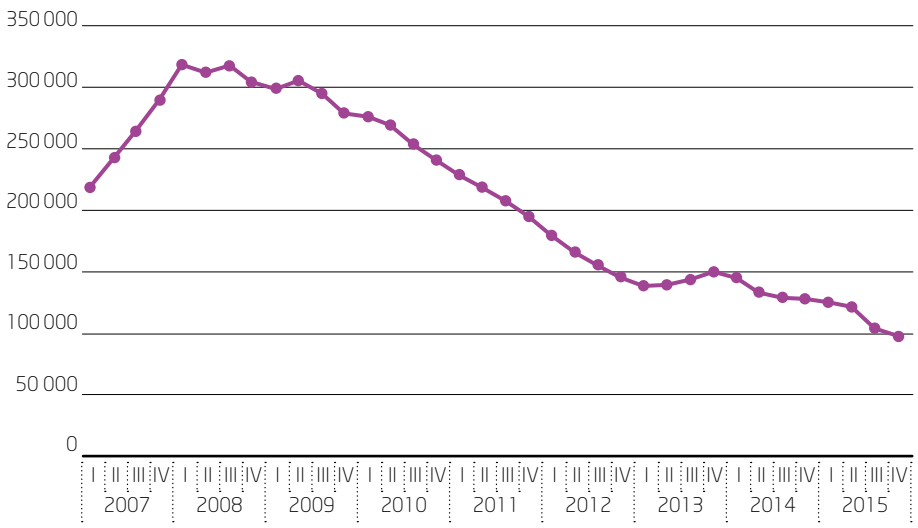
4.2. Oferta de referência para acesso ao lacete local (ORALL)

Em 2015 manteve-se a redução da procura de acessos suportados na OLL, o que se deve ao facto de os principais clientes desta oferta grossista estarem a investir em fibra ótica ou já terem redes com cobertura em grande parte das áreas onde estão co-instalados.

Esta redução do número de lacetes desagregados foi de 23,3% em 2015. A tendência de decréscimo regista-se desde o segundo trimestre de 2008, com exceção do ano de 2013.

Evolução do número de lacetes desagregados

Gráfico 5.



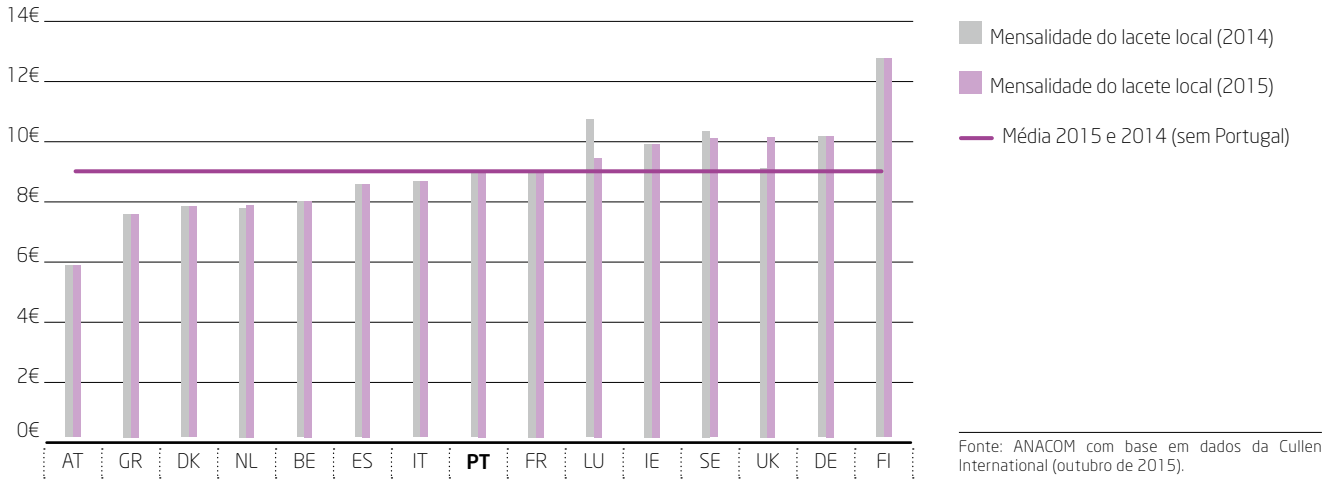
Fonte: ANACOM com base em dados da MEO.

Em 2015, a ANACOM monitorizou as condições praticadas na ORALL, designadamente:

(a) os preços de instalação e mensalidade do lacete local, que estão alinhados com a média dos preços praticados noutros países europeus – *vide* Gráfico 6 e Gráfico 7. Note-se que a média das mensalidades do lacete local praticadas nos países da UE15 considerados (sem Portugal) sofreu uma ligeira redução de 2014 para 2015.

Mensalidade do lacete local (acesso completo) – comparação UE 15

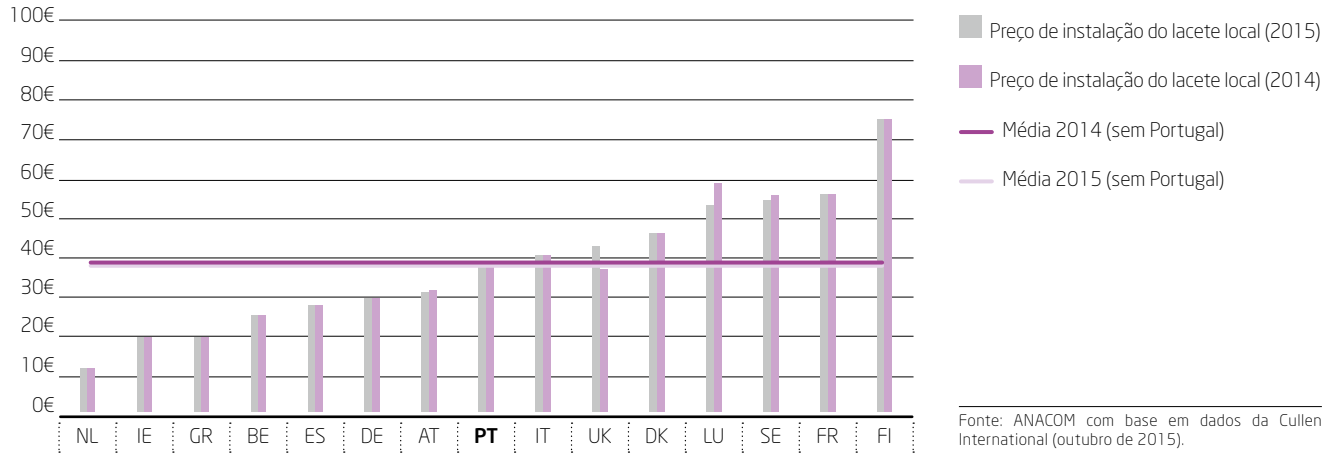
Gráfico 6.



Fonte: ANACOM com base em dados da Cullen International (outubro de 2015).

Preços de instalação do lacete local (acesso completo) – comparação UE 15

Gráfico 7.

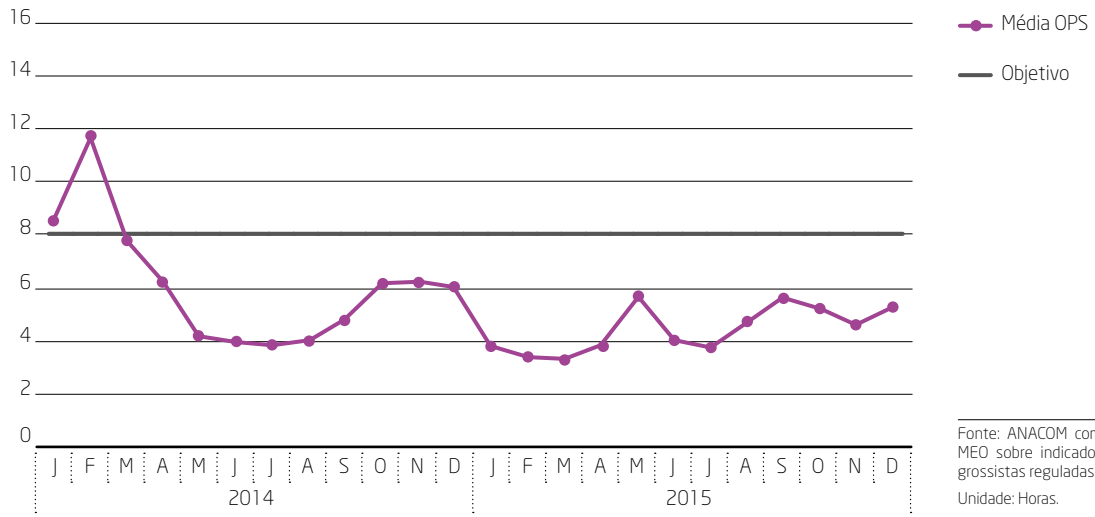


Fonte: ANACOM com base em dados da Cullen International (outubro de 2015).

(b) a qualidade de serviço, observando-se que, em geral, a MEO cumpriu em 2015 com os prazos (médio e máximo) de reparação de avarias – *vide* Gráfico 8 e 9. O prazo de fornecimento de lacetes também não se afastou do objetivo definido (sete dias úteis no caso do fornecimento de lacetes ativos sem portabilidade) – *vide* Gráfico 10, uma vez que neste caso normalmente os operadores acordam com a MEO o fornecimento num prazo mais alargado de que o objetivo definido.

Serviço de acesso ao lacete local - prazo médio de reparação de avarias (8 horas - 100%)

Gráfico 8.

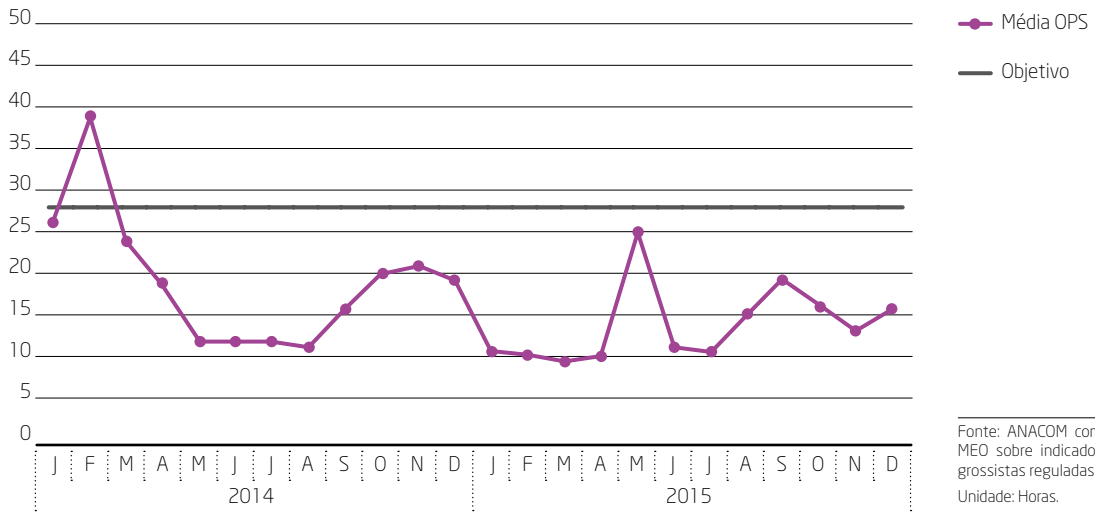


Fonte: ANACOM com base nos dados trimestrais da MEO sobre indicadores de desempenho das ofertas grossistas reguladas.

Unidade: Horas.

Serviço de acesso ao lacete local - prazo máximo de reparação (28 horas - 95%)

Gráfico 9.

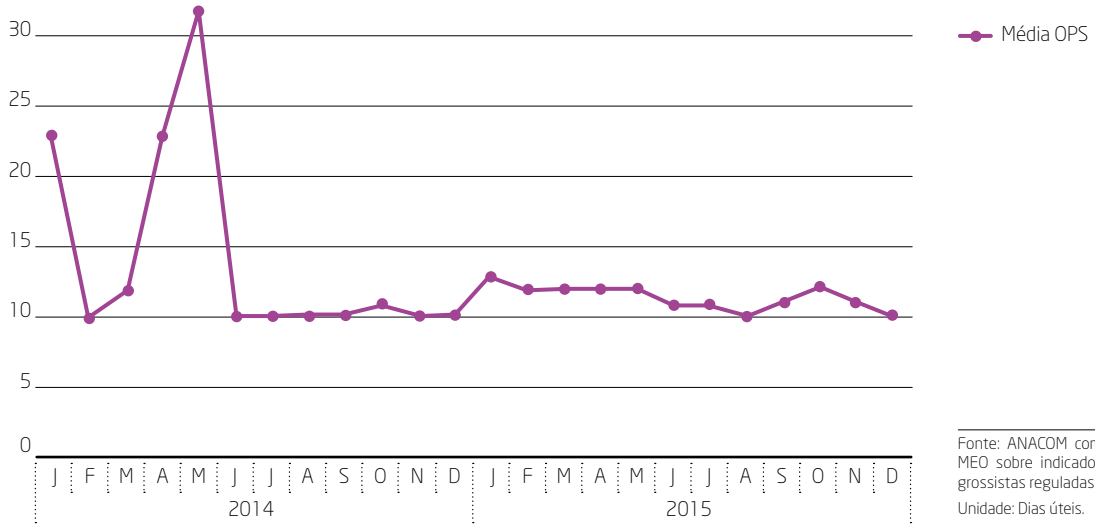


Fonte: ANACOM com base nos dados trimestrais da MEO sobre indicadores de desempenho das ofertas grossistas reguladas..

Unidade: Horas.

Prazo de fornecimento de lacete sem portabilidade - máximo

Gráfico 10.



Fonte: ANACOM com base nos dados trimestrais da MEO sobre indicadores de desempenho das ofertas grossistas reguladas.

Unidade: Dias úteis.

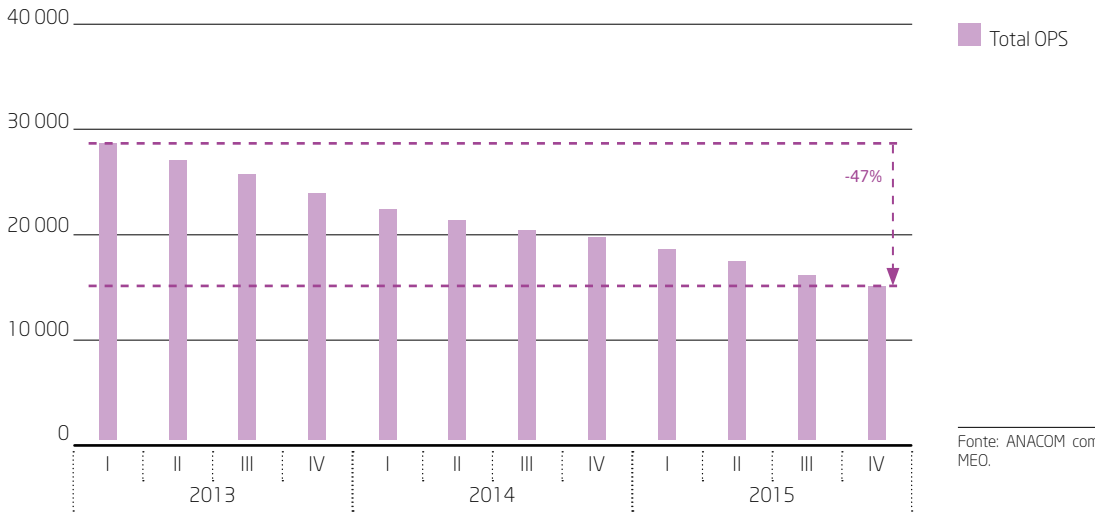
4.3. Oferta Rede ADSL PT

1. O número de acessos dos operadores alternativos suportados na oferta Rede ADSL PT está em queda desde o final de 2007. Em 2015 caiu 23%, para 15 mil acessos. Entre 2013 e 2015 a redução do número de acessos foi de 47%, conforme se pode verificar no Gráfico 11.

2. Atualmente esta oferta grossista, que em parte deixou de ser regulada em 2010[15], é utilizada por alguns prestadores alternativos (OPS) a nível do mercado empresarial, permitindo-lhes disponibilizar ofertas integradas a clientes que têm instalações dispersas no território nacional.

Evolução dos acessos dos OPS suportados na oferta Rede ADSL PT

Gráfico 11.



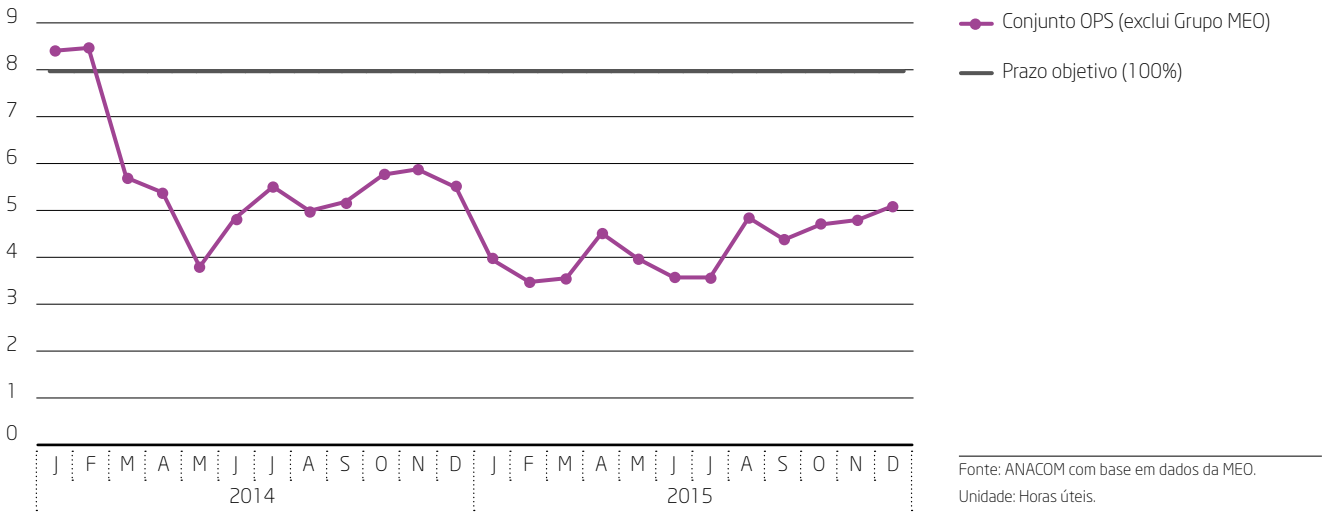
Fonte: ANACOM com base em dados fornecidos pela MEO.

15 A oferta Rede ADSL PT é disponibilizada, comercialmente, pela MEO nas designadas áreas competitivas do mercado de fornecimento grossista de acesso em banda larga, sendo regulada *ex-ante* nas restantes áreas do território nacional.

Tal como na ORALL, também no caso da oferta Rede ADSL PT, a ANACOM prosseguiu a monitorização das condições da oferta, com especial enfoque na qualidade de serviço. Apresenta-se de seguida informação relacionada com o prazo de reparação de avarias, concluindo-se que em 2015 a MEO cumpriu, de uma forma geral e para o conjunto dos OPS, os objetivos definidos, tendo a evolução sido positiva face a 2014.

Evolução do tempo médio útil de reposição do serviço na oferta Rede ADSL PT

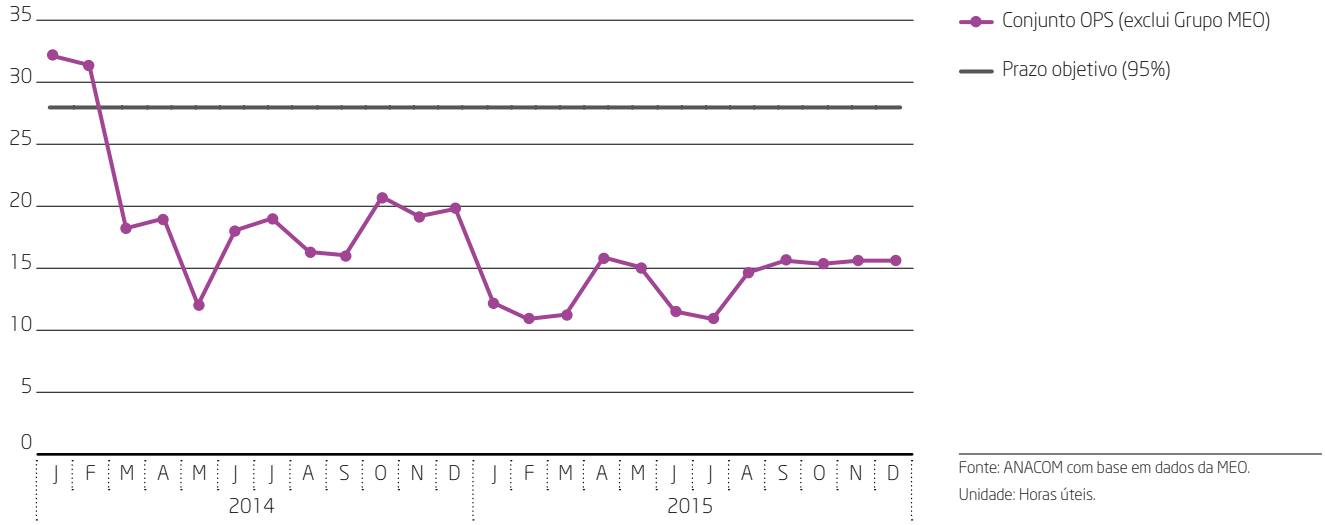
Gráfico 12.



Fonte: ANACOM com base em dados da MEO.
Unidade: Horas úteis.

Evolução do tempo máximo útil de reposição do serviço na oferta Rede ADSL PT

Gráfico 13.



Fonte: ANACOM com base em dados da MEO.
Unidade: Horas úteis.

4.4. Oferta de referência de circuitos alugados (ORCA) e oferta de referência de circuitos Ethernet (ORCE)

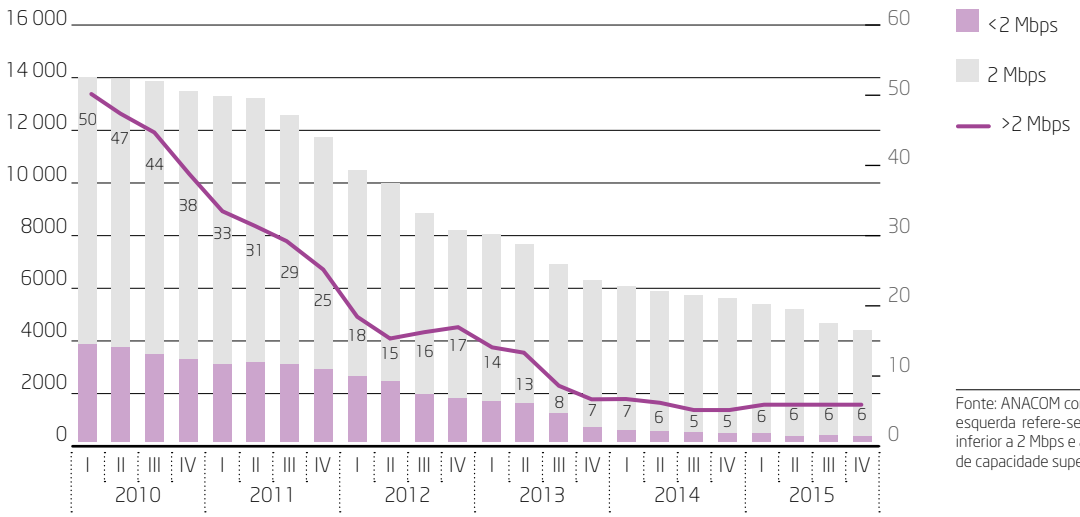
As ofertas de referência de circuitos alugados (ORCA e ORCE) são usadas pelos OPS para complementar as suas redes ou interligar a sua rede com a rede de outros operadores, nomeadamente com a rede da MEO. Mas, à medida que os OPS vão investindo em rede própria, a necessidade de recorrerem a circuitos alugados da MEO diminui, pelo menos em determinadas áreas ou rotas.

De acordo com os dados disponíveis verifica-se que os operadores alternativos continuam a alugar cada vez menos circuitos à MEO, nomeadamente em resultado de uma menor procura de circuitos tradicionais, já que a procura por circuitos Ethernet cresceu em 2015 face a 2013 e 2014.

No Gráfico 14 e no Gráfico 15 apresenta-se a evolução dos circuitos alugados (digitais) ao abrigo da ORCA, observando-se uma quebra significativa, independentemente da capacidade e do tipo de circuitos.

Evolução dos circuitos alugados ao abrigo da ORCA discriminados por classes de capacidade

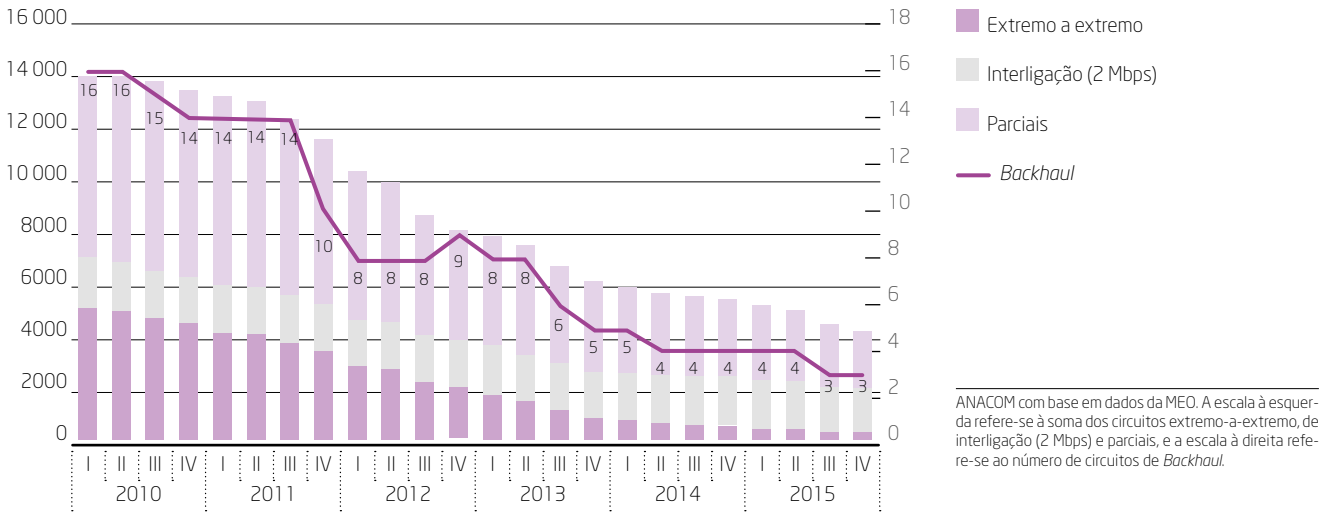
Gráfico 14.



Fonte: ANACOM com base em dados da MEO. A escala à esquerda refere-se a circuitos de capacidade igual ou inferior a 2 Mbps e a escala à direita refere-se a circuitos de capacidade superior a 2 Mbps.

Evolução dos circuitos alugados ao abrigo da ORCA discriminados por tipo de circuito

Gráfico 15.



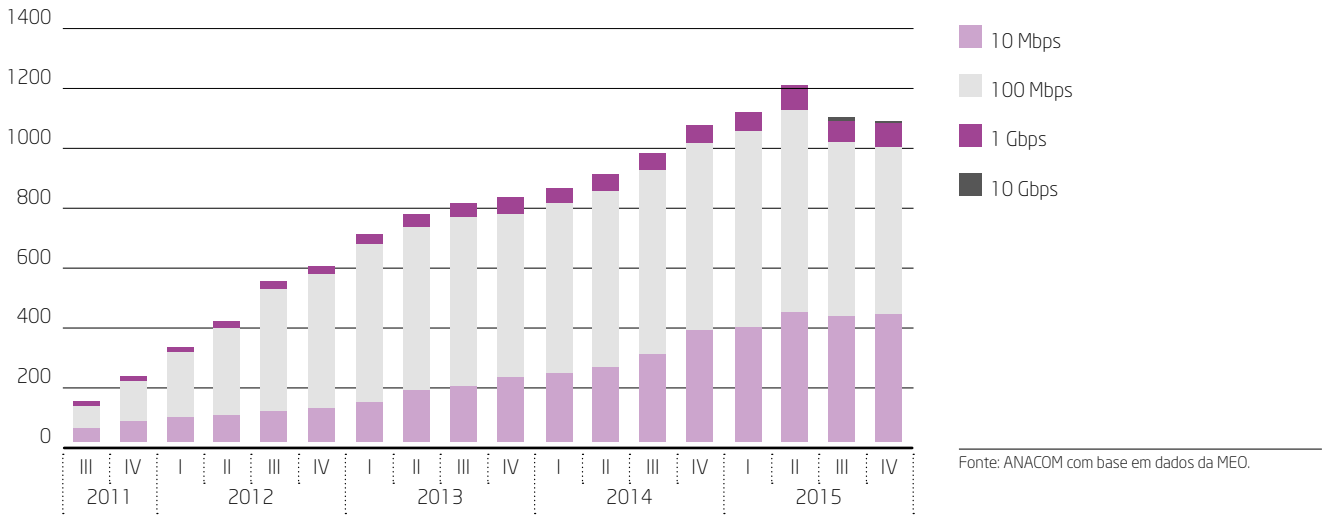
ANACOM com base em dados da MEO. A escala à esquerda refere-se à soma dos circuitos extremo-a-extremo, de interligação (2 Mbps) e parciais, e a escala à direita refere-se ao número de circuitos de *Backhaul*.

Em 2015, no que diz respeito aos parâmetros de qualidade de serviço da ORCA, verificou-se que o prazo de instalação de circuitos tipo 2 (objetivo de 40 dias para 100% dos casos) foi, em geral, sempre cumprido, enquanto o prazo de instalação de circuitos tipo 1 (objetivo de 20 dias para 95% dos casos) não foi cumprido em alguns meses. Relativamente ao prazo de resolução de avarias em circuitos com capacidade inferior a 155 Mbps, considerando o contrato de Grande Rede de Circuitos (operadores com parque superior a 50 circuitos), a qualidade de serviço mínima não foi assegurada em alguns meses, ou seja, a MEO não garantiu 80% das reparações no prazo máximo previsto (4 horas). A disponibilidade dos circuitos extremo-a-extremo e parciais de débitos inferiores a 155 Mbps foi cumprida em todos os meses.

Na ORCE, não obstante a tendência de crescimento registada desde a entrada em vigor da oferta, no final de 2015 verificou-se um decréscimo nas capacidades contratadas de 10 Mbps e de 100 Mbps (ver Gráfico 16).

Evolução dos circuitos Ethernet ORCE discriminados por classes de capacidade

Gráfico 16.



Fonte: ANACOM com base em dados da MEO.

Relativamente aos parâmetros de qualidade de serviço da ORCE registados em 2015, verificou-se que o prazo de instalação de circuitos Ethernet tipo 1 foi incumprido em alguns meses, enquanto o prazo relativo aos circuitos Ethernet tipo 2 foi sempre cumprido. Relativamente ao prazo de reparação de circuitos Ethernet, a qualidade de serviço mínima não foi assegurada em alguns meses. A disponibilidade dos circuitos Ethernet foi cumprida em todos os trimestres.

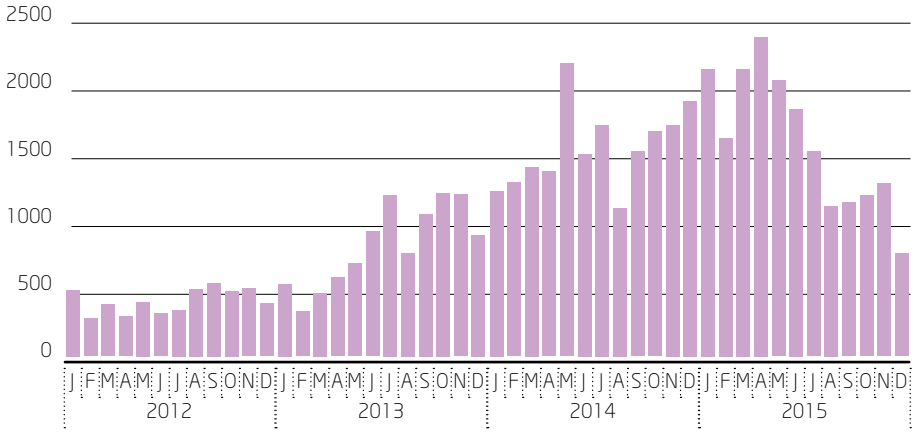
4.5. Oferta de referência de acesso a condutas (ORAC)

Em 2015, continuou a verificar-se uma utilização elevada do acesso às condutas da MEO, em linha com o manifestado nos anos anteriores, sobretudo devido a investimentos de outro(s) operador(es) em redes de fibra ótica.

De acordo com o Gráfico 17, o número mensal de respostas a pedidos de instalação de cabos nas condutas da MEO continuou a registar, em 2015, um nível elevado, sem prejuízo de, no final do ano, se ter verificado uma ligeira diminuição do número de respostas àqueles pedidos.

Número de respostas a pedidos de instalação de cabos nas condutas da MEO

Gráfico 17.



Fonte: ANACOM com base em dados da MEO.
Unidade: Respostas a pedidos de informação.

Este elevado nível de utilização da oferta de referência de acesso às condutas (ORAC) continuou a verificar-se, não obstante já existir uma cobertura relevante do território nacional com infraestruturas alternativas às do operador histórico, nomeadamente por redes de distribuição de televisão por cabo e por redes suportadas em fibra ótica até casa, o que indicia que os operadores continuam a expandir as suas redes.

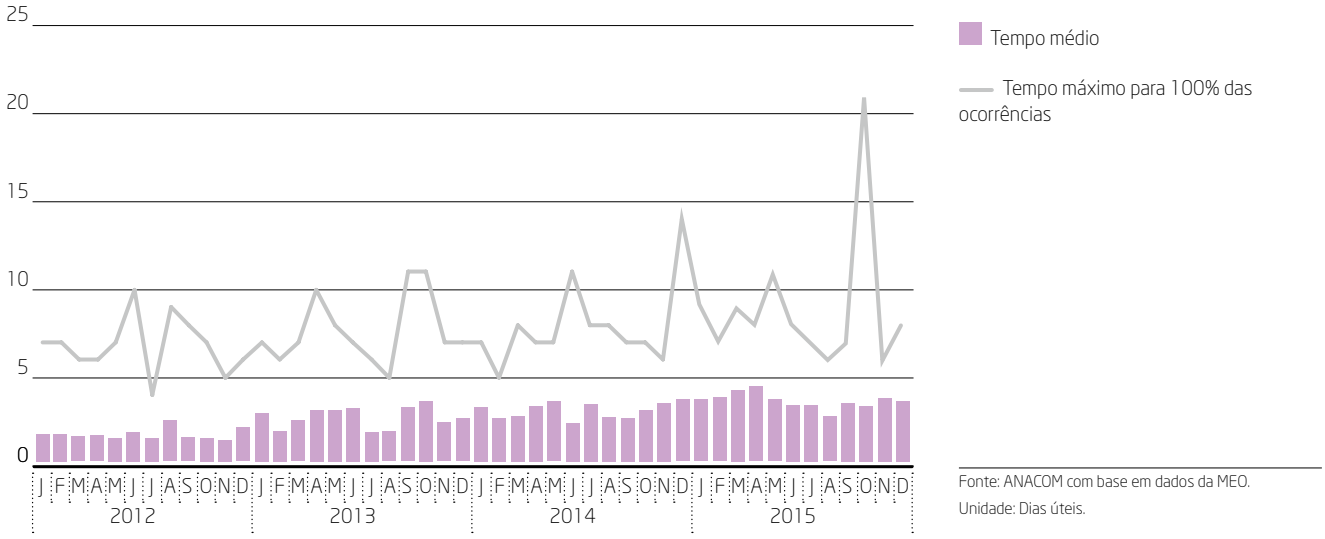
Em termos de prazos, o mais relevante será o tempo de resposta a pedidos de instalação. Verifica-se que o objetivo, que é, no máximo, de cinco dias úteis para a totalidade dos casos, não tem sido cumprido pela MEO (ver Gráfico 18), o que não significa que exista um incumprimento generalizado deste prazo – uma vez que estes indicadores de qualidade de serviço estão definidos para 100% dos casos, os seus valores referem-se assim ao pior caso existente[16].

Por isso, é importante observar que o tempo médio de resposta a pedidos de instalação, para 100% dos casos, se manteve sempre abaixo dos quatro dias úteis ao longo de 2015. Releva-se a este propósito que estão definidas compensações em caso de incumprimento dos objetivos definidos no âmbito da ORAC, a serem acionadas pelas empresas beneficiárias da oferta.

16 Ou seja, no limite pode existir apenas uma situação em que o tempo de resposta exceda os cinco dias úteis e, como se apresentou no Gráfico 18, as respostas a pedidos de instalação ascenderam a alguns milhares em 2014.

Prazos de resposta a pedidos de instalação de cabos nas condutas da MEO

Gráfico 18.



Fonte: ANACOM com base em dados da MEO.
Unidade: Dias úteis.

Durante 2015 manteve-se o foco na verificação e confirmação de que a informação constante na Extranet ORAC (referente à existência de câmaras de visita, traçados de condutas, ramais de acesso e níveis de ocupação das condutas) se encontra atualizada e correta face à realidade existente no terreno. Neste contexto foram realizadas várias ações de fiscalização de forma a analisar esta matéria, tendo-se identificado a existência de incorreções na informação disponibilizada na Extranet em algumas situações, com a subsequente atuação da ANACOM a nível contraordenacional.

4.6. Oferta de referência de acesso a postes (ORAP)

Tal como a ORAC, a ORAP permite que os operadores instalem os seus cabos utilizando as infraestruturas da MEO. Enquanto no âmbito da primeira oferta essa instalação dá-se ao nível das condutas, no contexto da ORAP a instalação ocorre ao nível dos postes.

A ORAP está definida para permitir uma utilização integrada com a ORAC, assegurando a continuidade da infraestrutura própria dos operadores beneficiários, nomeadamente através da transição entre infraestruturas subterrâneas e aéreas, sendo sobretudo utilizada nas áreas rurais menos povoadas, e urbanas com menor densidade populacional, permitindo uma expansão das redes dos operadores alternativos com as consequentes repercussões positivas ao nível do desenvolvimento da sociedade de informação e do combate à infoexclusão nessas áreas.

Relativamente ao nível de procura de serviços grossistas da ORAP, verificase que o número de pedidos de análise de viabilidade para instalação de cabos em postes da MEO submetidos pelos beneficiários da ORAP é sensivelmente da mesma ordem de grandeza do número de pedidos de análise de viabilidade submetidos no âmbito da ORAC.

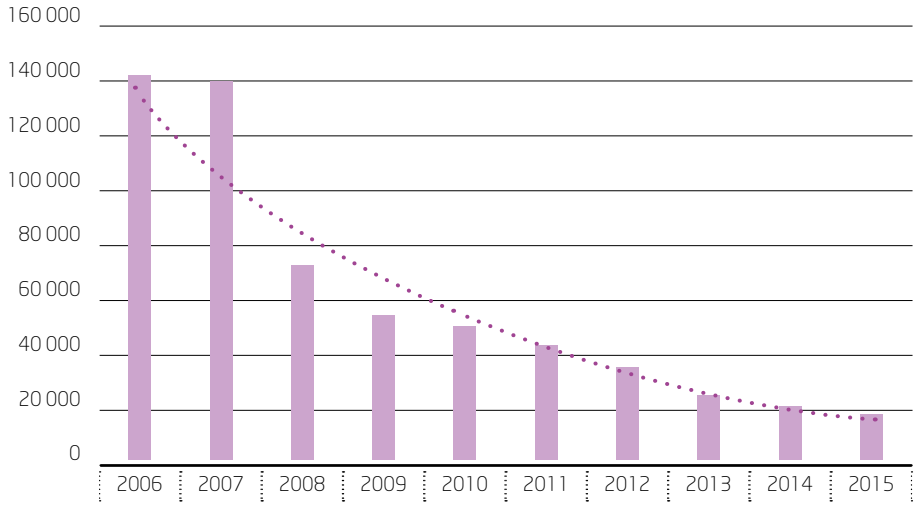
4.7. Oferta de referência de realuguer da linha de assinante (ORLA)

A oferta de realuguer da linha de assinante (ORLA) é uma oferta grossista que, a um preço determinado, permite que outros prestadores faturem a linha telefónica da MEO aos seus clientes. É utilizada pelos prestadores que não têm infraestrutura própria, ou que não a têm disponível em todo o país, e que assim podem oferecer ofertas agregadas em todo o território.

A oferta da ORLA foi lançada em 2006, e desde o final de 2007 que se assiste a uma redução muito significativa do número de acessos com ORLA ativa. Em 2015 existiam 19 165 acessos com ORLA ativa, dos quais 14 770 em acessos analógicos, 4116 em acessos RDIS (rede digital com integração de serviços) básicos, 261 em acessos RDIS básicos *plus*, 12 em acessos RDIS fracionados e seis em acessos RDIS primários. O Gráfico 19 seguinte mostra a evolução.

Evolução do número de acessos com ORLA ativa

Gráfico 19.



Fonte: ANACOM com base na informação transmitida pela MEO.

SISTEMAS DE CUSTEIO

5. SISTEMAS DE CUSTEIO

5.1. Sistema de contabilidade analítica da MEO

5.1.1. SCA da MEO referente aos exercícios de 2012, 2013 e 2014

No âmbito da legislação aplicável, compete à MEO dispor de um SCA para efeitos regulatórios que agregue todas as informações sobre custos e sua forma de tratamento, respeitando os princípios, determinações e recomendações definidos e emitidos pela ANACOM.

À ANACOM compete aprovar o SCA implementado pela MEO, examinar a sua correta aplicação e publicar anualmente uma declaração de conformidade do SCA e dos resultados obtidos.

A MEO, enquanto concessionária do serviço público de telecomunicações, deveria assegurar, *inter alia*, a prestação do serviço fixo de telex, do serviço de difusão e de distribuição de sinal de telecomunicações de difusão, do serviço telegráfico e, transitoriamente até à respetiva transferência para outra entidade, do serviço móvel marítimo. Em 2012 cessou a obrigação de prestação do serviço de difusão e de distribuição de sinal de telecomunicações de difusão e, a partir de 31 de janeiro de 2014, deixaram de ser prestados, enquanto serviços públicos, o serviço fixo de telex, o serviço fixo comutado de transmissão de dados e o serviço telegráfico.

As margens de exploração negativas, eventualmente decorrentes do cumprimento da obrigação de prestação dos referidos serviços no âmbito do contrato de concessão, e tendo em conta as referidas datas de cessação, devem ser anualmente compensadas através da atribuição de compensação direta pelo Estado. Cabe à ANACOM submeter as margens de exploração negativas à Inspeção Geral de Finanças, precedidas de auditorias efetuadas por entidade independente designada por esta Autoridade.

A ANACOM tomou conhecimento das conclusões do relatório de auditoria aos resultados reformulados dos serviços obrigatórios do SCA de 2012 e da respetiva declaração de conformidade, tendo aprovado a decisão final por deliberação de 1 de abril de 2015, após audição da MEO. Em sequência, declarou que os resultados do SCA da MEO, referentes ao exercício de 2012, foram produzidos de acordo com: (i) as regras definidas no n.º 5 do artigo 85.º da Lei das Comunicações Eletrónicas (LCE), no que diz respeito ao acesso em banda estreita à rede telefónica pública num local fixo e aos serviços telefónicos publicamente disponíveis num local fixo; e (ii) o disposto no artigo 71.º da LCE, no que diz respeito ao serviço de circuitos alugados e à originação e terminação de chamadas na rede telefónica pública num local fixo.

Para o exercício de 2013, a ANACOM adjudicou, por concurso público, a auditoria aos resultados do SCA da MEO à Axon Partners Group Consulting, em consórcio com a Grant Thornton & Associados, SROC.

Por deliberação de 4 de junho de 2015, a ANACOM tomou conhecimento das conclusões da auditoria, aprovou a decisão final da referida auditoria e declarou que os resultados do SCA da MEO referentes ao exercício de 2013 estavam conformes com o disposto na LCE.

Adicionalmente, a ANACOM promoveu a auditoria aos resultados reformulados do SCA relativos aos serviços de telex, telegráfico, teledifusão terrestre e móvel marítimo do exercício de 2013. Aprovou a decisão final sobre as margens de exploração daqueles serviços em 16 de julho de 2015, após procedimento de audiência da MEO.

Quanto ao exercício de 2014, a ANACOM aprovou, por deliberação de 23 de julho de 2015, o lançamento de um concurso público internacional para realização de auditoria aos resultados do SCA da MEO e às estimativas dos CLSU apresentadas pela MEO (relativos ao período de 2014 anterior à atual prestação do SU). Por deliberação de 16 de setembro de 2015, a ANACOM autorizou a respetiva adjudicação à empresa Axon Partners Group Consulting, tendo sido iniciados os trabalhos em outubro de 2015.

5.1.2. Custo de capital da MEO a aplicar durante 2015

A LCE prevê, no n.º 2 do artigo 74.º, que ao impor as obrigações de amortização de custos e controlo de preços, incluindo a obrigação de orientação dos preços para os custos e a obrigação de adotar sistemas de contabilização de custos, a ANACOM deve considerar o investimento realizado pelo operador, permitindo-lhe uma taxa razoável de rendibilidade sobre o capital investido, tendo em conta os riscos a ele associados.

Em 2013, a ANACOM definiu a metodologia de cálculo da taxa de custo de capital da MEO, aplicável a partir do exercício de 2012[17].

17 Por deliberação de 5 de dezembro de 2013.

Neste contexto, e para melhor fundamentar a intervenção da ANACOM no quadro das referidas competências, foi contratada a empresa Mazars & Associados, SROC para apuramento dos parâmetros para o cálculo da referida taxa. Com base no relatório emitido, a ANACOM aprovou, a 17 de dezembro de 2015, o valor da taxa de custo de capital em 9,3247%, aplicável ao SCA da MEO para o exercício de 2015.

5.2. SCA dos CTT – Correios de Portugal, S.A. (CTT) referente aos exercícios de 2011, 2012 e 2013

A Lei Postal[18] confere à ANACOM, enquanto entidade reguladora do sector postal[19], a competência de aprovar e fiscalizar a correta aplicação[20] do SCA que os CTT estão obrigados[21] a possuir enquanto prestador do serviço universal postal (PSU). Anualmente esta Autoridade deve publicar uma declaração de conformidade do referido SCA e dos resultados obtidos.

No âmbito do quadro regulamentar associado ao sector postal, a ANACOM definiu os princípios para o desenvolvimento do SCA a ser implementado pelos CTT, visando a separação das contas entre cada um dos serviços e produtos que integram o PSU e os que não o integram. O objetivo é permitir, nomeadamente, o cálculo do custo líquido do PSU, bem como a separação entre os custos associados às diversas operações integrantes do serviço postal (aceitação, tratamento, transporte e distribuição).

Por decisão de 23 de dezembro de 2015, e na sequência da auditoria aos resultados de 2011 e 2012 do SCA dos CTT realizada em 2014, a ANACOM aprovou, após auditoria prévia dos CTT, a declaração de conformidade, bem como as determinações e recomendações a vigorarem no futuro, com vista ao aperfeiçoamento do referido SCA.

Em 2015 foi concluído o relatório de auditoria sobre o SCA dos CTT e os seus resultados relativos a 2013. A decisão da ANACOM decorrente da auditoria transitou para 2016.

5.3. Modelo de custeio para a aferição dos custos grossistas de terminação móvel

Conforme referido no ponto 3.3, por deliberação de 6 de agosto de 2015, a ANACOM procedeu à revisão do modelo de custeio de terminação móvel e reduziu em cerca de 35% o preço máximo de terminação das chamadas vocais em redes móveis. O preço passou de 1,27 cêntimos de euro por minuto para 0,83 cêntimos de euro por minuto, com faturação ao segundo a partir do primeiro segundo. Foram ainda definidos os preços máximos de terminação das chamadas vocais em redes móveis para 2016 e 2017 em 0,80 e 0,73 cêntimos de euro por minuto, respetivamente, a serem atualizados pelos dados da inflação existentes e previstos no decurso desses anos[22].

18 Lei n.º 17/2012, de 26 de abril, posteriormente alterada pelo Decreto-Lei n.º 160/2013, de 19 de novembro e pela Lei n.º 16/2014, de 4 de abril.
19 N.º 2 do artigo 8.º da Lei n.º 17/2012, de 26 de abril.
20 N.º 4 do artigo 16.º da Lei n.º 17/2012, de 26 de abril.
21 N.º 1 do artigo 15.º da Lei n.º 17/2012, de 26 de abril.
22 De notar que em abril de 2016 já foi fixado o preço de terminação móvel em 0,81 cêntimos de euro por minuto, para vigorar a partir de 01.07.2016.

SERVIÇO UNIVERSAL

6. SERVIÇO UNIVERSAL (SU)

6.1. Serviço universal das comunicações eletrónicas

6.1.1. Prestador(es) do serviço universal

Em 2015, o SU das comunicações eletrónicas foi prestado por duas entidades distintas, a saber:

- NOS – disponibilização do acesso à rede de comunicações pública e prestação do serviço telefónico acessível ao público através daquela ligação, vulgarmente referido por STF;

- MEO – serviço de postos públicos e disponibilização de uma lista telefónica completa e de um serviço completo de informações de listas.

Recorde-se que em 2015 foi lançado novo procedimento concursal para a prestação do serviço de disponibilização de uma lista telefónica completa e de um serviço completo de informações de listas, que culminou com a adjudicação da sua prestação à MEO. A prestação do serviço foi iniciada a 14 de setembro de 2015.

No final de 2013, o Governo solicitou à ANACOM que, no âmbito das suas atribuições, desencadeasse as diligências necessárias para efetuar a reavaliação da prestação do serviço de disponibilização de uma lista completa e de um serviço completo de informações de listas. O objetivo era que, no âmbito de uma consulta pública, fossem equacionadas e debatidas, por todas as partes interessadas, as questões relativas ao modo de assegurar essa prestação.

Na sequência do solicitado, a ANACOM desencadeou um conjunto de ações, nomeadamente a promoção de uma consulta pública, tendo, por deliberação de 9 de outubro de 2014, aprovado o relatório respetivo e um conjunto de recomendações que transmitiu ao Governo.

A 28 de janeiro de 2015, o Governo solicitou à ANACOM que, atendendo ao período entretanto decorrido, confirmasse se as recomendações anteriormente apresentadas se mantinham aplicáveis ou se careciam de atualização.

Neste contexto, a ANACOM reanalisou as condições e especificações técnicas das prestações do SU associadas ao serviço de lista telefónica completa e ao serviço completo de informações de listas, tendo aprovado, a 30 de janeiro de 2015, novas condições e especificações a vigorarem no âmbito de um futuro procedimento de seleção do PSU.

Por Resolução do Conselho de Ministros n.º 7-B/2015, de 20 de fevereiro, o Governo decidiu contratar a prestação do SU de disponibilização de uma lista telefónica completa e de um serviço completo de informações de listas através de concurso público. Através da Portaria n.º 50-A/2015, de 25 de fevereiro, o Governo aprovou o programa do concurso e o caderno de encargos para selecionar a entidade a designar para a prestação do referido SU. A ANACOM publicou no seu sítio a informação considerada relevante para assegurar que os potenciais interessados dispunham dos elementos necessários à participação no procedimento.

As peças do procedimento integraram as condições e especificações do serviço que foram definidas na deliberação da ANACOM de 30 de janeiro de 2015, relativamente às matérias da sua competência.

As condições e especificações das prestações em causa, aprovadas em 2015, diferem significativamente das anteriores, já que se consagrou a adoção de um modelo *opt-in* de disponibilização da lista telefónica completa impressa, introduziu-se a obrigação de disponibilizar uma lista telefónica eletrónica e incluíram-se novas especificações ao nível das obrigações de qualidade de serviço e de prestação de informação à ANACOM.

A implementação de um modelo *opt-in* na adesão ao serviço de lista telefónica impressa foi a solução que a ANACOM considerou mais equilibrada, atendendo a que este sistema garante que as populações que mais precisam do serviço (os utilizadores com menos recursos ou sem acesso à lista telefónica em formato eletrónico) continuam a ter assegurada essa prestação, e traduz-se numa forma mais económica de prestar o serviço.

Por Resolução do Conselho de Ministros, o contrato foi adjudicado à MEO por um período de três anos. O contrato foi celebrado a 10 de julho de 2015 e a prestação dos serviços iniciou-se a 14 de setembro de 2015.

6.1.2. Acesso e serviço telefónico em local fixo

Cabe à NOS, enquanto PSU desta componente do SU, satisfazer todos os pedidos razoáveis de acesso a uma rede de comunicações pública num local fixo e aos serviços telefónicos acessíveis ao público

através daquela rede. Deve fazê-lo assegurando a igualdade de tratamento a todos os utilizadores nas mesmas circunstâncias e observando o princípio da uniformidade geográfica.

Em 2015, a NOS manteve inalterado o tarifário praticado para as chamadas terminadas em redes fixas, em conformidade com o estabelecido no contrato com o Estado.

Tarifário do SU aplicado pela NOS em 2015 – chamadas terminadas em redes fixas

Tabela 2.

Valores sem IVA	Primeiro minuto		Restantes minutos	
	Dias úteis 09h-21h	Restantes horários	Dias úteis 09h-21h	Restantes horários
Rede fixa NOS	0,0700	0	0,0318	0
Outras redes fixas*	0,0700	0,0700	0,0371	0,0100
Orange (rede fixa)	0,0700	0,0700	0,0277	0,0084
Instalação	71,83 €			
Assinatura	12,66 €			

* Todos os operadores exceto a Orange.

Fonte: NOS. Valores em euros e sem IVA. Taxação ao segundo após o primeiro minuto.

Relativamente às chamadas terminadas em redes móveis nacionais, o tarifário sofreu uma redução a partir de 19 de agosto de 2015, no seguimento da decisão da ANACOM de 6 de agosto de 2015, relativa aos mercados grossistas de terminação de chamadas de voz em redes móveis individuais, e em conformidade com o estabelecido na alínea b) do n.º 2 do Anexo 2 do contrato para a prestação do SU de ligação a uma rede de comunicações pública em local fixo e de serviços telefónicos acessíveis ao público. De acordo com esta norma, «[o] preço das chamadas originadas no cocontratante e terminadas em redes móveis deve ser ajustado de forma a repercutir a evolução da terminação de chamadas nas redes móveis, sempre que ocorrerem alterações aos preços de terminação».

Assim, a partir de 19 de agosto de 2015 o tarifário do SU para as chamadas terminadas em redes móveis nacionais passou de 0,0693 euros para 0,0649 euros – valores sem IVA, com tarifação ao segundo desde o primeiro minuto.

Cumpre também ao PSU prestar o serviço obedecendo a determinados parâmetros de qualidade fixados. O PSU tem a obrigação de publicar, e de remeter à ANACOM, informação sobre os níveis de desempenho relativos ao período de um ano. Durante 2015, terminou o primeiro ano de prestação do serviço, que decorreu entre 1 de junho de 2014 e 31 de maio de 2015.

São apresentados na tabela seguinte os objetivos de desempenho fixados e os níveis de desempenho realizados pela NOS no primeiro ano de prestação do SU de STF.

Parâmetros de qualidade de serviço do SU - STF

Tabela 3.

Parâmetros de qualidade de serviço do SU	Objetivo	1.º ano prestação serviço	Zona 1 Norte	Zona 2 Centro	Zona 3 Sul & Ilhas
PQS1. Prazo de fornecimento da ligação inicial					
(a) Demora no fornecimento das ligações, quando o cliente não define uma data objetivo (dias)					
(a1) que corresponde ao percentil 95% das instalações mais rápidas	21	-	-	-	-
(a2) que corresponde ao percentil 99% das instalações mais rápidas	43	-	-	-	-
(a) Percentagem de pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o cliente, quando o cliente define uma data objetivo	85%	100%	100%	-	100%
(a) Rácio entre o número de ligações iniciais fornecidas com marcação pelo cliente da data objetivo e o número total de ligações iniciais fornecidas	n.a.	100%	100%	-	100%
PQS2. Taxa de avarias por linha de acesso	0,10	0%	0,00	-	0,00
Número total de avarias participadas por acesso	n.a.	-			
PQS3. Tempo de reparação de avarias (horas)					
(a) Tempos de reparação de avarias na rede de acesso local					
(a1) que correspondem ao percentil 80% das reparações mais rápidas	72	-	-	-	-
(a2) que correspondem ao percentil 95% das reparações mais rápidas	165	-	-	-	-
(b) Tempos de reparação de outras avarias					
(b1) que correspondem ao percentil 80% das reparações mais rápidas	47	-	-	-	-
(b2) que correspondem ao percentil 95% das reparações mais rápidas	108	-	-	-	-
(c) Percentagem de avarias reparadas dentro do prazo de reparação de avarias estabelecido pelo PSU como objetivo para oferta aos seus clientes	80%	-	-	-	-
PQS4. Chamadas não concretizadas					
(a) N.º de chamadas elegíveis para o cálculo do PQS4					
- chamadas nacionais	n.a	78	26	-	52
- chamadas internacionais	n.a	7	4	-	3
(b) Percentagem de chamadas nacionais não concretizadas	n.a.	0%	0%	-	0%
PQS5. Tempo de estabelecimento de chamadas					
(a) Número total de chamadas elegíveis para o cálculo do PQS5 de:					
- chamadas nacionais	n.a.	78	28	-	52
- chamadas internacionais	n.a.	7	4	-	3
(b) Tempo de estabelecimento de chamada para chamadas nacionais (segundos)	n.a.	4,8	2,3		6,1
(c) Tempo de estabelecimento de chamada para chamadas nacionais (segundos) que correspondem ao percentil 95% das chamadas mais rápidas	n.a.	15,7	4,3		20,7
(d) Tempo de estabelecimento de chamada para chamadas internacionais (segundos)	n.a.	7,8	8,9		6,3
(e) Tempo de estabelecimento de chamada para chamadas internacionais (segundos) que correspondem ao percentil 95% das chamadas mais rápidas	n.a.	8,6	9,9		6,8
PQS6. Queixas sobre incorreções nas faturas					
Percentagem de faturas reclamadas relativamente ao número total de faturas emitidas	0,04%	0%	0%	-	0%

Fonte: NOS.

Nota: 1.º ano de prestação do serviço: 1 de junho 2014 a 31 de maio de 2015.

Conforme se pode observar, a informação transmitida pela NOS enquanto PSU do STF aponta para o cumprimento de todos os objetivos de qualidade de serviço a que se encontra obrigada.

6.1.3. Serviço de postos públicos

A 20 de fevereiro de 2014, o Estado português celebrou com a PT Comunicações (atual MEO) um contrato para a prestação do SU de oferta de postos públicos (PP).

A MEO ficou obrigada a disponibilizar um parque de PP que corresponde à aplicação do critério de um posto público por freguesia e mais um posto público para cada uma das freguesias com mais de 1000 habitantes, e ainda mais 32% de postos públicos instalados em locais de interesse social. Também ficou obrigada a assegurar que uma parte do parque total de postos públicos a instalar seja adaptado a pessoas com deficiência e em cadeira de rodas. As obrigações vigoram por um período de cinco anos a contar a partir de 9 de abril de 2014.

Para cumprimento da referida obrigação, a MEO deve atender aos limites administrativos das freguesias constantes da Carta Administrativa Oficial de Portugal (CAOP) de 2010, no número total de 4260 freguesias[23], e aos valores das estimativas da população residente em Portugal publicados pelo Instituto Nacional de Estatística (INE) em dezembro de 2011.

Em 2015, a ANACOM verificou o cumprimento das obrigações em termos de parque, acessibilidade dos preços e qualidade de serviço.

Note-se que a MEO está obrigada a publicar, anualmente, informação detalhada sobre os PP que se encontram disponíveis, por zona geográfica contratada e desagregada ao nível das freguesias, respetivos concelhos e distritos. Neste sentido, em maio de 2015, após o primeiro ano de prestação do serviço ao abrigo do contrato, a MEO publicou no seu sítio o parque de PP instalados com referência ao primeiro trimestre de 2015.

Na tabela abaixo apresenta-se o parque a que a MEO está obrigada e o parque que efetivamente estava a disponibilizar no primeiro trimestre de 2015, concluindo-se que, após o primeiro ano de prestação do serviço, o parque total era de 6615 PP, inferior em cerca de 20% face ao estipulado no contrato – 8222 PP.

Parque total de PP por zonas geográficas – realizado no primeiro trimestre de 2015 e definido no contrato

Tabela 4.

			Desvio parque MEO *vs.* contrato	
Zonas	**Parque definido no contrato**	**Parque da MEO 1.º T 2015**	**Desvio absoluto**	**Desvio relativo**
Norte	4855	3595	-1260	-26%
Centro	2002	1760	-242	-12%
Sul e Ilhas	1365	1260	-105	-8%
TOTAL	**8222**	**6615**	**-1607**	**-20%**

Fonte: MEO e cálculos ANACOM.

De notar também que, de acordo com a informação publicamente disponível no final do primeiro trimestre de 2015, o parque de PP que aceitava moedas como meio de pagamento era de 6316 PP, quando deveria ser de 7811 PP, ou seja, 95% do parque total de PP.

Apresenta-se nas tabelas seguintes informação mais detalhada quanto ao parque definido e ao parque disponibilizado pela MEO no final do primeiro trimestre de 2015, designadamente: (i) parque existente a nível dos distritos, sem incluir o parque de PP em locais de interesse social; (ii) parque de PP em locais de interesse social[24]; e (iii) parque adaptado a pessoas com deficiências e em cadeiras de rodas.

23 Considerou-se para estes efeitos o Município do Corvo como uma freguesia.

24 Os locais de interesse social definidos são os seguintes: aeroportos; estabelecimentos de ensino; estabelecimentos prisionais; estações de metropolitano; hospitais e centros de saúde; terminais ferroviários; terminais rodoviários; tribunais e lojas do cidadão.

Parque total de PP sem incluir PP em locais de interesse social por distritos - realizado no 1.º trimestre de 2015 e definido no contrato

Tabela 5.

				Desvio parque MEO *vs.* contrato	
Zonas	Distritos	Parque definido no contrato	Parque da MEO 1.º T 2015	Desvio absoluto	Desvio relativo
Norte	Braga	765	473	-292	-38%
	Porto	688	479	-209	-30%
	Viana do Castelo	362	234	-128	-35%
	Bragança	317	265	-52	-16%
	Vila Real	319	191	-128	-40%
	Aveiro	384	291	-93	-24%
	Guarda	365	283	-82	-22%
	Viseu	478	374	-104	-22%
	Subtotal	**3678**	**2590**	**-1088**	**-30%**
Centro	Castelo Branco	198	174	-24	-12%
	Coimbra	320	234	-86	-27%
	Leiria	266	214	-52	-20%
	Lisboa	425	396	-29	-7%
	Santarém	308	244	-64	-21%
	Subtotal	**1517**	**1262**	**-255**	**-17%**
Sul e Ilhas	Madeira	95	68	-27	-28%
	Açores	237	175	-62	-26%
	Portalegre	124	119	-5	-4%
	Évora	130	125	-5	-4%
	Setúbal	154	152	-2	-1%
	Beja	144	144	0	0%
	Faro	150	150	0	0%
	Subtotal	**1034**	**933**	**-101**	**-10%**
TOTAL		**6229**	**4785**	**-1444**	**-23%**

Fonte: MEO e cálculos ANACOM.

Parque de PP em locais de interesse social por zonas geográficas - realizado no primeiro trimestre de 2015 e definido no contrato

Tabela 6.

			Desvio parque MEO *vs.* contrato	
Zonas	Parque definido no contrato	Parque da MEO 1.º T 2015	Desvio absoluto	Desvio relativo
Norte	1117	1005	-172	-15%
Centro	485	498	13	3%
Sul e Ilhas	331	327	-4	-1%
TOTAL	**1993**	**1830**	**-163**	**-8%**

Fonte: MEO e cálculos ANACOM.

Parque de PP adaptados a deficientes com cadeiras de rodas – realizado no primeiro trimestre de 2015 e definido no contrato

Tabela 7.

Zonas	Parque definido no contrato	Parque da MEO 1.º T 2015	Desvio parque MEO *vs.* contrato	
			Desvio absoluto	Desvio relativo
Norte	243	235	- 8	-3%
Centro	100	43	-57	-57%
Sul e Ilhas	68	69	1	1%
TOTAL	**411**	**347**	**-64**	**-16%**

Fonte: MEO e cálculos ANACOM.

Considerando a informação existente, a ANACOM adotou as medidas adequadas para assegurar o cumprimento do contrato, realizando ações de fiscalização no terreno e agindo em sede de processo sancionatório.

No final do segundo trimestre de 2015, segundo as informações transmitidas pela MEO, o parque de PP já se encontrava bastante próximo do exigido – 8220 PP *vs.* 8222 PP –, e mais de 95% do mesmo aceitava moedas como forma de pagamento. No final de 2015, e de acordo com os dados transmitidos pela MEO, encontrava-se a ser disponibilizada a totalidade do parque de PP tal como definido no contrato.

Em termos de acessibilidade dos preços, a MEO manteve o tarifário de PP inalterado em 2015, opção esta que se encontra em conformidade com o definido[25]. Na tabela seguinte apresenta-se o tarifário de PP vigente em 2015.

Tarifário de PP vigente em 2015

Tabela 8.

Região	Continente		Região Autónoma da Madeira		Região Autónoma dos Açores	
Tráfego	Fixo - fixo	Fixo - móvel	Fixo - fixo	Fixo - móvel	Fixo - fixo	Fixo - móvel
Impulso (euros)	0,0569	0,0569	0,0574	0,0574	0,0593	0,0593
Preço inicial (impulsos)	2	2	2	2	2	2
Tempo inicial (segundos)	60	30	60	30	60	30
Temporização (segundos)	22,1	9,1	22,4	9,2	23,4	9,6

Fonte: PTC.

Preços sem IVA; Tráfego – tarifação por impulso.

No que respeita à qualidade de serviço a observar na oferta de PP existe o indicador «Percentagem de postos públicos de moedas e cartão em boas condições de funcionamento»[26] que tem definido um objetivo de 96%.

A MEO, no final de 2014, solicitou o adiamento da recolha de dados para a medição do parâmetro de qualidade de serviço, nomeadamente por razões associadas à necessidade de adaptação dos sistemas de informação e às movimentações e requalificação do parque de PP.

25 Note-se que, de acordo com o estabelecido no Contrato, a MEO encontra-se obrigada ao cumprimento do *price cap* anual não superior a IPC – 2,75%, aplicável à componente preços das comunicações para a mesma rede e para as outras redes fixas e móveis. A verificação do cumprimento desta regra é feita numa base anual com exceção dos primeiro e segundos anos do contrato para os quais deve ser garantido que a variação de preços acumulada é no mínimo equivalente à aplicação do *price cap* correspondente a dois anos.

26 O indicador definido é «Percentagem de dias completos durante o qual os postos públicos existentes se encontram em condições de funcionamento relativamente ao número potencial de dias de serviço do parque médio de postos públicos».

Em 2015, a ANACOM deferiu a essa solicitação, pelo que o prazo para o início da recolha de dados para medição do parâmetro de qualidade de serviço passou a ser o dia 1 de janeiro de 2015.

Em 2015, foram publicados no sítio da MEO os níveis de qualidade de serviço referentes ao primeiro trimestre de 2015, desagregados por zona geográfica e por distrito, e que se reproduzem na tabela abaixo.

Níveis de desempenho na prestação do SU de oferta de PP - percentagem de PP de moedas e cartão em boas condições de funcionamento - primeiro trimestre 2015

Tabela 9.

Zonas	Distritos	Percentagem de dias completos durante os quais os PP existentes se encontram em condições de funcionamento relativamente ao número potencial de dias de serviço do parque médio de PP
Norte	Braga	99%
	Porto	99%
	Viana do Castelo	99%
	Bragança	99%
	Vila Real	98%
	Aveiro	98%
	Guarda	98%
	Viseu	99%
	Total Zona Norte	**99%**
Centro	Castelo Branco	97%
	Coimbra	100%
	Leiria	99%
	Lisboa	99%
	Santarém	100%
	Total Zona Centro	**99%**
Sul e Ilhas	Madeira	100%
	Açores	98%
	Portalegre	99%
	Évora	99%
	Setúbal	99%
	Beja	98%
	Faro	99%
	Total Zona Sul e Ilhas	**99%**
TOTAL do país		**99%**

Fonte: MEO.

A ANACOM desenvolveu um conjunto de ações de fiscalização em 2015, que prosseguirão em 2016, com vista à verificação dos valores declarados.

6.1.4. Lista telefónica completa e serviço completo de informações de lista

De acordo com o estabelecido no contrato assinado em 2015 com o Estado português para a disponibilização de uma lista telefónica completa e de um serviço completo de informações de listas, a MEO, enquanto PSU designado para a prestação desse serviço, está obrigada a:

- entregar anualmente listas telefónicas impressas a todos os utilizadores finais que expressamente as solicitem, dentro de um período definido, através de contacto telefónico para um número estabelecido para o efeito ou através de um sítio específico;

- disponibilizar uma lista telefónica completa através de uma página eletrónica permanentemente disponível;

- oferecer ao público, em geral, um serviço completo de informações de listas, acessível a partir de todos os prestadores de serviços telefónicos, a um preço e qualidade de serviço definidos; e

- disponibilizar ofertas específicas que garantam o acesso dos utilizadores finais com deficiência aos serviços acima referidos, de modo equivalente aos restantes utilizadores finais.

Apresentam-se nos pontos seguintes as ações desenvolvidas pela ANACOM visando o cumprimento por parte do PSU das obrigações que lhe impedem por via do contrato celebrado com o Estado Português.

6.1.4.1. Lista telefónica impressa

A MEO é obrigada a entregar a lista telefónica impressa que cubra a área de residência/instalação do utilizador final no endereço indicado por ele ou num dos dois locais físicos existentes para o efeito[27], sem quaisquer encargos, desde que tal tenha sido expressamente solicitado. A MEO está ainda obrigada à entrega das demais listas, sendo que para tal pode cobrar custos de expedição e portes[28].

Tendo em conta a adoção de um modelo *opt in* na entrega das listas telefónicas impressas, a MEO ficou obrigada a efetuar uma campanha informativa para divulgar junto dos utilizadores finais que a lista telefónica, em formato impresso, só seria disponibilizada a quem previamente a solicitasse de forma expressa, indicando os meios através dos quais essa solicitação podia ser feita e o respetivo prazo.

O contrato dispõe ainda que a campanha informativa a realizar anualmente na imprensa e nas rádios deverá ser remetida previamente à ANACOM para aprovação. Em junho de 2015, a MEO transmitiu o projeto de campanha informativa à ANACOM, que determinou a sua reformulação. Em agosto, a ANACOM aprovou a versão revista do projeto de campanha.

O período para solicitar as listas telefónicas impressas de 2015/2016 decorreu de 21 de setembro a 25 de outubro de 2015 e de 23 de novembro a 6 de dezembro de 2015[29]. As listas podiam ser solicitadas em www.118net.pt ou por contacto telefónico para o 808 204 204.

A par da campanha informativa prevista no contrato, a MEO também tinha a obrigação de transmitir aos presidentes dos municípios e das juntas de freguesia informação sobre a alteração do regime de prestação do serviço de listas impressas, solicitando que essa informação fosse transmitida às populações[30]. A ANACOM apresentou sugestões quanto ao conteúdo das comunicações correspondentes.

Esta Autoridade analisou ainda detalhadamente a informação divulgada pela MEO no sítio www.118net.pt, nomeadamente a constante da página de entrada e a divulgada nas perguntas frequentes, tendo determinado alterações, acatadas pela MEO.

6.1.4.2. Lista telefónica em formato eletrónico

A lista telefónica em formato eletrónico foi disponibilizada pela MEO na Internet a 14 de setembro de 2015, através de uma página permanentemente disponível em www.118net.pt.

Relativamente à lista telefónica em formato eletrónico, a ANACOM emitiu recomendações e determinou a alteração de alguns aspectos, nomeadamente o modo de pesquisa por morada, para garantir que a informação divulgada e a forma de acesso estavam conformes com o estabelecido no contrato celebrado com o Estado português.

27 Loja MEO em Lisboa, na Rua Andrade Corvo, e loja MEO no Porto, na Rua da Picaria.
28 A MEO veio a apresentar o valor de 3,95 euros, para cada entrega no Continente, e 15,63 euros, para cada entrega nos Açores e Madeira. A estes preços acresce o IVA de acordo com a morada de entrega.
29 A existência de dois períodos distintos de campanha resultou do facto de, no primeiro período, a campanha informativa nas rádios não ter cumprido o definido, sobretudo na Região Autónoma dos Açores, pelo que a ANACOM deliberou a repetição da emissão de vários *spots* na rádio.
30 De notar que no contrato se encontra prevista a obrigação de a MEO, 15 dias antes de iniciar a campanha informativa, enviar uma comunicação aos Presidentes dos municípios e das juntas de freguesia.

De notar que a lista disponibilizada em www.118net.pt permite a pesquisa por nome ou morada, de forma a obter números de telefone, ou por números de telefone, com o objetivo de obter moradas ou nomes de clientes.

Em termos de qualidade de serviço, a MEO tem de ter a lista telefónica eletrónica disponível 99% do tempo, no período de um ano.

6.1.4.3. Serviço completo de informações de listas

O serviço completo de informações de listas está disponível 24 horas por dia, todos os dias do ano, sendo acessível a partir de todos os prestadores de serviços telefónicos acessíveis ao público.

Este serviço é prestado através do número 118, permitindo a todos os utilizadores finais a obtenção de informações relativas a: (i) números de telefone a partir do nome ou da morada do cliente; e (ii) moradas ou nomes de clientes a partir de números de telefone.

O tarifário do serviço 118 é regulado e pode ser ajustado anualmente em função da variação do índice de preços ao consumidor (IPC). O tarifário que vigorou em 2015 corresponde ao apresentado na tabela abaixo.

Tarifário aplicável em 2015 ao serviço completo de informações de listas (118)

Tabela 10.

Origem da chamada		Preço por chamada (sem IVA)
Clientes do prestador do serviço universal de listas e serviço de informações de listas		0,563 €
Clientes do serviço telefónico prestado em local fixo	Ar Telecom	0,640 €
	Cabovisão	0,615 €
	Colt	0,589 €
	G9 Telecom	0,615 €
	MEO	0,563 €
	NOS	0,615 €
	NOS Açores	0,606 €
	NOS Madeira	0,606 €
	ONI	0,606 €
	Orange Business	0,606 €
	Refer[31]	0,615 €
	Vodafone	0,649 €
	Voxbone	0,615 €
Clientes do serviço telefónico móvel		0,794 €

Fonte: MEO.

No que respeita à disponibilização de ofertas específicas para utilizadores finais com deficiência, é de notar que o PSU disponibiliza gratuitamente aos utilizadores cegos ou amblíopes a possibilidade de fazerem 20 chamadas gratuitas, não acumuláveis, para o serviço de informação de listas.

Em termos de qualidade de serviço, na prestação destes serviços o PSU está obrigado ao cumprimento do parâmetro tempos de resposta para os serviços informativos e aos respetivos objetivos de desempenho.

31 A empresa alterou entretanto a sua designação para IP Telecom – Serviços de Telecomunicações, S.A.

Este parâmetro é medido por dois indicadores, o tempo médio de resposta para os serviços informativos (segundos) e a percentagem de chamadas para os serviços informativos atendidas até 20 segundos pelos operadores humanos ou por sistemas equivalentes de resposta, aos quais correspondem, respetivamente, os seguintes objetivos de desempenho: 5 segundos e 95%. No primeiro ano de prestação do serviço, os níveis de desempenho foram superiores aos objetivos definidos (0 segundos e 100%, respetivamente)[32]. Quanto ao período relativo à prorrogação do contrato (de 20 de fevereiro a 19 agosto de 2015), a empresa prestou o serviço dentro dos objetivos de desempenho de qualidade de serviço fixados, segundo dados da MEO.

6.1.5. Determinação dos custos líquidos decorrentes da prestação do serviço universal

Em 2015, a ANACOM desenvolveu os procedimentos inerentes à aprovação do valor final de CLSU de 2012 e de 2013, tendo adotado as decisões finais em 16 de setembro de 2015 e 17 de dezembro de 2015, respetivamente, após auditoria aos respetivos valores e submissão ao procedimento geral de consulta e audiência prévia de interessados.

Na tabela abaixo apresentam-se os valores finais determinados pela ANACOM relativamente aos CLSU 2012 e 2013.

Valores finais dos CLSU relativos aos exercícios 2012 e 2013

Tabela 11.

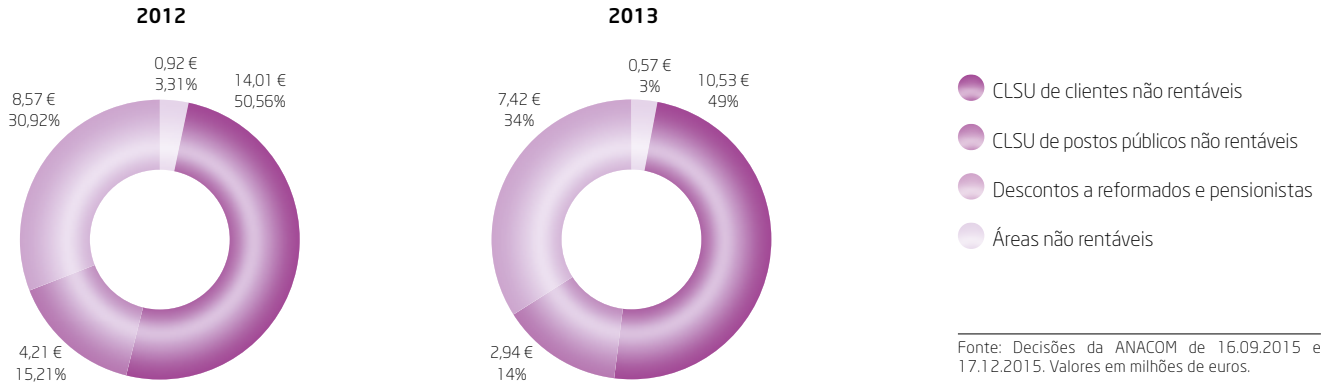
	2012	2013
CLSU	26 423 507,39 €	20 343 490,71 €

Fonte: ANACOM.

Relativamente ao peso de cada componente no valor dos custos líquidos (diferença entre custos evitáveis e receitas perdidas), verifica-se que a componente que assume maior peso, na ordem dos 50%, é a componente relativa aos clientes não rentáveis em áreas rentáveis. Segue-se a componente dos descontos a reformados e pensionistas, que assume um peso na ordem dos 30%. A componente relativa aos postos públicos não rentáveis em áreas rentáveis tem um peso na ordem dos 15% e, por fim, a componente que menor expressividade tem é a relativa às áreas não rentáveis, na ordem dos 3%.

Custos líquidos antes de benefícios indiretos por componente relativos a 2012-2013

Gráfico 20.



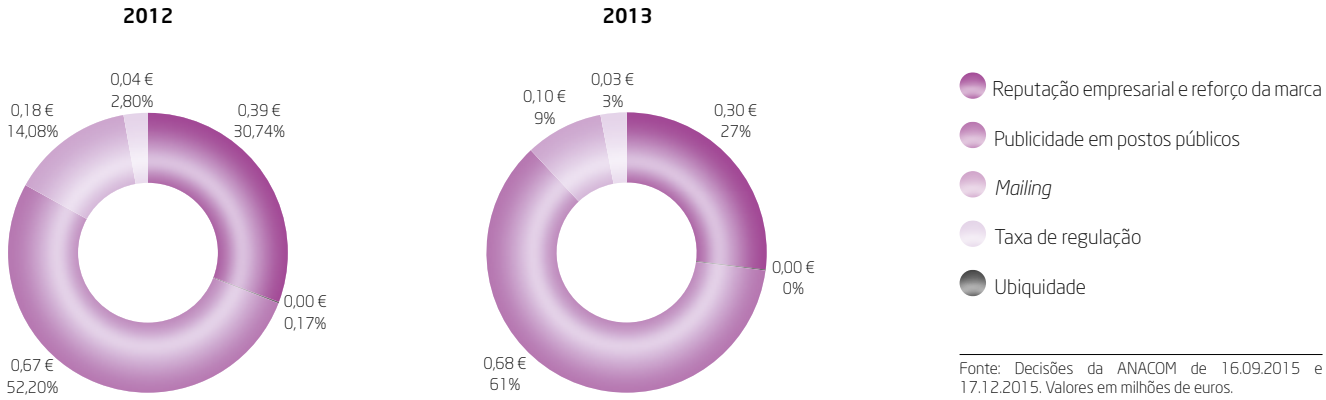
Fonte: Decisões da ANACOM de 16.09.2015 e 17.12.2015. Valores em milhões de euros.

32 De notar que a informação publicada relativamente a 2015 respeita ainda ao anterior contrato e por isso corresponde a um ano de prestação do serviço,

Quanto à relevância dos benefícios indiretos no valor total dos custos, ou seja, na determinação dos CLSU, verificou-se que em 2012 e 2013 o seu peso se manteve próximo, 4,6% e 5,2%, respetivamente. Nos dois anos, o benefício indireto com maior expressão está associado à «publicidade em postos públicos», com um peso entre os 52% e os 61%, em 2012 e 2013, respetivamente, seguido do benefício indireto da «reputação empresarial e reforço da marca» com um peso na ordem dos 30%. O *mailing* é o terceiro benefício mais relevante, com um peso na ordem dos 10%. Com pouca expressividade continuam a surgir o benefício indireto da taxa de regulação e o da ubiquidade.

Valores finais dos benefícios indiretos por tipo de benefício relativos a 2012-2013

Gráfico 21.



Fonte: Decisões da ANACOM de 16.09.2015 e 17.12.2015. Valores em milhões de euros.

No que respeita aos valores dos CLSU de 2014 (no período prévio à prestação do SU pelos prestadores designados por via do concurso), a MEO transmitiu estimativas a 31 de outubro de 2015, tendo a auditoria a essas estimativas sido iniciada ainda nesse ano. As estimativas de CLSU transmitidas pela MEO tiveram em consideração as adaptações à metodologia de cálculo dos CLSU a aplicar em 2014.

Com efeito, a metodologia de cálculo dos CLSU foi desenvolvida numa base anual, assentando nos resultados anuais do SCA da MEO. Como os novos PSU designados por via concursal iniciaram a prestação do serviço ainda em 2014, a MEO só prestou o SU durante parte desse ano, tendo sido necessário adaptar a metodologia de cálculo dos CLSU a essa realidade. Tal veio a ocorrer em 2015 com a aprovação, a 22 de julho, da decisão sobre a metodologia de cálculo dos CLSU a aplicar no ano 2014, na sequência de procedimento de consulta pública e de audiência prévia dos interessados.

6.1.6. Mecanismos de financiamento do SU

A Lei n.º 35/2012, de 23 de agosto, alterada e republicada pela Lei n.º 149/2015, de 10 de setembro (doravante Lei do Fundo), procedeu à criação do fundo de compensação do FCSU previsto na LCE e destinado ao financiamento dos CLSU.

De acordo com o disposto nessa lei, o fundo destina-se ao financiamento dos CLSU determinados no âmbito dos concursos de designação de PSU, bem como ao financiamento dos CLSU relativos ao período anterior à designação do PSU por concurso.

A ANACOM é a entidade a quem compete a prática de todos os atos necessários à boa administração do fundo de compensação, identificar as entidades obrigadas a contribuir para o FCSU e fixar o valor exato da respetiva contribuição.

Assim, em 2015 há a relevar um extenso trabalho realizado pela ANACOM associado ao procedimento de acionamento do FCSU relativo: (i) aos CLSU aprovados em 2013 referentes aos CLSU 2007-2009; (ii) aos CLSU aprovados em 2014 referentes aos CLSU 2010-2011; e (iii) aos CLSU 2014 incorridos pelos PSU designados por concurso.

6.1.6.1. Contribuições relativas aos CLSU aprovados em 2013 (CLSU 2007-2009)

Conforme relatado no anterior Relatório de Regulação, em 2014 a ANACOM desenvolveu diversas iniciativas que envolveram a recolha de informação sobre o volume de negócios elegível dos operadores de rede e prestadores de serviços de comunicações eletrónicas, o seu processamento e a auditoria a alguns prestadores/operadores.

Este trabalho culminou a 19 de dezembro de 2014 com a aprovação do SPD relativo à identificação das entidades obrigadas a contribuir para o FCSU e à fixação do valor das contribuições referentes aos CLSU 2007-2009, no qual foi especificado o seguinte:

- entidades obrigadas a contribuir para o fundo de compensação relativamente aos CLSU de 2007-2009;
- volume de negócios elegível para cálculo das contribuições devidas ao fundo de compensação;
- valor das contribuições de cada entidade;
- valor da compensação a pagar ao PSU.

Em 2015 foi adotada a correspondente decisão final – em 29 de janeiro – e a MEO foi autorizada a não entregar o valor da contribuição a que estava obrigada (31 741 141,80 euros) porque o valor da compensação a que tinha direito era superior (66 810 982,34 euros). Assim, determinou-se que o montante da compensação a que a MEO tem direito, deduzido do valor da sua contribuição, é de 35 069 840,54 euros.

As empresas e entidades identificadas como contribuintes do FCSU e os valores das contribuições dessas entidades relativamente aos CLSU 2007-2009 constam da tabela seguinte.

Valor das contribuições das entidades obrigadas a contribuir para o fundo de compensação (CLSU 2007-2009)

Tabela 12.

Empresas e entidades	Contribuição (euros)
Grupo Cabovisão/Oni/Knewon	**2 833 078,25**
Cabovisão - Televisão por Cabo, S.A.	1 545 083,78
OniTelecom - Infocomunicações, S.A. (Oni)	1 287 994,47
Knewon, S.A.	0,00
Grupo PT (atual MEO)	**31 741 141,80**
MEO - Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A.(1)	11 442 934,71
PT Comunicações, S.A.(1)	20 298 207,09
Grupo NOS	**18 615 290,04**
Optimus Comunicações, S.A.(2)	9 318 647,90
ZON TV Cabo Açoreana, S.A.(3)	256 081,94
ZON TV Cabo Madeirense, S.A.(4)	396 472,27
ZON TV Cabo Portugal, S.A.(2)	8 644 087,93
Vodafone	**13 621 472,26**
Vodafone Portugal - Comunicações Pessoais, S.A.	13 621 472,26
TOTAL	**66 810 982,35**

Fonte: Informações das empresas, relatórios de auditoria e cálculos da ANACOM.

(1) Em 29.12.2014 foi registada a fusão por incorporação da MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A. na PT Comunicações, S.A. tendo a empresa resultante dessa fusão assumido a partir dessa data a designação social MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A.

(2) Corresponde atualmente à NOS Comunicações, S.A.

(3) Corresponde atualmente à NOS Açores Comunicações, S.A.

(4) Corresponde atualmente à NOS Madeira Comunicações, S.A.

Após a comunicação da decisão de 29 de janeiro de 2015, as entidades identificadas como contribuintes do FCSU tinham 20 dias úteis para efetuar os respetivos pagamentos. Nenhuma o efetuou, pelo que não existiu disponibilidade financeira na conta do fundo para assegurar a transferência do montante de compensação devido à MEO.

Ao invés, todas as entidades identificadas como contribuintes (com exceção da MEO) manifestaram a intenção de impugnar a liquidação das correspondentes contribuições extraordinárias. A Cabovisão, a Oni e a Vodafone Portugal prestaram garantias bancárias e as empresas do Grupo NOS termos de fiança, ao abrigo do disposto nos artigos 169.º, n.os 2 e 3 e 199.º, n.os 1, 6 e 7 do Código de Procedimento e Processo Tributário. As referidas empresas vieram posteriormente a impugnar a referida deliberação da ANACOM.

6.1.6.2. Contribuições relativas aos CLSU aprovados em 2014 (CLSU 2010-2011)

Quanto ao financiamento dos CLSU incorridos no período anterior à designação de PSU por concurso, a Lei do Fundo estabelece (artigo 17.º) que o mesmo deve ser acionado para a compensação dos CLSU incorridos até ao início da prestação do SU pelo prestador ou prestadores que vierem a ser designados por concurso sempre que se verifiquem os seguintes requisitos (os quais também já decorrem do artigo 97.º, n.º 1, da LCE):

> «a) Se verifique a existência de custos líquidos, na sequência de auditoria, que sejam considerados excessivos pelo ANACOM, de acordo com o previsto na alínea a) do n.º 1 e no n.º 2 do artigo 95.º e nos artigos 96.º e 97.º da Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro, alterada e republicada pela Lei n.º 51/2011, de 13 de setembro;
>
> b) O prestador do SU solicite ao Governo a compensação dos custos referidos na alínea anterior.».

Nos termos do n.º 4 deste artigo, o PSU deve solicitar ao Governo a compensação dos CLSU que sejam aprovados na sequência de auditoria no prazo máximo de cinco dias úteis após a notificação da decisão final de aprovação do valor dos referidos custos pela ANACOM. O n.º 5 do mesmo artigo determina que o cumprimento das obrigações referidas nos números anteriores, nos prazos aí previstos, constitui requisito do financiamento dos CLSU incorridos no período anterior à designação por concurso.

Neste sentido, a ANACOM verificou o cumprimento dos requisitos acima referidos e iniciou, em 2015, o procedimento associado à identificação das entidades obrigadas a contribuir para o fundo de compensação relativamente aos CLSU aprovados em 2014, referentes aos CLSU 2010-2011, e bem como ao apuramento do valor das contribuições de cada entidade e respetivo valor de compensação a pagar à MEO, enquanto prestador da globalidade do SU nesse período.

Elencam-se, de seguida, as principais ações desenvolvidas pela ANACOM neste contexto:

- Com vista a facilitar a comunicação da informação relativa ao volume de negócios elegível, a ANACOM enviou, em junho de 2015, às empresas que se encontravam registadas como operadores de redes e/ou prestadores de serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público, um ofício circular com um modelo de declaração, para ser preenchida e assinada por pessoa com poderes para as vincular, como tal reconhecida na qualidade.

- Atendendo aos valores reportados e à análise que fez, a ANACOM decidiu, a 22 de julho de 2015, que deveriam ser auditadas 23 empresas, nomeadamente as que apresentavam o maior volume de negócios elegível e as que apresentavam variações significativas no volume de negócios face a 2013.

- Foi adjudicada à empresa Grant Thornton & Associados – SROC a auditoria ao volume de negócios declarado por essas 23 empresas, auditoria que levou à revisão de alguns dos valores do volume de negócios elegível.

- Relativamente às restantes empresas, a ANACOM analisou a consistência dos valores reportados. No caso das que não transmitiram qualquer informação, os valores foram presumidos – com base em informações prestadas pelas próprias no anterior procedimento de lançamento das contribuições do fundo de compensação e recorrendo a outras informações sobre a situação da atividade económica, nomeadamente informação sobre o valor de rendimentos relevantes declarada à ANACOM, no âmbito do procedimento de lançamento e liquidação da taxa anual a que se refere o artigo 105.º, n.º 1, alínea b), da LCE.

Nas condições descritas, a 17 de dezembro de 2015, a ANACOM aprovou o SPD que determina que o custo das obrigações de SU apurado em 2014, a considerar para efeitos da fixação do valor das contribuições extraordinárias, corresponde ao valor global dos CLSU 2010-2011 aprovados pela ANACOM na sua deliberação de 20 de novembro de 2014 – 47 050 607,99 euros.

Identificam-se na tabela seguinte as empresas e entidades que, em conformidade com o SPD, são contribuintes do FCSU e o valor das contribuições de cada uma delas.

Valor das contribuições das empresas e entidades obrigadas a contribuir para o fundo de compensação relativamente aos CLSU 2010-2011 aprovados em 2014

Tabela 13.

Empresas	Contribuição extraordinária
Grupo Cabovisão/Oni/Knewon	**1 829 546,05**
CABOVISÃO - Televisão por Cabo, S.A.	1 048 019,83
OniTelecom - Infocomunicações, S.A. (Oni)	781 526,22
KNEWON, S.A.	0,00
Grupo NOS	**12 955 881,33**
NOS Comunicações, S.A.	12 509 059,93
NOS AÇORES COMUNICAÇÕES, S.A.	168 848,41
NOS MADEIRA COMUNICAÇÕES, S.A.	277 972,99
Grupo VODAFONE	**9 635 146,59**
VODAFONE PORTUGAL - Comunicações Pessoais, S.A.	9 635 146,59
VODAFONE Entreprise Spain, SL - Sucursal em Portugal	0,00
MEO - Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A.	**22 630 034,02**
TOTAL	**47 050 607,99**

Valores expressos em euros.

Nota: Os valores foram apurados em conformidade com o estabelecido na Lei do Fundo, e aproximados ao cêntimo.

Fonte: Cálculos ANACOM com base nas declarações transmitidas pelas empresas e nos resultados da auditoria.

Verifica-se que o PSU – a MEO – é a empresa que suportará a maior parte do valor dos CLSU 2010-2011 (cerca de 48%), sendo o restante suportado pelo Grupo NOS, Grupo Vodafone e Grupo Cabovisão/Oni/Knewon.

De notar que a respetiva decisão final foi adotada a 28 de janeiro de 2016, tendo confirmado os valores indicados no SPD.

6.1.6.3. Contribuição referente aos CLSU 2014 incorridos pelos PSU designados por concurso

Quanto ao financiamento dos CLSU incorridos no período posterior à designação dos PSU por concurso, a lei estabelece que o fundo de compensação se destina ao financiamento dos CLSU determinados no âmbito dos concursos e considerados excessivos pela ANACOM e define o critério de repartição dos custos líquidos e o lançamento das contribuições. Recorde que, por decisão de 7 de fevereiro de 2012, a ANACOM já estabelecera que os valores resultantes dos concursos seriam considerados encargo excessivo.

Consta dos contratos assinados em 2014 entre os PSU designados por concurso e o Estado português, referentes ao serviço telefónico em local fixo[33] e à oferta de postos públicos, o valor dos CLSU a compensar, nos termos previstos no artigo 95.º da LCE. Conforme referido no ponto 6.1.1, a NOS é o PSU do STF e a MEO o da oferta de postos públicos, havendo que ressarcir as empresas pela prestação do SU conforme disposto nos respetivos contratos e ao abrigo do disposto na Lei do Fundo.

Dispõe também a referida lei que ao montante dos CLSU a repartir, devem ser deduzidos, caso aplicável, os valores referentes à remuneração anual paga ao Estado como contrapartida da prestação do SU de disponibilização de uma lista telefónica completa e de um serviço completo de informações de listas, juros, outras receitas, rendimentos provenientes da administração do fundo, etc.

Analisadas as situações previstas na Lei do Fundo, a ANACOM concluiu ser aplicável como dedução ao montante dos CLSU o valor

33 Vulgarmente é referido com STF, sendo que a prestação refere-se à ligação a uma rede de comunicações pública em local fixo e de serviços telefónicos acessíveis ao público.

de 0,86 euros recebido pelo fundo de compensação a 27 de fevereiro de 2015. Trata-se do valor da remuneração anual paga pela MEO ao Estado como contrapartida da prestação do SU de disponibilização de uma lista telefónica completa e de um serviço completo de informações de listas em 2014. Assim, deduziu-se 0,53 euros ao valor de CLSU incorridos pela MEO e 0,33 euros ao valor de CLSU incorridos pela NOS, valores estes apurados em proporção do valor de CLSU a que cada uma destas empresas tem direito a ser ressarcida pela prestação do SU em 2014.

Apresenta-se na tabela seguinte o valor de compensação dos CLSU incorridos pela NOS e pela MEO em 2014, enquanto PSU no âmbito dos contratos assinados com o Estado português[34], e o valor final a considerar para efeitos da fixação do valor das contribuições.

Valor final da contribuição a ser financiado pelas empresas e entidades obrigadas a contribuir para o FCSU relativamente aos CLSU 2014 incorridos pelos PSU(s) designados por concurso

Tabela 14.

	NOS (Prestação do STF)	MEO (Prestação de oferta PP)
Valor dos CLSU incorridos pelos PSU designados por concurso em 2014	1 125 698,63 €	1 804 334,79 €
Valores a serem deduzidos aos CLSU	0,33 €	0,53 €
Valor global a considerar para efeitos da fixação dos valores das contribuições	1 125 698,30 €	1 804 334,26 €

Fonte: ANACOM.

Para a identificação das entidades obrigadas a contribuir para o fundo de compensação, e subsequente determinação das contribuições de cada uma delas relativamente aos CLSU de 2014 incorridos pelos PSU ao abrigo dos contratos, a ANACOM realizou as ações já descritas no ponto 6.1.6.2, tendo adotado a 17 de dezembro de 2015 o SPD que determina, entre outros aspectos, o valor das contribuições de cada empresa/entidade apuradas na proporção do respetivo volume de negócios elegível no ano 2014, conforme é apresentado na tabela seguinte.

34 Note-se que o valor de CLSU incorridos pela NOS em 2014 respeita ao período de 1 de junho a 31 de dezembro e, relativamente à MEO, respeita ao período de 9 de abril a 31 de dezembro, tendo em conta as datas de início da prestação dos serviços ao abrigo dos referidos contratos.

Valor das contribuições das empresas e entidades obrigadas a contribuir para o fundo de compensação relativamente aos CLSU 2014 incorridos pelos PSU ao abrigo dos contratos

Tabela 15.

Empresas	NOS (Prestação do STF)	MEO (Prestação de oferta PP)
Grupo Cabovisão/Oni/Knewon	**43 772,38**	**70 160,89**
CABOVISÃO - Televisão por Cabo, S.A. (1)	25 074,16	40 190,30
OniTelecom - Infocomunicações, S.A. (Oni)	18 698,22	29 970,59
KNEWON, S.A.	0,00	0,00
Grupo NOS	**309 972,90**	**496 842,48**
NOS Comunicações, S.A.	299 282,58	479 707,41
NOS AÇORES COMUNICAÇÕES, S.A. (2)	4 039,74	6 475,14
NOS MADEIRA COMUNICAÇÕES, S.A.	6 650,58	10 659,93
Grupo VODAFONE	**230 523,44**	**369 496,29**
VODAFONE PORTUGAL - Comunicações Pessoais, S.A.	230 523,44	369 496,29
VODAFONE Entreprise Spain , SL - Sucursal em Portugal	0,00	0,00
MEO - Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A.	**541 429,58**	**867 834,60**
TOTAL	**1 125 698,30**	**1 804 334,26**

Valores expressos em euros.

Nota: Os valores foram apurados em conformidade com o estabelecido na Lei do Fundo, e aproximados ao cêntimo.

(1) O apuramento do contributo agregado da Cabovisão e da Oni tem como resultado um valor superior em 1 cêntimo à soma que resulta do apuramento do contributo individual de cada uma das empresas; de forma a que o resultado final correspondente ao somatório de todos os contributos seja igual ao valor da contribuição identificado na linha «total» e coluna «NOS (prestação do SFT)», atribuiu-se o cêntimo à contribuição da empresa do Grupo Cabovisão/Onit/Knewon que apresenta o maior valor na terceira casa decimal, a Cabovisão, que em vez de 25 074,15 euros, contribui com 25 074,16 euros.

(2) O apuramento do contributo agregado do Grupo NOS tem como resultado um valor superior em 1 cêntimo à soma que resulta do apuramento do contributo individual de cada uma das empresas; de forma a que o resultado final correspondente ao somatório de todos os contributos seja igual ao valor da contribuição identificado na linha «total» e coluna «MEO (prestação de oferta PP)», atribuiu-se o cêntimo à contribuição da empresa do Grupo NOS que apresenta o maior valor na terceira casa decimal, a NOS Açores, que em vez de 6 475 13 euros, contribui com 6 475,14 euros.

Fonte: Cálculos ANACOM com base nas declarações transmitidas pelas empresas e nos resultados da auditoria.

Conforme se pode observar, do conjunto das entidades obrigadas a contribuir para o fundo de compensação relativamente à prestação do SU de STF e de oferta de PP em 2014, a MEO é a entidade que suportará a maior parte do valor relativo aos CLSU – cerca de 48% para ambas as prestações.

Releva-se que os valores apresentados no SPD foram confirmados por decisão final da ANACOM de 28 de janeiro de 2016.

6.2. Serviço postal universal

6.2.1. Preços do serviço postal universal

Compete à ANACOM fixar os critérios a que deve obedecer a formação dos preços do serviço postal universal e verificar o seu cumprimento.

Por deliberação de 21 de novembro de 2014, a ANACOM definiu, ao abrigo do n.º 3 do artigo 14.º da Lei Postal, os critérios de fixação dos preços a vigorar de 2015 a 2017, inclusive. Dos critérios definidos, destaca-se:

- os preços obedecem aos princípios da acessibilidade a todos os utilizadores, da orientação para os custos (devendo incentivar uma prestação eficiente do serviço postal universal), da transparência e da não discriminação;

- os preços dos envios de correspondência no serviço nacional, com peso inferior a 50 gramas, remetidos por utilizadores do segmento ocasional, obedecem ao princípio da uniformidade tarifária, com a aplicação de um preço único em todo o território;

- em 2015, a variação média anual dos preços do cabaz formado pelos serviços de correspondências, encomendas, livros, jornais e publicações periódicas estava limitada ao valor da inflação prevista no Orçamento de Estado (para 2015) acrescida de 1,6 pontos percentuais, ou seja, estava limitada a um aumento médio anual de 2,3%;

• os preços dos serviços postais reservados (serviço de citações e notificações postais) deveriam diminuir pelo menos 3,8% em 2015, valor correspondente à inflação prevista no Orçamento de Estado (para 2015), deduzida de 3,5 pontos percentuais e acrescida do desvio verificado entre a inflação inicialmente prevista para 2014 e a observada para esse mesmo ano;

• atendendo ao princípio da acessibilidade de preços e como forma de proteção dos utilizadores, a variação média anual do preço de um envio de correio não prioritário/normal com peso até 20 gramas, no serviço nacional, pago através de selos e franquias nos estabelecimentos postais, não pode ser superior, em termos nominais, a 7,5%;

• os CTT devem publicitar, de forma adequada, e fornecer regularmente aos utilizadores e aos prestadores de serviços postais informações precisas e atualizadas sobre os preços, descontos e condições associadas dos serviços que integram o serviço postal universal. A divulgação e publicitação devem ser efetuadas, no mínimo, na página da Internet dos CTT, para além de estar disponível em qualquer ponto de prestação de serviços.

Neste contexto, por deliberação de 12 de fevereiro de 2015, a ANACOM não se opôs à entrada em vigor do tarifário do serviço postal universal apresentada pelos CTT, que se caracterizava por:

a) um aumento médio anual de 2,3% dos preços do cabaz de serviços constituído pelos envios de correspondências, encomendas, livros, jornais, publicações periódicas e correio editorial, em conformidade com a referida variação máxima de preços permitida[35];

b) uma redução média anual de 3,8% dos preços dos serviços reservados (serviço de citações e notificações postais), igualmente em conformidade com a respetiva variação de preços permitida[36].

Os critérios de formação dos preços e as variações de preços acima referidos não se aplicam aos preços especiais aplicados pelos CTT aos envios de correio normal em quantidade, no âmbito nacional e internacional.

Embora integrando o serviço postal universal, a Lei Postal estabelece, no seu artigo 14.º-A, um regime específico para os preços especiais e condições associadas dos serviços postais que integram a oferta do SU, aplicados pelos prestadores deste serviço, nomeadamente para serviços às empresas, a remetentes de envios em quantidade ou a intermediários responsáveis pelo agrupamento de envios de vários utilizadores.

Estes preços devem obedecer aos princípios da transparência e não discriminação, tendo também em conta os custos evitados em relação ao serviço normalizado que oferece as quatro operações[37] integradas no serviço postal. Os preços especiais e respetivas condições devem ainda ser aplicados de igual modo, independentemente do tipo de beneficiário, e ser aplicados a utilizadores que efetuem envios em condições similares, em especial os utilizadores individuais e as pequenas e médias empresas.

A ANACOM poderá, apenas, intervir após a entrada em vigor dos respetivos preços, à luz da aplicação dos princípios tarifários referidos no parágrafo anterior.

Neste âmbito, os CTT comunicaram à ANACOM alterações aos preços especiais aplicáveis ao correio normal em quantidade, para entrarem em vigor a 1 de março de 2015, traduzidas num aumento médio anual dos preços de 7,1% e numa redução dos descontos aplicáveis.

A ANACOM procedeu, ao longo do ano, à monitorização e análise do tarifário do correio normal em quantidade, à luz do cumprimento dos princípios tarifários acima referidos, tendo nomeadamente em conta a informação do SCA dos CTT.

6.2.2. Qualidade do serviço postal universal

Por deliberação de 30 de dezembro de 2014, a ANACOM fixou, ao abrigo do artigo 13.º, n.º 1, da Lei Postal, os parâmetros de qualidade de serviço e os objetivos de desempenho associados à prestação do serviço postal universal que os CTT devem cumprir no triénio 2015-2017. Por deliberação de 13 de março de 2015, foram definidos os objetivos de desempenho associados à demora de encaminhamento do correio registado, novo indicador a aplicar apenas a partir de 2016, inclusive.

A ANACOM monitorizou, ao longo do ano, a qualidade de serviço atingida pelos CTT. De acordo com a informação transmitida pelos CTT, e sem prejuízo da respetiva auditoria, em 2015 todos os IQS, bem como o indicador global de qualidade de serviço (IG) que é calculado em função dos níveis de qualidade de serviço atingidos pelos CTT para cada um dos IQS, atingiram os seus respetivos valores objetivo e mínimo (ver Tabela 16). O valor do IG tem inclusivamente sido superior a 200, desde 2012 (ver Gráfico 22).

35 Os novos preços dos envios de correspondências e encomendas entraram em vigor a 1 de março de 2015, enquanto os novos preços dos envios de livros, jornais e publicações periódicas entraram em vigor a 1 de junho.
36 Os novos preços do serviço de citações e notificações postais entraram em vigor a 1 de março de 2015.
37 Aceitação, tratamento, transporte e distribuição.

Indicadores de qualidade de serviço definidos no Convénio de Qualidade

Tabela 16.

Indicadores de qualidade de serviço		Valores definidos			Qualidade de serviço observada em 2015 (a)
		IR (%)	Mínimo	Objetivo	
IQS1	Demora de encaminhamento no correio normal (D+3)	45,0	95,5%	96,3%	97,3%
IQS2	Demora de encaminhamento no correio azul - Continente (D+1)	15,0	93,5%	94,5%	95,2%
IQS3	Demora de encaminhamento no correio azul - CAM (D+2)	4,0	84,0%	87,0%	90,6%
IQS4	Correio normal não entregue até 15 dias úteis (por cada mil cartas)	5,0	2,3‰	1,4‰	1,0‰
IQS5	Correio azul não entregue até 10 dias úteis (por cada mil cartas)	3,0	2,5‰	1,5‰	0,9‰
IQS6	Demora de encaminhamento de jornais e publicações periódicas (D+3)	11,0	95,5%	96,3%	97,7%
IQS7	Demora encaminhamento no correio transfronteiriço intracomunitário (D+3)	3,5	85,0%	88,0%	89,5%
IQS8	Demora encaminhamento no correio transfronteiriço intracomunitário (D+5)	3,5	95,0%	97,0%	97,4%
IQS9	Demora de encaminhamento na encomenda normal (D+3)	5,0	90,5%	92,0%	93,0%
IQS10	Tempo em fila de espera no atendimento (% de eventos até 10 minutos)	5,0	75,0%	85,0%	92,6%
IG - INDICADOR GLOBAL DE QUALIDADE DE SERVIÇO (b)		N/A	N/A	N/A	204

Fonte: (a) CTT. Valores não auditados.
(b) Cálculo ANACOM.
Notas: D+X, significa entrega até X dia(s) úteis após depósito dos envios no ponto de receção de correio.
IR – Importância relativa.
N/A – Não aplicável.

Indicador global da qualidade de serviço

Gráfico 22.

Nota: Dado que o valor do IG resulta dos valores individuais dos IQS, a comparação da evolução do IG deverá ser acautelada, tendo em conta alterações a nível dos IQS definidos para cada ano e a nível da metodologia de cálculo dos mesmos.

Fonte: Cálculos ANACOM.

A ANACOM monitoriza também os indicadores de reclamações e pedidos de informação no âmbito da prestação dos serviços postais que integram o SU, recebidos pelos CTT enquanto prestador do serviço postal universal. Até ao final de 2015, os CTT receberam mais de 105 mil pedidos de informação e reclamações, tendo respondido, nesse período, a 67 692 reclamações no prazo médio de resposta de 27,4 dias e a 39 340 pedidos de informação no âmbito do SU.

Reclamações e pedidos de informação registados em 2015

Tabela 17.

Categoria	Reclamações			Pedidos de informação		Processos recebidos no ano
	Respondidas no ano	Respondidas no ano em que originaram pagamento de indemnizações	Tempo médio de resposta (dias de calendário)	Respondidos no ano	Tempo médio de resposta (dias de calendário)	
Total	67 692	13 452	27,4	39 340	14,4	105 690
Nacional	30 567	1 523	9,3	13 443	9,3	43 811
Internacional	37 125	11 929	42,3	25 897	17,0	61 879

Fonte: CTT.

A ANACOM assegura ainda, de forma independente do PSU, a realização de auditorias ou outros mecanismos de controlo dos níveis de qualidade de serviço por ele prestado.

Neste contexto, por deliberação de 4 de setembro de 2015, a ANACOM aprovou e publicou os relatórios referentes aos resultados do controlo efetuado sobre os níveis de qualidade de serviço oferecidos pelos CTT em 2012 e 2013, na sequência da auditoria promovida por esta Autoridade.

A 6 de agosto de 2015 foi aprovada pela ANACOM a adjudicação da auditoria aos valores dos IQS e de reclamações e pedidos de informação dos CTT referentes aos anos 2014 e 2015. A auditoria aos valores de 2014 iniciou-se ainda em 2015, aguardando-se para 2016 a divulgação das conclusões de ambas as auditorias.

Recorde-se que os CTT estão legalmente obrigados à medição dos níveis dos IQS através de uma entidade externa independente, tendo a ANACOM indícios de incumprimento desta determinação legal. A empresa informou que iria selecionar uma entidade através de um concurso limitado por prévia qualificação, com publicidade internacional, pelo que a ANACOM, a 17 de dezembro de 2015, e sem prejuízo do apuramento de responsabilidade em sede contraordenacional, deu aos CTT um prazo para corrigir a situação (até 30 de setembro de 2016), sob pena de aplicação de uma sanção pecuniária compulsória.

6.2.3. Densidade da rede e ofertas mínimas de serviços

Por deliberação de 28 de agosto de 2014, a ANACOM aprovou, ao abrigo da base XV da concessão do serviço postal universal, na redação introduzida pelo Decreto-Lei n.º 160/2013, de 19 de novembro, os objetivos de densidade da rede postal e de ofertas mínimas de serviços que os CTT se encontram obrigados a assegurar no período entre 1 de outubro de 2014 e 30 de setembro de 2017.

Os referidos objetivos dizem respeito a:

a) objetivos de densidade de estabelecimento postais;

b) objetivos de densidade dos marcos e caixas de correio;

c) objetivos de ofertas mínimas de serviços, incluindo regras sobre períodos mínimos de funcionamento dos estabelecimentos postais.

Nas tabelas seguintes encontram-se os objetivos a que os CTT estavam obrigados a assegurar ao longo do ano 2015, bem como os valores atingidos tendo por base a informação reportada por aquele operador.

Valores dos objetivos de densidade dos estabelecimentos postais (ano 2015)

Tabela 18.

	Indicador	Valor no final do 1T 2015	Valor no final do 2T 2015	Valor no final do 3T 2015	Valor no final do 4T 2015
1.	Número médio de habitantes por estabelecimento postal inferior ou igual a 4600 habitantes, a nível nacional.	4557	4555	4539	4533
2.	Pelo menos um estabelecimento postal a uma distância máxima de 6000 metros do local de residência para 95% da população, a nível nacional.	96,7%	96,7%	96,7%	96,8%
3.	Pelo menos um estabelecimento postal a uma distância máxima de 4000 metros do local de residência para 95% da população, a nível das áreas urbanas.	95,8%	95,8%	95,9%	95,9%
4.	Pelo menos um estabelecimento postal a uma distância máxima de 11 000 metros do local de residência para 95% da população, a nível de área rural.	96,9%	96,9%	97,0%	97,0%
5.	Pelo menos um estabelecimento postal que preste a totalidade dos serviços concessionados, em freguesias com mais de 20 000 habitantes, e um estabelecimento postal adicional, com idêntica prestação de serviços, por cada acréscimo de 20 000 habitantes.	100%	100%	100%	100%
6.	Pelo menos um estabelecimento postal que preste a totalidade dos serviços concessionados, em freguesias com população residente superior a 10 000 habitantes e igual ou inferior a 20 000 habitantes.	100%	100%	100%	100%

Valores dos objetivos de densidade dos marcos e caixas de correio (ano 2015)

Tabela 19.

	Indicador	Valor no final do 1T 2015	Valor no final do 2T 2015	Valor no final do 3T 2015	Valor no final do 4T 2015
1.	O número de habitantes por ponto geográfico de acesso a marco ou caixa de correio é inferior ou igual, a nível nacional, a: - 1140 no 1.º trimestre de 2015; - 1100 no 2.º trimestre de 2015 e seguintes.	1117	1110	1097	1096
2. a)	O número de habitantes por ponto de acesso a marco ou caixa de correio é inferior ou igual, em áreas predominantemente urbanas, a 1767 habitantes por marco ou caixa de correio.	1721	1703	1653	1651
2. b)	O número de habitantes por ponto de acesso a marco ou caixa de correio é inferior ou igual, em áreas medianamente urbanas, a 881 habitantes por marco ou caixa de correio.	831	830	832	829
2. c)	O número de habitantes por ponto de acesso a marco ou caixa de correio é inferior ou igual, em áreas rurais, a 492 habitantes por marco ou caixa de correio.	456	454	457	458
3.	A nível nacional, a percentagem de freguesias com pelo menos um marco ou uma caixa de correio é, no mínimo, de: - 95% no 1.º trimestre de 2015; - 100% no 2.º trimestre de 2015 e seguintes.	100%	100%	100%	100%

Valores dos objetivos de ofertas mínimas de serviços (ano 2015)

Tabela 20.

Indicador		Valor no final do 1T 2015	Valor no final do 2T 2015	Valor no final do 3T 2015	Valor no final do 4T 2015
1.	Prestação de um serviço de envio para invisuais.	(i)	(i)	(i)	(i)
2.	Prestação da totalidade dos serviços concessionados por um estabelecimento postal, no mínimo, em cada concelho.	100%	100%	100%	100%
3.	A percentagem de estabelecimentos postais que prestam a totalidade dos serviços concessionados destinados ao segmento ocasional* face à totalidade de estabelecimentos postais, é no mínimo de 75%.	78,4%	79,1%	79,6%	80,2%
4. a)	A distância máxima a um estabelecimento postal que ofereça a totalidade dos serviços concessionados destinados ao segmento ocasional* é 8500 metros para 97,5% da população, a nível nacional.	97,7%	97,7%	97,8%	97,8%
4. b)	A distância máxima a um estabelecimento postal que ofereça a totalidade dos serviços concessionados destinados ao segmento ocasional* é 5500 metros para 97,5% da população, a nível das áreas urbanas.	97,6%	97,7%	97,7%	97,7%
4. c)	A distância máxima a um estabelecimento postal que ofereça a totalidade dos serviços concessionados destinados ao segmento ocasional* é 15 000 metros para 97,5% da população, a nível das áreas rurais.	98,1%	98,3%	98,3%	98,3%
5.	A distância máxima a um estabelecimento postal que ofereça a totalidade dos serviços concessionados destinados ao segmento ocasional* é no máximo de 30 000 metros, para a totalidade da população.	29 231 metros	29 231 metros	29 231 metros	29 231 metros
6.	Nas zonas rurais, para a população que se encontre a uma distância superior a 10 000 metros do estabelecimento postal mais próximo, os carteiros executam também operações de atendimento ambulante, que compreendem, designadamente, a venda de selos e envelopes pré-franquiados, a aceitação de correspondência não registada e registada e o pagamento de vales ao domicílio.	(ii)	(ii)	(ii)	(ii)
7.	A percentagem de estabelecimentos postais que prestam o serviço de citações e notificações postais face à totalidade dos estabelecimentos postais, é no mínimo de 50%.	54,3%	56,3%	56,5%	56,7%
8. a)	O número de estabelecimentos postais com abertura ao público por um período inferior a cinco dias úteis e/ou a 15 horas semanais não é superior a 1,5% da totalidade de estabelecimentos postais.	1,0%	1,0%	1,0%	1,0%
8. b)	O número de estabelecimentos postais com abertura ao público por um período inferior a cinco dias úteis e/ou 15 horas semanais não é superior a 20% dos estabelecimentos postais em cada concelho.	304 dos 308 concelhos	304 dos 308 concelhos	A totalidade dos concelhos	A totalidade dos concelhos

* Consideram-se estabelecimentos postais que prestam a totalidade dos serviços concessionados destinados ao segmento ocasional, os estabelecimentos postais que prestam o cabaz de serviços habitualmente mais utilizado pelo segmento ocasional de utilizadores, o que inclui os seguintes serviços: correio normal, correio azul, correio verde, correio registado, valor declarado, livros e encomendas, serviço de vales postais (emissão e pagamento) e cobranças.

Segundo os CTT, é oferecido o produto cecograma.

Segundo os CTT, foram identificadas as zonas que se encontram a mais de 10 000 metros de um estabelecimento postal de modo a garantir o atendimento ambulante dos carteiros.

De acordo com a informação reportada pelos CTT, constata-se que: (i) ao longo do primeiro semestre de 2015, em quatro concelhos o número de estabelecimentos postais com abertura ao público por um período inferior a cinco dias úteis e/ou 15 horas semanais foi superior a 20% dos estabelecimentos postais nesses concelhos, quando deveria ter sido igual ou menor do que 20%; (ii) no final do segundo

trimestre de 2015, o número de habitantes por ponto geográfico de acesso a marco ou caixa de correio era de 1110, quando deveria ser igual ou menor de que 1100.

Considerando a informação existente e visando assegurar o cumprimento dos objetivos definidos, a ANACOM realizou diversas ações de fiscalização no terreno ao longo do ano, das quais resultaram indícios de incumprimento adicional de alguns objetivos ao longo do ano, agindo em sede de processo sancionatório já no decorrer de 2016.

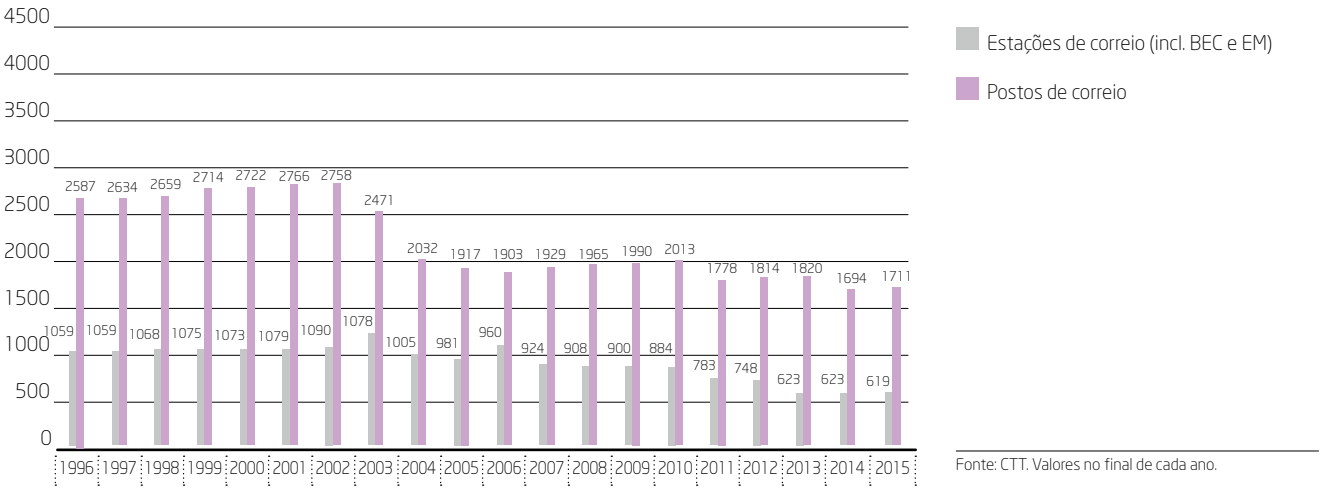
Por deliberação da ANACOM de 6 de novembro de 2014, os CTT passaram a estar obrigados a divulgar no seu sítio da Internet, desde janeiro de 2015, informações sobre todos os estabelecimentos postais (ou seja, quer estações de correio quer postos de correio) em funcionamento, designadamente informação sobre a respetiva localização, horário de funcionamento e serviços prestados.

De acordo com informação reportada pelos CTT, no final de 2015 estavam em funcionamento 2330 estabelecimentos postais (ver Gráfico 23), dos quais:

- 616 estações de correio fixas (incluindo 12 balcões exteriores de correio[38]);
- 3 estações móveis[39];
- 1711 postos de correio[40].

Evolução do número de estabelecimentos postais

Gráfico 23.



Fonte: CTT. Valores no final de cada ano.

Apresenta-se ainda, no Gráfico 24, informação sobre a evolução dos marcos e caixas de correio, por pontos de acesso, desde o final de 2014.

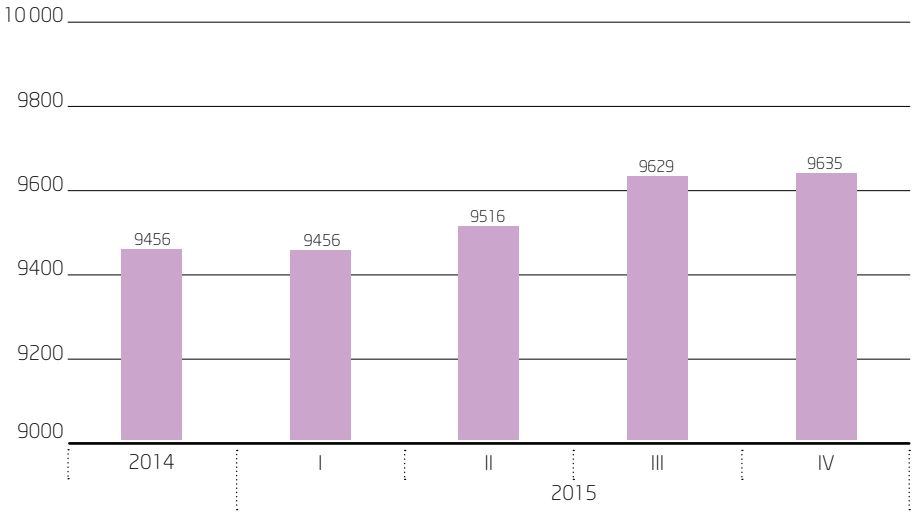
38 Balcões exteriores de correio são estabelecimentos postais idênticos às estações de correio, designadamente em termos físicos e a nível dos serviços postais prestados aos utentes ou utilizadores, diferenciando-se das estações apenas em termos de organização interna dos CTT, uma vez que são estabelecimentos que dependem, em termos de estrutura hierárquica, de estação (Fonte: CTT).

39 Estações móveis são estabelecimentos postais implantados em veículos automóveis, que efetuam percursos previamente definidos, com paragens em zonas específicas não servidas por estações fixas, oferecendo uma prestação de serviços postais idêntica à praticada pelas estações de correio fixas (Fonte: CTT).

40 Postos de correio são estabelecimentos de entidades públicas ou particulares onde, conjuntamente com outras atividades, são prestados serviços postais concessionados, mediante contrato ou outro instrumento jurídico celebrado com a concessionária.

Evolução do número de marcos e caixas de correio (pontos geográficos)

Gráfico 24.

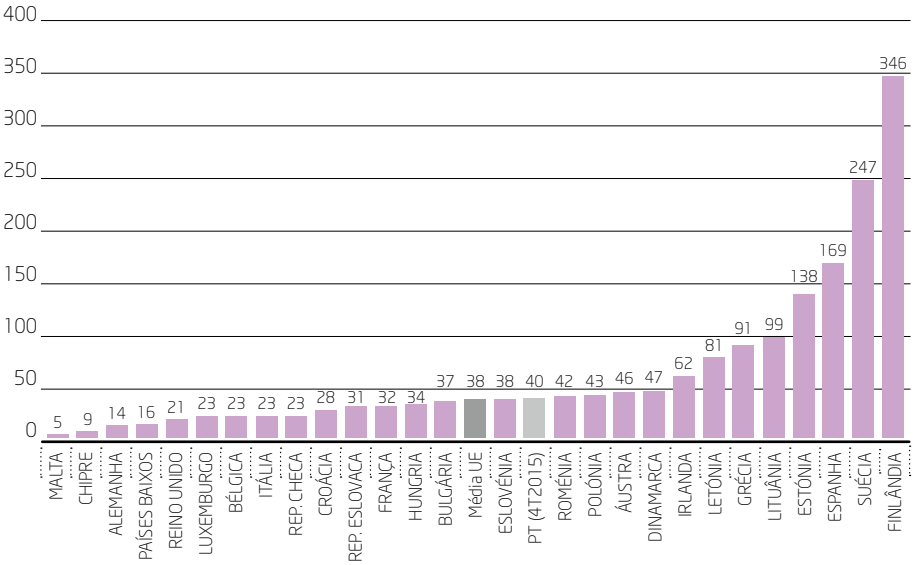


Fonte: ANACOM e CTT.

A nível dos estabelecimentos postais fixos dos prestadores de SU nos Estados-Membros da UE, Portugal está próximo da média da UE, excluindo Portugal, quer em termos de índice de cobertura, quer em termos de índice de densidade, tendo em conta os dados disponíveis na UPU referentes a 2014 (ver Gráfico 25 e Gráfico 26).

Cobertura de estabelecimentos postais fixos nos Estados-Membros da UE em 2014 (km² por estabelecimento postal)

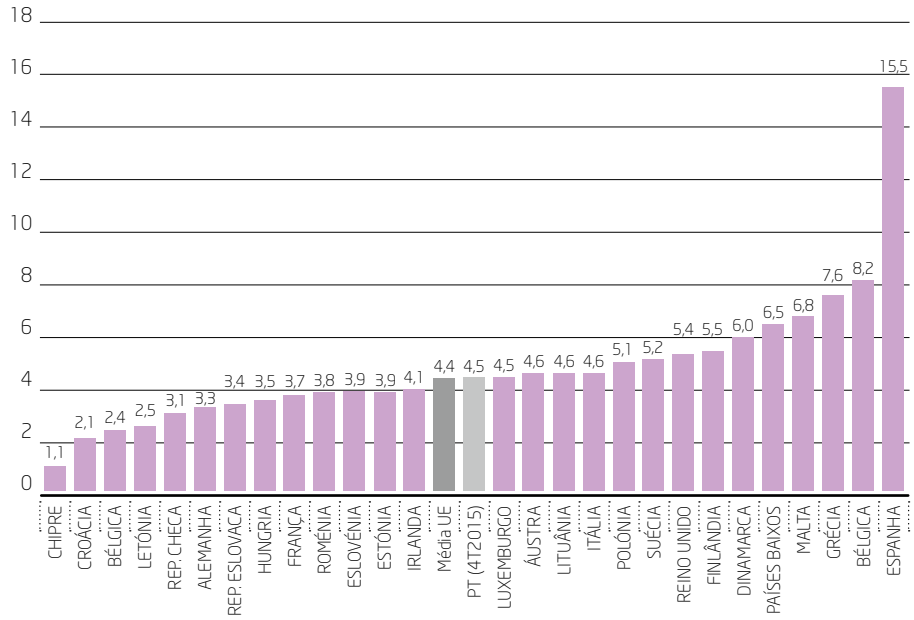
Gráfico 25.



Fonte: UPU, exceto BE (Relatórios & Contas bpost de 2014) e UK (*The Post Office Network Report* 2014). Média UE sem Portugal. PT (4T2015): Valor para Portugal, no final do 4.º trimestre de 2015.

Densidade de estabelecimentos postais nos Estados-Membros da União Europeia em 2014 (população, em milhares, por estabelecimento postal)

Gráfico 26.

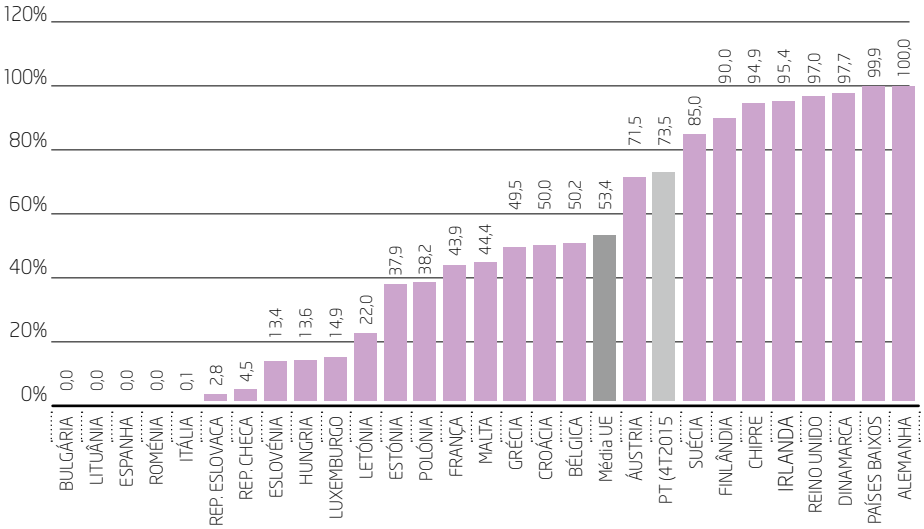


Fonte: Fonte: UPU, exceto BE (Relatórios & Contas bpost de 2014) e UK (*The Post Office Network Report* 2014). Média UE sem Portugal. PT (4T2015): Valor para Portugal, no final do 4.º trimestre de 2015.

Cerca de 73,5% dos estabelecimentos postais fixos em Portugal são geridos por terceiros, valor superior à média da UE (igual a 53,4% em 2014). De acordo com dados na UPU, sete Estados-Membros apresentam uma maior percentagem de estabelecimentos postais fixos geridos por terceiros do que Portugal – ver Gráfico 27.

Importância relativa dos estabelecimentos postais fixos geridos por terceiros (ano 2014)

Gráfico 27.



Fonte: UPU, exceto BE (Relatórios & Contas bpost de 2014) e UK (*The Post Office Network Report* 2014). Média UE sem Portugal. PT (4T2015): Valor para Portugal, no final do 4.º trimestre de 2015.

6.2.4. Custos líquidos da prestação do serviço postal universal

Os CTT não apresentaram pedido de compensação nem os valores de cálculo dos custos líquidos do serviço postal universal referentes ao ano 2014, pelo que não foi realizada qualquer ação sobre a matéria.

6.2.5. Avaliação e possível definição de circunstâncias ou condições geográficas excecionais que excecionem a recolha e distribuição diária do SU e/ou a distribuição no domicílio do destinatário

Em 2015, a ANACOM recolheu informações acerca das práticas de países da UE para poder avaliar, no futuro, a necessidade de definição das condições excecionais à recolha e distribuição diária dos envios que integram o SU, incluindo definição de equipamentos para distribuição dos envios em alternativa ao domicílio.

6.2.6. Regras de elaboração do inventário do património afeto à concessão dos CTT

Por deliberação de 30 de outubro de 2014, a ANACOM definiu as regras de elaboração do inventário do património afeto à concessão dos CTT. Caberá à ANACOM apreciar se os inventários a elaborar pelos CTT estão em conformidade com as regras definidas e proceder anualmente à sua aprovação, ou não.

Em conformidade com a referida deliberação, o primeiro inventário, referente a 2014, foi reportado à ANACOM já no decurso de 2016. Em 2015 não se realizou qualquer ação sobre esta matéria.

PORTABILIDADE DO NÚMERO E PRÉ-SELEÇÃO

7. PORTABILIDADE DO NÚMERO E PRÉ-SELEÇÃO

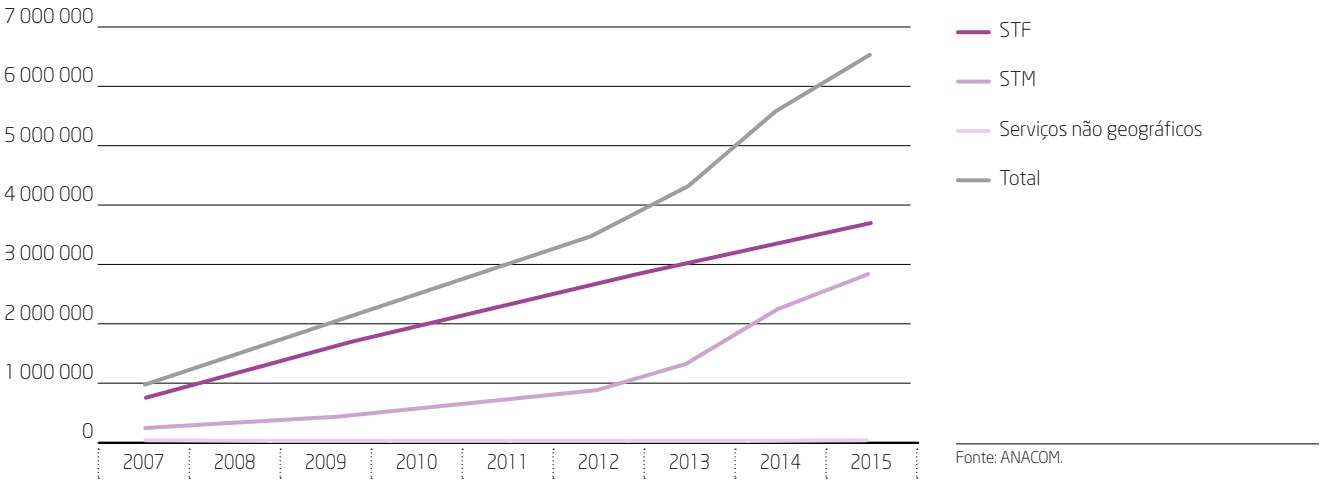
7.1. Portabilidade

7.1.1. Evolução dos números portados

A portabilidade de número foi introduzida em Portugal em julho de 2001 para os números geográficos e não geográficos e em janeiro de 2002 para os números móveis. No final de 2015, haviam sido portados 6 548 363 números, sendo 3 694 483 números geográficos, 2 849 033 números móveis e 4847 outros números não geográficos, incluindo estes últimos 821 números da gama 30 (serviço VoIP nómada). Apresenta-se no gráfico seguinte a evolução, a partir de 2007, do volume acumulado de portações de números, relevando-se que o mesmo número pode ter sido portado variadas vezes.

Evolução do volume acumulado de números portados

Gráfico 28.



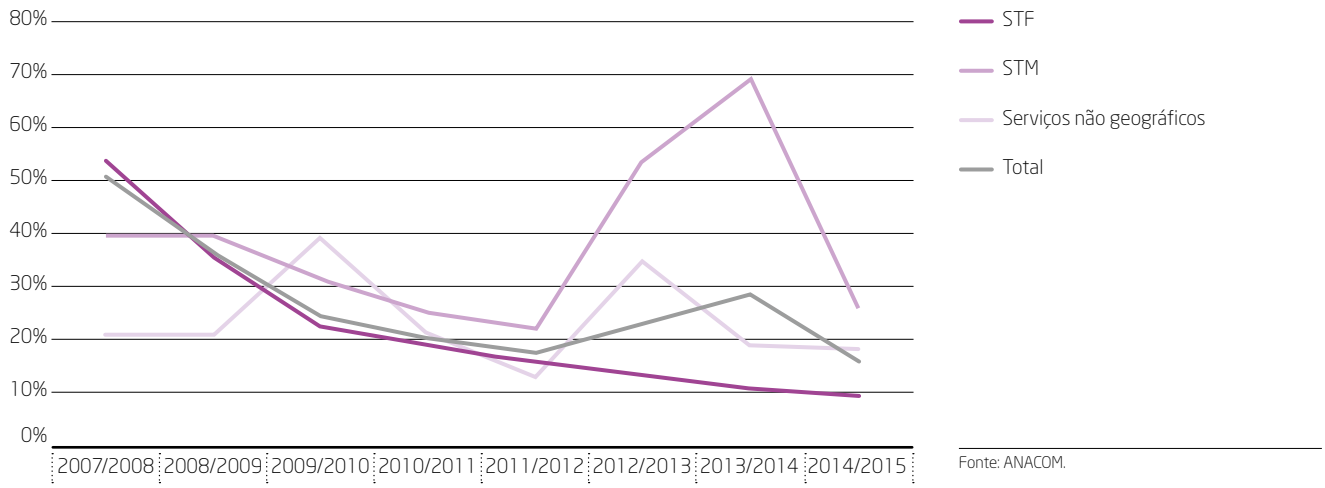
Fonte: ANACOM.

Em 2015, continuou a observar-se um crescimento acentuado do volume de números portados no STM, quando comparado com os números do STF, mas a um ritmo inferior ao dos dois anos anteriores. Este aumento pode estar associado ao crescimento das ofertas *quadruple play*.

Os números móveis portados aumentaram 25% face a 2014, enquanto a portabilidade dos números geográficos aumentou 10%. Em valores absolutos, a portabilidade no STM continua a ser mais reduzida de que a portabilidade no STF, ainda que no final de 2015 essa diferença se tenha esbatido. O crescimento na portabilidade dos números não geográficos (incluindo os números nómadas) ronda os 18% em 2015. O crescimento do volume de números geográficos portados foi mais reduzido (cerca de 10%). O gráfico seguinte ilustra as variações percentuais para os diferentes tipos de números.

Evolução da taxa de crescimento do volume acumulado de números portados

Gráfico 29.



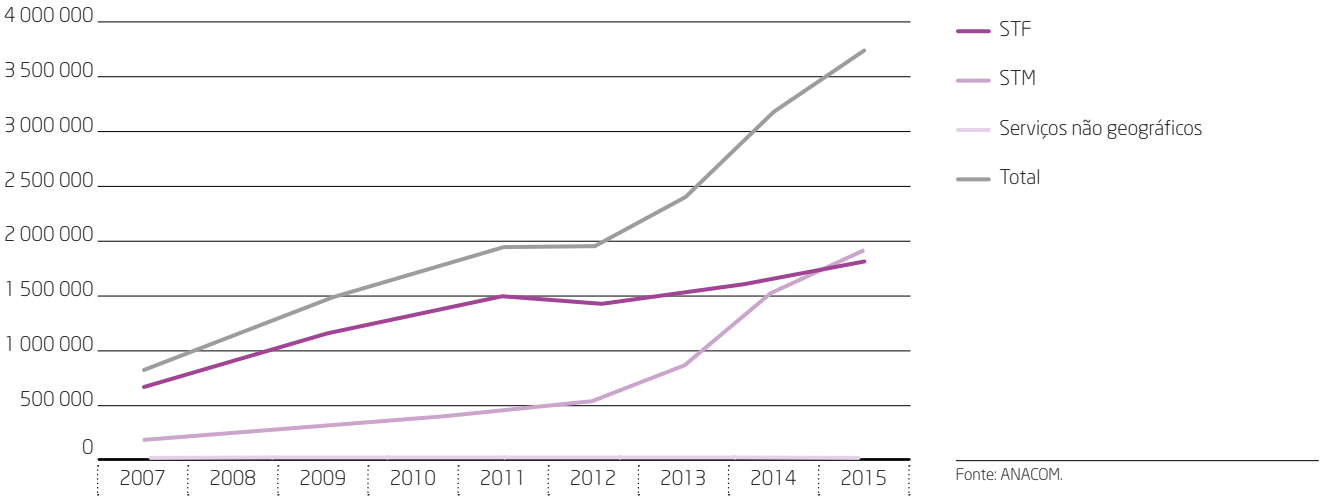
Fonte: ANACOM.

Os gráficos seguintes demonstram, de forma clara, que existe um conjunto significativo de clientes com números portados. O primeiro gráfico mostra a evolução em termos de números portados efetivos (quantidade de números que se encontram portados num determinado momento), de acordo com o registado na base de dados da entidade de referência para a portabilidade. Estes valores são inferiores aos registados no gráfico anterior devido ao facto de a portabilidade ser utilizada várias vezes para o mesmo número, em sucessivas mudanças de um mesmo cliente para vários prestadores, incluindo o retorno ao seu prestador inicial (doador do número). Em consequência disso, estes números constam como não portados na base de dados da entidade de referência, apesar de poderem ter sido portados várias vezes ao longo do período em análise.

A 31 de dezembro de 2015, existiam 3 735 238 números portados, dos quais 1 806 945 são números geográficos (STF), 1 924 554 são números móveis (STM) e 3739 são números não geográficos, incluindo estes últimos 851 números nómadas. Verifica-se assim que, pela primeira vez, a quantidade de números móveis que está portada em valor absoluto passou a ser superior à quantidade de números geográficos, muito embora, como se poderá ver nos gráficos/tabelas mais adiante, a penetração de números portados geográficos continue a ser muito superior à penetração dos números portados móveis.

Evolução do volume de números portados efetivos em base de dados

Gráfico 30.

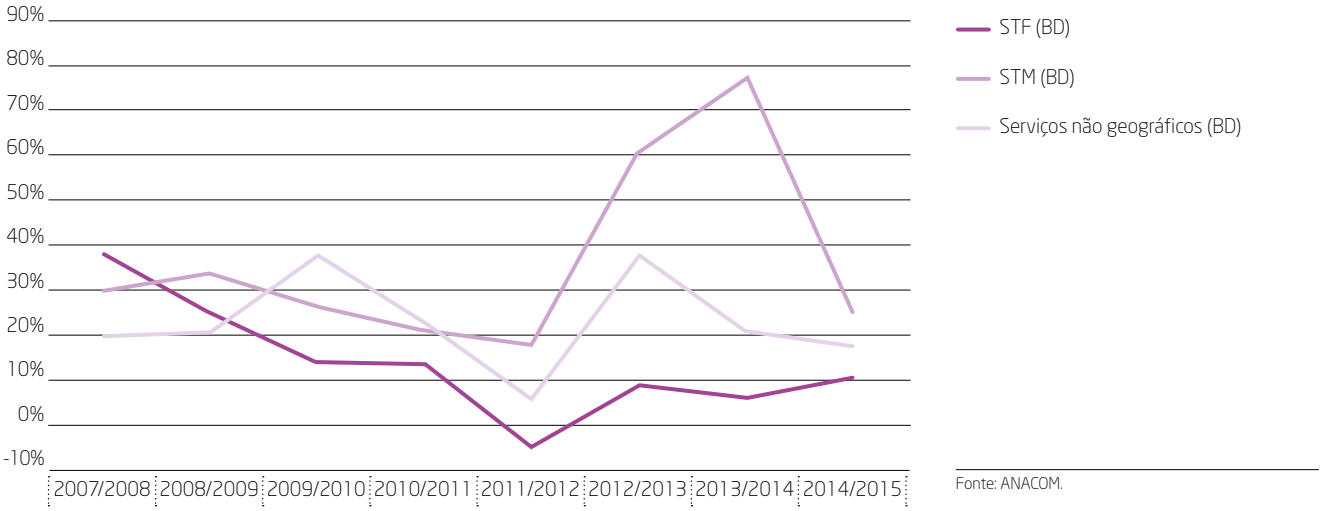


Fonte: ANACOM.

A quantidade de números portados continua a crescer em qualquer dos tipos de números portáveis mas esse crescimento tem vindo a estabilizar, em termos percentuais, nomeadamente no caso dos números geográficos.

Evolução da taxa de crescimento do número de números portados efetivos em base de dados

Gráfico 31.



Fonte: ANACOM.

Nas tabelas seguintes é apresentada a evolução, de 2011 até 2015, da proporção, desagregada em termos de segmento residencial e segmento empresarial, de números totais atribuídos no âmbito do STF, do STM e do serviço VoIP nómada que se encontravam portados no final de cada ano, bem como a evolução da proporção de clientes de acesso direto do STF e de clientes do serviço VoIP nómada com números portados.

De relevar que em 2015 a quantidade de números móveis portados (em base de dados) suplantou, pela primeira vez, a quantidade de números geográficos portados (situação verificada desde maio de 2015). Se atendermos à proporção de números portados, os números geográficos continuavam a suplantar, largamente, os números móveis, tanto ao nível do segmento residencial como do segmento não residencial.

Proporção de números, atribuídos a clientes do STF, que se encontram portados

Tabela 21.

	Final de 2011	Final de 2012	Final de 2013	Final de 2014	Final de 2015
I. Total	19,39%	19,20%	20,49%	21,69% [2] [3]	23,54%
II. Segmento residencial	20,89%	22,65%	24,15%	25,76%	26,67%
III. Segmento não residencial	17,56%	14,79% [1]	15,72%	16,37%	19,63%

Fonte: Respostas das empresas prestadoras ao questionário semestral de portabilidade.

[1] A redução, face ao ano anterior, deveu-se à fusão por incorporação (ocorrida a 29.12.2011) da PT Prime - Soluções Empresariais de Telecomunicações e Sistemas, S.A. na ex- PT Comunicações, S.A. (atual MEO - Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A.), o que implicou que os números que anteriormente haviam sido portados da MEO para a PT Prime tivessem deixado de ser considerados como portados, passando a ser novamente detidos pela MEO.

[2] A 14.05.2014 ocorreu a fusão por incorporação da ZON TV Cabo Portugal, S.A. na OPTIMUS - Comunicações, S.A., cuja designação social foi alterada para NOS Comunicações, S.A. Este processo teve impacto na quantidade de números portados, deixando de ser contabilizados os números que anteriormente se encontravam portados entre as duas empresas objeto de fusão.

[3] A 29.12.2014 ocorreu a fusão por incorporação da MEO - Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A. (MEO) na PT Comunicações, S.A. (PTC), tendo esta última adotado a designação social da primeira. Este processo teve impacto na quantidade de números portados, deixando de ser contabilizados os números que anteriormente se encontravam portados entre as duas empresas objeto de fusão.

Proporção de números, associados a estações móveis/equipamentos de utilizador no âmbito do STM, que se encontram portados [1]

Tabela 22.

	Final de 2011	Final de 2012	Final de 2013	Final de 2014	Final de 2015
I. Total	3,05%	3,51%	5,50%	8,63% [2]	12,16%
II. Segmento residencial	1,78%	2,24%	4,47%	8,03% [3]	11,96%
III. Segmento não residencial	8,74%	9,14%	10,11%	11,42%	13,08%

Fonte: Respostas das empresas prestadoras ao questionário semestral de portabilidade.

[1] Entende-se por estação móvel/equipamento de utilizador ativo todo aquele que no final do período em consideração se encontra habilitado a usufruir de um dos serviços disponíveis nas redes móveis (i.e., ter como atributo o direito de originar ou receber chamadas de voz ou mensagens ou de aceder a um serviço de transmissão de dados), sem que necessariamente o tenha utilizado. Não foi, no entanto, considerada a quantidade de números associados às seguintes rubricas:

- estações móveis/equipamentos de utilizador associados a situações específicas (testes do operador, estações pré-ativas em agentes/distribuidores, planos oferta com saldo mínimo e que ainda não formalizaram uma relação contratual, seja pelo carregamento, seja por assinatura do contrato);
- estações móveis/equipamentos de utilizador de suporte, em exclusivo, ao serviço de BLM.

[2] A 29.12.2014 ocorreu a fusão por incorporação da MEO - Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A. (MEO) na PT Comunicações, S.A. (PTC), tendo esta última adotado a designação social da primeira. Este processo teve impacto na quantidade de números portados, deixando de ser contabilizados os números que anteriormente se encontravam portados entre as duas empresas objeto de fusão.

[3] A 14.05.2014 ocorreu a fusão por incorporação da ZON TV Cabo Portugal, S.A. na OPTIMUS-Comunicações, S.A., cuja designação social foi alterada para NOS Comunicações, S.A. Este processo teve impacto na quantidade de números portados, deixando de ser contabilizados os números que anteriormente se encontravam portados entre as duas empresas objeto de fusão.

Proporção de números atribuídos a clientes do Serviço VoIP nómada que se encontram portados

Tabela 23.

	Final de 2011	Final de 2012	Final de 2013	Final de 2014	Final de 2015
I. Total	0,010%	0,011%	0,295%	0,463%	0,459%
II. Segmento residencial	0,003%	0,004%	0,004%	0,007% (2)	0,012%
III. Segmento não residencial	0,056% (1)	0,048%	1,190%	1,307%	1,110%

Fonte: Respostas das empresas prestadoras ao questionário semestral de portabilidade.

(1) A redução verificada em 2012 é justificada com a fusão, a 29.12.2011, da PT Prime – Soluções Empresariais de Telecomunicações e Sistemas, S.A. na ex-PT Comunicações, S.A (atual MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A.), o que implicou que os números que anteriormente haviam sido portados da MEO para a PT Prime tivessem deixado de ser considerados como portados, passando a ser novamente detidos pela MEO.

(2) A 14.05.2014 ocorreu a fusão por incorporação da ZON TV Cabo Portugal, S.A. na OPTIMUS-Comunicações, S.A., cuja designação social foi alterada para NOS Comunicações, S.A. Este processo teve impacto na quantidade de números portados, deixando de ser contabilizados os números que anteriormente se encontravam portados entre as duas empresas objeto de fusão.

Proporção de clientes de acesso direto de STF com números portados (1)

Tabela 24.

	Final de 2011	Final de 2012	Final de 2013	Final de 2014	Final de 2015
Proporção de clientes de acesso direto de STF com números portados	20,40%	21,35%	21,32%	22,80%	24,36%

Fonte: Respostas das empresas prestadoras ao questionário semestral de portabilidade.

(1) Foram apenas considerados os números afetos a clientes finais das próprias empresas prestadoras de STF, ou seja, não foram considerados os números destas que se encontrem afetos a clientes finais de outros prestadores de serviços de comunicações eletrónicas que utilizem a numeração das empresas prestadoras de STF.

Proporção de clientes do serviço VoIP nómada com números portados

Tabela 25.

	Final de 2011	Final de 2012	Final de 2013	Final de 2014	Final de 2015
Proporção de clientes de acesso direto de STF com números portados	0,007%	0,008%	0,014%	0,021%	0,024%

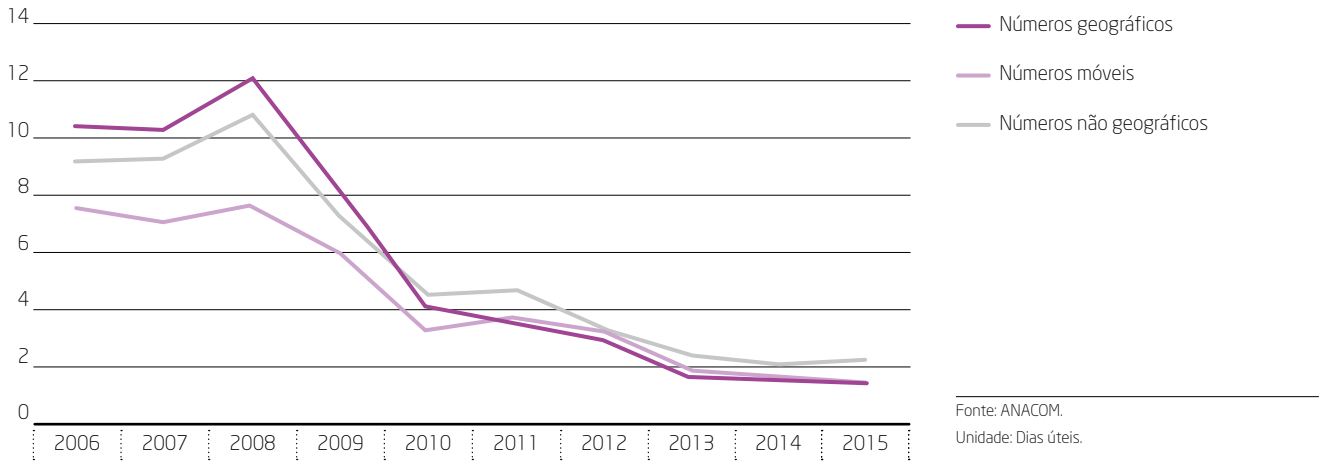
Fonte: Respostas das empresas prestadoras ao questionário semestral de portabilidade.

7.1.2. Evolução no tempo da portabilidade entre operadores

O estabelecimento do prazo máximo de um dia útil[41] para fazer a portabilidade, contado da apresentação do pedido pelo assinante, resultou na redução dos tempos operacionais de portação dos números, tendência esta que continuou a registar-se em 2015 – *vide* gráfico seguinte. A média global do prazo de portabilidade entre operadores é de 1,4 dias úteis. Já o tempo de portação dos números não geográficos (média anual de 2,1 dias úteis) pode considerar-se como uma exceção, pois trata-se de números associados a serviços de clientes empresariais onde pode não ser aplicada a regra de base estabelecida no Regulamento da Portabilidade – que admite algumas exceções (por exemplo, a possibilidade de o cliente escolher uma data específica para a portabilidade que melhor se adapte ao seu ciclo de faturação).

Evolução dos prazos de portação de números

Gráfico 32.



Fonte: ANACOM.
Unidade: Dias úteis.

7.1.3. Evolução dos preços da portabilidade

De acordo com a informação recolhida junto das empresas prestadoras do STM (incluindo MVNO), das empresas prestadoras do STF e das empresas prestadoras do serviço VoIP de uso nómada, no final de 2015:

– A portabilidade no âmbito do STM continuava a ser uma operação gratuita para os utilizadores finais.

– Apenas um dos sete prestadores de STF atuantes no segmento residencial cobrava um preço aos clientes que optam por manter o número (12,20 euros – valor sem IVA). No mercado empresarial, três dos 12 prestadores do serviço cobravam aos novos clientes um preço pela portabilidade do número, sendo o valor mais elevado 15 euros (valor sem IVA).

– Apenas um dos quatro prestadores do serviço de VoIP nómada atuantes no segmento residencial cobrava aos utilizadores a operação de portabilidade (4,59 euros – valor sem IVA). No segmento empresarial, a portabilidade era gratuita para cinco dos oito prestadores do serviço VoIP nómada. Nos restantes casos, o preço da portabilidade variava entre os 4,59 e os 15 euros (valores sem IVA).

41 Com algumas exceções previstas no Regulamento da Portabilidade, nomeadamente no caso de venda *online* onde o prazo máximo foi definido em três dias úteis, ou no caso de necessidade de instalação de infraestruturas que define que o tempo deverá ser o mais breve possível.

De acordo com a informação recolhida junto dos prestadores sobre os preços grossistas, os valores praticados no final de 2015 não ultrapassavam os limites que se encontram definidos na ORI, cumprindo, assim, o estabelecido no Regulamento da Portabilidade.

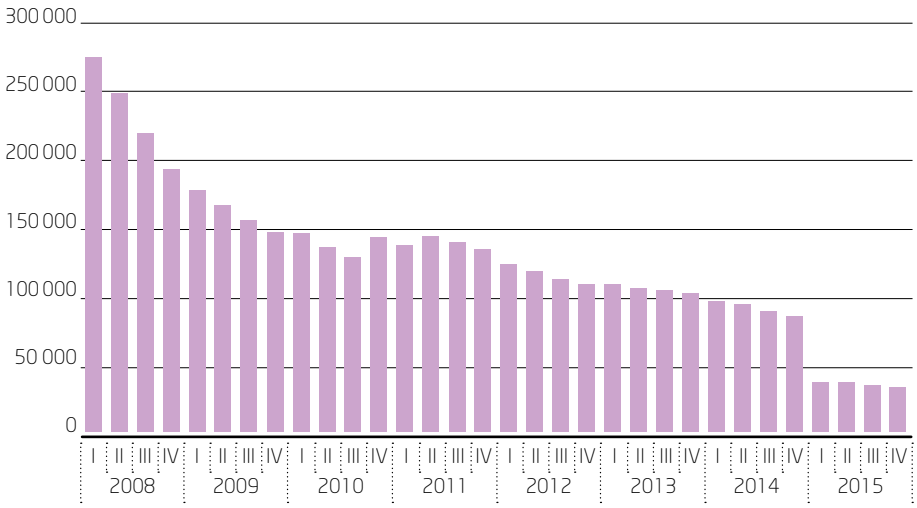
7.2. Pré-seleção

Em 2015, acentuou-se a tendência de redução da utilização do acesso indireto (pré-seleção e seleção chamada-a-chamada) por parte dos clientes do STF. Essa redução deve-se sobretudo à diminuição no número de clientes que possui acesso indireto através de pré-seleção. Na seleção chamada-a-chamada a redução é mais ténue.

No global, o número de clientes de acesso indireto registou, no final de 2015, uma redução homóloga de 59%, tendência que se registou em todos os trimestres do ano.

Evolução do número de clientes de acesso indireto através de pré-seleção e de seleção chamada-a-chamada

Gráfico 33.



Fonte: ANACOM.

ROAMING INTERNACIONAL

8. *ROAMING* INTERNACIONAL

Em 2015, continuaram as negociações ao nível da UE sobre a proposta de regulamento conhecida por [*Telecoms Single Market* (TSM), no âmbito da iniciativa *Connected Continent* da CE, a qual previa a introdução de medidas com impacto muito significativo a nível do serviço de *roaming*. Este processo negocial envolveu múltiplas interações, designadamente ao nível do Conselho Europeu, no âmbito do qual a ANACOM, em assessoria ao Governo, procedeu à análise das propostas apresentadas com vista a apurar o impacto das medidas ao nível nacional e a apresentar os seus comentários às propostas de regulamento que foram sendo revistas durante o processo de negociação.]

Deste processo resultou a aprovação, a 25 de novembro de 2015, do Regulamento (UE) n.º 2015/2120 do Parlamento Europeu e do Conselho, o qual, a par de um conjunto de medidas respeitantes ao acesso à Internet aberta (alterações à Diretiva 2002/22/CE), procedeu também à revisão do Regulamento (UE) n.º 531/2012 relativo à itinerância nas redes de comunicações móveis públicas da União, designado por Regulamento de *roaming*.

Em particular, a revisão do Regulamento de *roaming* incidiu sobre a implementação do conceito de *Roam like at home* (RLAH), que, em termos gerais, visa aproximar os preços dos serviços de *roaming* internacional intra-União Europeia do preço pago pelos serviços domésticos. Conforme previsto nesta revisão, essa alteração será introduzida de forma faseada, tendo-se definido um período transitório, que decorrerá entre 30 de abril de 2016 e 14 de junho de 2017, durante o qual, para além da aplicação do tarifário doméstico, ainda poderão ser aplicadas sobretaxas (exceto no caso dos SMS recebidos e das mensagens de correio de voz recebidas) que, contudo, estarão sujeitas a determinados limites. Com exceção das chamadas recebidas, as sobretaxas aplicadas não poderão exceder os preços máximos grossistas em vigor desde 1 de julho de 2014 e, quando aplicada, a soma dessa sobretaxa com o preço doméstico não poderá exceder os preços máximos retalhistas em vigor desde 1 de julho de 2014. No caso das chamadas recebidas, a sobretaxa não pode exceder a média ponderada dos preços máximos de terminação móvel na UE, que foi definida em 0,0114 euros por minuto[42]. Uma vez finalizado este período, i.e. a partir de 15 de julho de 2017, o RLAH passará a vigorar, eventualmente sujeito a uma política de utilização razoável e com a possibilidade dos operadores que demonstrarem não conseguir recuperar os custos de prestação dos serviços regulados de *roaming* a nível retalhista poderem continuar a aplicar uma sobretaxa.

Neste âmbito, e embora esta Autoridade partilhe a generalidade dos objetivos invocados pela CE no âmbito desta proposta, a ANACOM alertou durante o processo negocial para o facto de este Regulamento não conferir todas as garantias no sentido de proteger os consumidores nacionais de eventuais aumentos de preços domésticos, designadamente se não forem proporcionadas condições aos operadores para recuperar adequadamente os custos associados à prestação de serviços de *roaming*.

Neste contexto, após aprovação do Regulamento (UE) n.º 2015/2120 do Parlamento Europeu e do Conselho, a ANACOM continuou a supervisionar esta matéria, nomeadamente no que se refere às questões relacionadas com a sua implementação, uma vez que a nova redação do Regulamento identifica um conjunto de ações a serem desenvolvidas pela CE, pelo BEREC ou pelos próprios reguladores nacionais, que irão permitir que as referidas alterações possam efetivamente ser implementadas.

Assim, a ANACOM, no âmbito da sua participação no BEREC, tem relevado a existência de aspectos a acautelar no conjunto de ações que o Regulamento prevê que sejam desenvolvidas com vista à entrada em vigor do RLAH, em particular a análise do mercado grossista de *roaming*, com vista à revisão dos preços grossistas ou a estabelecer uma outra solução para resolução dos problemas que vierem a ser identificados, a efetuar pela CE. A ANACOM tem salientado a importância de ser tido em consideração o impacto da sazonalidade na estrutura de custos dos operadores ativos em áreas turísticas, bem como de atender às situações em que existem significativos desbalanceamentos em termos de tráfego de *roaming* de entrada e de saída, relacionados com as questões de sazonalidade ou decorrentes da existência de diferentes níveis de deslocação para o estrangeiro entre os vários países da UE. Importa ainda que qualquer medida que venha a ser adotada, reflita adequadamente os custos específicos subjacentes à prestação de serviços de *roaming*.

42 http://www.anacom.pt/render.jsp?categoryId=187864.

Considerando as ações desenvolvidas com vista a permitir que as alterações ao Regulamento de *roaming* possam efetivamente ser implementadas, é ainda de destacar a adoção do Regulamento de Execução (UE) n.º 2015/2352 da Comissão, de 16 de dezembro de 2015, que estabeleceu a média ponderada das taxas máximas de terminação móvel na UE e para o qual a ANACOM contribuiu através da resposta a questionários e envio de comentários.

No quadro das atividades referidas, a ANACOM continuou a assegurar a participação no grupo de trabalho do BEREC que analisou as questões em causa, com vista a contribuir para a elaboração de posições comuns sobre as matérias mais relevantes, procurando salvaguardar condições que, a longo prazo, possam garantir que o impacto nos mercados não seja negativo e que sejam salvaguardados os interesses dos utilizadores finais. Neste enquadramento, são de relevar os contributos para a preparação das linhas de orientação relativas à aplicação do Regulamento revisto, incluindo o período transitório, com vista a contribuir para uma implementação mais facilitada e harmonizada por todos os operadores na UE.

A par das questões relacionadas com a aprovação e implementação do Regulamento (UE) n.º 2015/2120, mantiveram-se as atividades regulares de reporte e monitorização da aplicação do Regulamento de *roaming* vigente através, nomeadamente, da recolha de informação ao nível nacional com vista a contribuir para a elaboração dos relatórios produzidos pelo BEREC, referentes ao acompanhamento da evolução dos preços retalhistas e grossistas de *roaming* e à transparência e comparabilidade de tarifários.

Refira-se que, em 2015, mantiveram-se os limites máximos para as tarifas grossistas e retalhistas introduzidos em julho de 2014 (e manter-se-ão até ao início do período transitório).

Tendo em conta os máximos estabelecidos, e conforme referido acima, a ANACOM recolheu e analisou informação, nos termos definidos pelo BEREC, para verificar as tarifas médias registadas e o cumprimento dos valores máximos definidos no Regulamento. Desta avaliação, constatou-se que os operadores móveis portugueses têm cumprido os valores máximos estipulados e apresentam ofertas alternativas às que correspondem aos preços máximos.

Nas tabelas seguintes apresenta-se a evolução, entre o início do segundo trimestre de 2014 e o final do primeiro trimestre de 2015[43], dos preços médios retalhistas das eurotarifas (voz, SMS e dados) e dos preços médios grossistas (voz, SMS e dados) para as comunicações de *roaming* (dados agregados apurados com base nas receitas e tráfego dos diferentes operadores móveis atuantes em Portugal). Estes preços médios situaram-se abaixo dos tetos máximos estabelecidos no Regulamento.

Preços grossistas voz - «fora de grupo»[44] (valores médios por minuto)

Tabela 26.

	Valores observados
Q2 2014	0,051
Q3 2014	0,039
Q4 2014	0,040
Q1 2015	0,026

Fonte: ANACOM (informação baseada nas respostas dos operadores aos modelos de especificação do BEREC). Valores em euros.

43 Semestre sobre os quais incidiram os dois relatórios publicados pelo BEREC em 2015.

44 O conjunto de entidades composto por aquelas que não são detidas na totalidade ou na sua maioria pelo grupo empresarial em que se insere o operador.

Preços retalhistas voz (valores médios por minuto)

Tabela 27.

	Valores observados		Valores máximos definidos no Regulamento	
	Chamadas efetuadas	Chamadas recebidas	Chamadas efetuadas	Chamadas recebidas
Q2 2014	0,240	0,05	0,24	0,07
Q3 2014	0,189	0,05		
Q4 2014	0,190	0,05	0,19	0,05
Q1 2015	0,190	0,05		

Fonte: ANACOM (informação baseada nas respostas dos operadores aos modelos de especificação do BEREC).Valores em euros.

Preços grossistas SMS - «fora de grupo» (valores médios por SMS)

Tabela 28.

	Valores observados	Valores máximos definidos no Regulamento
Q2 2014	0,015	
Q3 2014	0,012	0,02
Q4 2014	0,016	
Q1 2015	0,013	

Fonte: ANACOM (informação baseada nas respostas dos operadores aos modelos de especificação do BEREC). Valores em euros.

Preços retalhistas SMS (valores médios por SMS)

Tabela 29.

	Valores observados	Valores máximos definidos no Regulamento
Q2 2014	0,079	0,08
Q3 2014	0,060	
Q4 2014	0,059	0,06
Q1 2015	0,059	

Fonte: ANACOM (informação baseada nas respostas dos operadores aos modelos de especificação do BEREC). Valores em euros.

Preços grossistas dados - «fora de grupo» (valores médios por MB)

Tabela 30.

	Valores observados	Valores máximos definidos no Regulamento
Q2 2014	0,033	0,15
Q3 2014	0,019	
Q4 2014	0,026	0,05
Q1 2015	0,018	

Fonte: ANACOM (informação baseada nas respostas dos operadores aos modelos de especificação do BEREC). Valores em euros.

Preços retalhistas dados (valores médios por MB)

Tabela 31.

	Valores observados	Valores máximos definidos no Regulamento
Q2 2014	0,445	0,45
Q3 2014	0,119	0,20
Q4 2014	0,200	
Q1 2015	0,200	

Fonte: ANACOM (informação baseada nas respostas dos operadores aos modelos de especificação do BEREC). Valores em euros.

No que toca à transparência e comparabilidade das tarifas dos operadores nacionais, concluiu-se existirem em 2015 tarifários de *roaming* bastante diversos, desde a eurotarifa (obrigatoriamente disponibilizada por todos os operadores) às tarifas alternativas (tarifas de *roaming* em *bundle* e/ou tarifas em *roaming* incluídas em pacotes domésticos), embora estas últimas não sejam praticadas por todos os MNO/MVNO. Destaca-se ainda que, de uma forma geral, os operadores reportam informação sobre as condições e preços existentes para cada tarifa.

SEGURANÇA DAS COMUNICAÇÕES

9. SEGURANÇA DAS COMUNICAÇÕES

Com a entrada em vigor dos novos estatutos da ANACOM, a matéria do planeamento civil de emergência no sector das comunicações passou a estar integrada nas atribuições desta Autoridade.

Esta circunstância permite a obtenção de sinergias, quer ao nível da própria ANACOM, quer na articulação com outras entidades, que facilitam a atuação nesta área e uma abordagem mais integrada aos problemas, em resultado da construção e implementação de uma visão agregada. Essa visão baseia-se na ação desenvolvida no âmbito das matérias relativas à segurança das comunicações constantes do quadro regulatório em vigor e na ação no âmbito da proteção civil, bem como do planeamento civil de emergência.

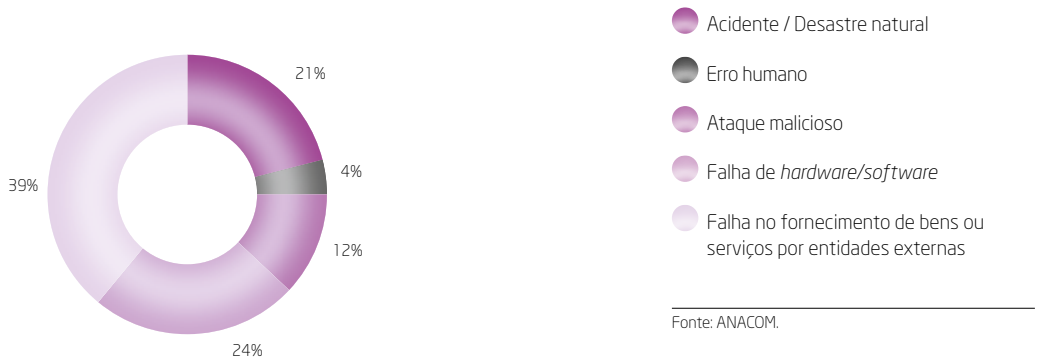
Da atividade prosseguida em 2015 importa salientar o trabalho concretizado com vista à realização de auditorias de segurança, muito embora a consulta pública sobre os procedimentos e os aspectos técnicos a considerar na sua realização decorra já em 2016. Em matéria de cooperação com outras entidades nacionais e internacionais, destaca-se o trabalho desenvolvido com as empresas de comunicações eletrónicas e com a Apritel, com outras autoridades reguladoras, caso da ERSE, e com organismos nacionais e regionais no âmbito dos planos de emergência de proteção civil. De referir ainda o relacionamento com o Gabinete Nacional de Segurança, no contexto do tratamento das matérias classificadas, com o Exército, no contexto do exercício Ciber Perseu 2015, com o IPQ e o itSMF, no âmbito da normalização técnica, e com as entidades que integram a medida 3.1.9 – Confiança e segurança das redes e serviços, no âmbito da Agenda Portugal Digital, tais como a Fundação para a Ciência e a Tecnologia e o IAPMEI. O Instituto das Telecomunicações e a Associação Portuguesa para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação (APDSI) foram outras entidades com as quais se cooperou.

9.1. Segurança e integridade das redes e serviços

Em 2015, o Centro de Reporte de Notificações (CRN) recebeu 100 notificações com impacto significativo, cujas causas são detalhadas no gráfico seguinte:

Notificações de violações de segurança ou perdas de integridade - 2015

Gráfico 34.



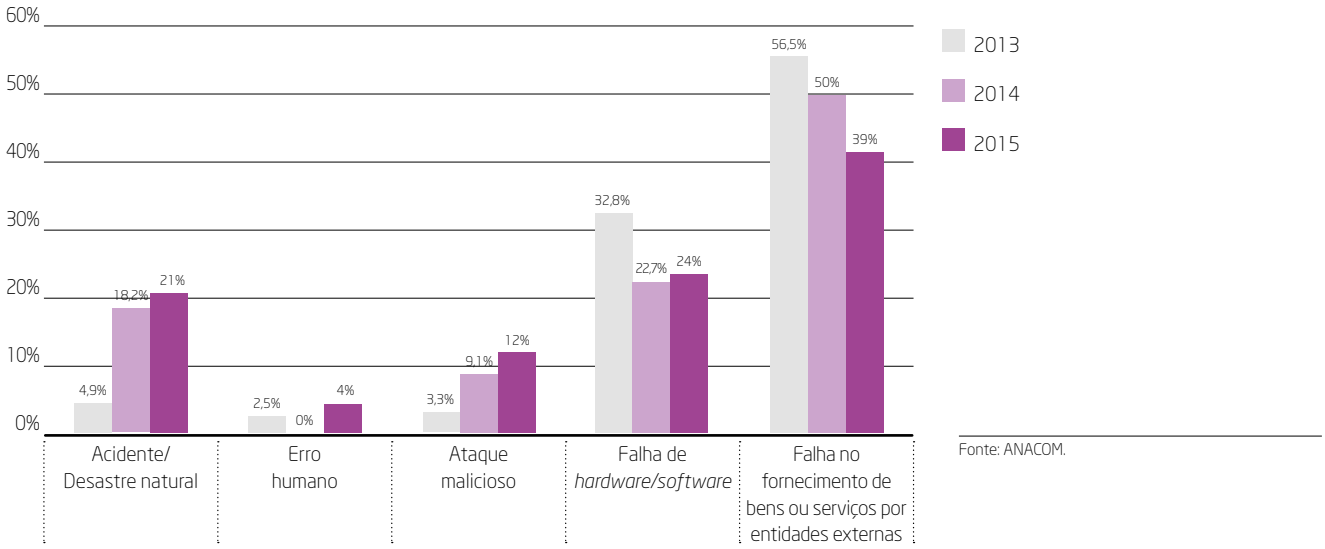
Fonte: ANACOM.

Essas 100 notificações mais que duplicaram as recebidas em 2014 (44). Em 2013 tinham sido rececionadas 122 notificações.

No gráfico seguinte consta a evolução das causas que originaram as notificações recebidas na ANACOM:

Notificações de violações de segurança ou perdas de integridade - 2013-2015

Gráfico 35.



Fonte: ANACOM.

É possível verificar que, em 2015, houve um aumento significativo das ocorrências por acidentes/desastres naturais (nomeadamente fogos florestais), erro humano e ataques maliciosos (todos devido a furto, roubo, ou danos de/em cabos de cobre ou de fibra ótica). As falhas de *hardware/software* subiram de forma mais ligeira e os fornecimentos de terceiros caíram.

Conforme disposto na LCE, a ANACOM apresentou à Agência Europeia para a Segurança das Redes e da Informação (ENISA) e à CE o relatório anual resumido das notificações de violações de segurança ou perdas de integridade relativo a 2014.

Ainda no que respeita à ENISA, a ANACOM participou nos trabalhos e nas reuniões do *Article 13a Expert Group*, de que resultou, entre outros, o relatório anual 2014, bem como nos trabalhos do grupo informal sobre segurança das redes e informação (NIS) do IRG, tendo organizado uma reunião em Lisboa.

9.2. Número único de emergência europeu - 112

A nível nacional, a ANACOM promoveu a realização de ações com vista à criação das condições necessárias para a futura implementação do *eCall*, em colaboração com a Secretaria-Geral do Ministério da Administração Interna (MAI). Os operadores envolvidos puderam participar ativamente no projeto *i-HeERO*, através da implementação da *eCall flag* nas redes dos operadores móveis e da definição dos códigos de encaminhamento para as chamadas *eCall*, de modo a que essas chamadas possam vir a ser tratadas nos Centros de Atendimento 112 que o MAI venha a definir.

A ANACOM assegurou, ainda, a participação nacional na Plataforma Europeia de Implementação do *eCall*, garantindo o acompanhamento das melhores práticas europeias.

Em conjunto com a Secretaria-Geral do MAI foi organizado um *workshop* subordinado ao tema *Advanced Mobile Location* em parceria com a European Emergency Number Association (EENA), com vista à promoção de uma solução potenciadora de uma melhor localização da pessoa que liga para o 112 a partir de uma rede móvel. Esta solução já está implementada no Reino Unido e em vias de implementação noutros países europeus.

A nível europeu, a ANACOM deu continuidade à sua participação no PT ES[45], que se debruça sobre matérias relacionadas com o acesso aos serviços de emergência.

45 *Project Team Emergency Services*, do Comité de Comunicações Eletrónicas (ECC).

9.3. Planeamento civil de emergência

A entrada em vigor dos novos estatutos da ANACOM determina a realização de um vasto trabalho em matéria de planeamento civil de emergência, tanto a nível interno, integrando as novas atribuições e competências, como a nível externo, face à articulação e cooperação que terá que existir com outras entidades, em especial com a Autoridade Nacional de Proteção Civil (ANPC).

9.4. Articulação com a proteção civil

Em termos da articulação com a proteção civil, releva-se a participação na preparação dos planos de emergência regionais da Madeira e dos Açores, através das delegações da ANACOM nestas duas regiões autónomas.

9.5. Exercícios de segurança de comunicações

A ANACOM tem vindo a promover uma série de iniciativas com a finalidade de aumentar a resiliência das redes e serviços de comunicações eletrónicas num cenário de crise, seja a nível local, nacional ou internacional.

É o caso dos exercícios de segurança a redes e serviços de comunicações eletrónicas, que constituem um instrumento fundamental para promover a cooperação e testar os mecanismos de comunicação entre os vários atores responsáveis por gerir incidentes, independentemente da sua origem.

Estes exercícios de segurança são uma ferramenta-chave para a preparação e gestão de eventuais situações de crise e, por isso, devem ser parte integrante de um plano de contingência. A preparação, execução e avaliação de exercícios de segurança envolve a troca de informação e comunicação entre múltiplos indivíduos e entidades. Por esse motivo, a ANACOM está a promover o desenvolvimento de uma base de conhecimento, que contempla uma solução de *software* para suporte à realização de futuros exercícios de preparação das redes e serviços de comunicações eletrónicas e o levantamento e análise de diversas fontes de conhecimento existentes – normas e recomendações técnicas nacionais e internacionais sobre cenários, incidentes, vulnerabilidades, ameaças e boas práticas na área de segurança das redes e serviços de comunicações eletrónicas

Neste âmbito, foi desenvolvida pela ANACOM uma plataforma *proof-of-concept* (POC) de apoio a exercícios de comunicações eletrónicas, com o nome de XCOM, estando neste momento a ser dado seguimento a estes esforços avançando com o desenvolvimento da plataforma para uma versão protótipo de alta-fidelidade.

Os *stakeholders* da plataforma de apoio a exercício de comunicações eletrónicas são:

- a ANACOM, para treinar colaboradores e afinar procedimentos de resposta a situações de crise e para estabelecer pontos de contacto e fomentar a cooperação entre entidades nessas situações;

- os operadores e prestadores de serviços de comunicações eletrónicas;

- outras entidades públicas e privadas com responsabilidade sob as infraestruturas críticas nacionais (ICN), tais como os sectores da energia e dos transportes, serviços de saúde e as forças de segurança e defesa nacional.

Em 2015, a ANACOM participou em dois exercícios de cibersegurança:

- 3.ª fase do Cyber Europe 2014

Este exercício juntou mais de 50 representantes de 23 países da UE e da Associação Europeia de Livre Comércio (EFTA), com o objetivo de rever os mecanismos de gestão de crises cibernéticas, disponíveis ao nível nacional e europeu, e discutir as suas limitações e possível desenvolvimento futuro. O exercício cobriu vários pontos-chave tais como escalada de crise, cooperação multinacional e implicações legais.

Ao longo da série de exercícios cibernéticos, a ANACOM prestou apoio a operadores e prestadores de serviços de comunicações eletrónicas, equipas de resposta a incidentes de segurança informática, agências de cibersegurança, entidades públicas, entidades do sector energético, entre outras, no reforço da sua preparação para enfrentar os atuais e futuros desafios de cibersegurança.

A ANACOM, em cooperação com a ENISA, organizou em Portugal uma série de exercícios cibernéticos de preparação para grandes crises de cibersegurança Cyber Europe.

- Ciber Perseu 2015

A ANACOM participou ainda no Ciber Perseu 2015, exercício que visou avaliar a capacidade de resposta do Exército face à ocorrência de ciberataques, de âmbito nacional ou internacional, suscetíveis de afetar as comunicações e sistemas de informação que suportam o comando e controlo do Exército.

Este exercício constituiu uma excelente oportunidade para que as diversas entidades pudessem exercitar e caraterizar a sua capacidade

de resposta às situações que foram sendo colocadas, bem como identificar os diversos impactos que os eventos acarretavam para o desempenho das suas atribuições.

9.6. Normalização técnica

9.6.1. Organismo de Normalização Sectorial (ONS)

Em 2015 foram respondidas 257 consultas. As comissões técnicas nacionais constituídas responderam a 157 consultas:

- CTE 209 – Redes de cabo para sinais de televisão, sinais de som e serviços interativos.
- CTE 210 – Compatibilidade eletromagnética.
- CTE 215 – Aspectos eletrotécnicos de equipamento de telecomunicações.
- CTE 46 – Cabos, fios e guias de onda para equipamento de telecomunicações.

Para além do ETSI ERM, cujos trabalhos foram participados pela comissão técnica nacional da compatibilidade eletromagnética (CTE 210) outros assuntos, expressos em 40 consultas, alcançaram a participação das partes interessadas.

O IEC/TC 100, dedicado aos assuntos de áudio, vídeo e sistemas multimédia e equipamento, traduziu-se em 40 consultas durante 2015.

9.6.2. Normalização no âmbito da segurança em sistemas de informação

A ANACOM integra a CT 163 e dinamiza uma subcomissão de telecomunicações (CT 163/TELCO). Esta dinamização passa pela organização de *workshops* e divulgação dos trabalhos de normalização provenientes da ISO/IEC JTC1/SC27 com potencial impacto nas comunicações eletrónicas.

No contexto de alguns dos trabalhos da ISO/IEC JTC1/SC27, que a CT 163 desenvolve, decorreu em março de 2015 o *workshop* "Investigação de incidentes de segurança em sistemas de informação e prova digital".

SISTEMA DE INFORMAÇÃO CENTRALIZADO

10. SISTEMA DE INFORMAÇÃO CENTRALIZADO (SIC)

O SIC é uma plataforma de acesso a informação atualizada sobre infraestruturas aptas ao alojamento de redes de comunicações eletrónicas, que contempla os seguintes elementos ao nível do planeamento e ordenamento do território:

- cadastro com informação completa e georreferenciada das infraestruturas aptas ao alojamento de redes de comunicações eletrónicas;
- procedimentos e condições aplicáveis ao acesso e utilização das infraestruturas aptas ao alojamento de redes de comunicações eletrónicas;
- anúncios de construção de novas condutas e outras infraestruturas aptas ao alojamento de redes de comunicações eletrónicas;
- informação sobre os procedimentos e condições de que depende a atribuição de direitos de passagem para a construção de infraestruturas aptas ao alojamento de redes de comunicações eletrónicas.

As informações que constam do SIC vinculam as entidades responsáveis pela sua elaboração e disponibilização, sendo que é também a essas entidades que compete assegurar a permanente atualização das informações.

À ANACOM compete a conceção, gestão, manutenção e garantia de acessibilidade e disponibilização do SIC.

Com a adjudicação do desenvolvimento do SIC à Ambisig – Ambiente e Sistemas de Informação Geográfica, a 20 de novembro, e da celebração do contrato a 30 de dezembro de 2014, iniciou-se a primeira fase de desenvolvimento, tendo sido realizadas as seguintes tarefas:

- definição e levantamento de requisitos;
- caraterização da situação existente no país mediante preparação, envio e tratamento das respostas a questionário enviado às entidades;
- análise funcional e de arquitetura do sistema;
- implementação do sistema;
- realização de reuniões de contacto e técnicas com algumas das entidades futuras utilizadoras do SIC, designadamente operadores de comunicações eletrónicas, empresas e entidades reguladoras dos sectores da energia, do gás, dos transportes rodoviários e aéreos, dos portos, dos aeroportos, da água, empresas concessionárias, organismos públicos, governos regionais e câmaras municipais;
- realização de testes funcionais com a participação/execução de representantes das entidades acima indicadas e de acordo com o perfil de utilização da entidade no SIC, que decorreram no Continente e nas regiões autónomas da Madeira e dos Açores;
- realização de ações de disseminação e formação do SIC.

De acordo com o planeado, o sistema entrou em operação no dia 14 de janeiro de 2016. Com a entrada em produção iniciou-se a segunda fase do projeto – gestão, operação, acessibilidade, disponibilidade e manutenção do SIC.

GESTÃO DO ESPECTRO RADIOELÉTRICO

11. GESTÃO DO ESPECTRO RADIOELÉTRICO

11.1. Leilão multifaixa - velocidades de referência associadas às obrigações de cobertura na faixa de frequência dos 800 MHz

O Regulamento n.º 560-A/2011, de 19 de outubro, impôs obrigações de cobertura como condição associada aos direitos de utilização a atribuir na faixa dos 800 MHz.

Em resultado do leilão, a MEO, NOS e Vodafone Portugal, enquanto titulares de direitos de utilização sobre 2 x 10 MHz na faixa de frequências dos 800 MHz, ficaram individualmente obrigadas a assegurar a cobertura de um conjunto de 160 freguesias tendencialmente sem cobertura de BLM.

Numa segunda vertente da especificação destas obrigações de cobertura, a ANACOM deu início ao processo de concretização da velocidade de transmissão de dados a disponibilizar em cada uma das freguesias, tendo, por deliberação de 21 de março de 2014, definido a metodologia para fixar a velocidade de referência associada às obrigações de cobertura.

Por decisão de 28 de maio de 2015, a ANACOM aprovou o SPD relativo à determinação das velocidades de referência associadas às obrigações de cobertura na faixa de frequências dos 800 MHz para cada uma das empresas vinculadas, nos termos das condições fixadas por ocasião do leilão correspondente, que foi submetido à audiência prévia dos interessados e ao procedimento geral de consulta.

A decisão final transitou para 2016, tendo sido adotada em março.

11.2. Renovação dos direitos de utilização de frequências (DUF) atribuídos na faixa 2100 MHz

Por decisão de 17 de novembro de 2015, a ANACOM aprovou o SPD para renovação dos DUF atribuídos na faixa dos 2100 MHz à MEO, à NOS e à Vodafone.

Embora a ANACOM considere que nada obsta à renovação dos DUF pelo prazo de 15 anos, entendeu que deviam ser impostas à NOS, à MEO e à Vodafone algumas condições distintas das inicialmente fixadas, em termos de obrigações de cobertura e de condições de utilização das frequências, o que deveria ocorrer em conformidade com as condições estabelecidas na Decisão de Execução da Comissão n.º 2012/688/UE.

Este SPD foi submetido a audiência prévia das entidades interessadas, tendo a decisão final transitado para 2016, vindo a ser adotada em 18 de fevereiro.

11.3. Grupo nacional de preparação para a WRC-15 (Conferência Mundial das Radiocomunicações de 2015)

A ANACOM participa em várias atividades da UIT, no âmbito do Sector das Radiocomunicações (UIT-R), designadamente em matérias relativas às atividades de gestão e planeamento de espectro radioelétrico e participa nas conferências mundiais das radiocomunicações (WRC).

Neste contexto, a ANACOM constituiu um grupo de trabalho, em 2013, que envolveu, tal como em conferências anteriores, as entidades externas do sector (operadores, indústria e academia, entre outros) que se mostraram disponíveis e interessadas em colaborar na preparação da WRC-15. O objetivo era reforçar a posição nacional nesta conferência, procurando refletir a defesa dos interesses nacionais. Em 2015, o grupo reuniu-se várias vezes, tendo a troca de opiniões contribuído para a fundamentação e consolidação de posições nacionais ao nível da CEPT e da UIT durante a WRC-15. As propostas de posições nacionais à WRC-15 foram previamente levadas ao conhecimento do ME e MNE.

A WRC-15 decorreu em Genebra, em novembro, e contou com a participação de mais de 3 mil delegados de 162 países. Portugal foi representado pela ANACOM e os objetivos nacionais foram alcançados, nomeadamente no que respeita à atribuição de espectro adicional para o IMT e à identificação de espectro do ADS-B (*Automatic Data Surveillance-Broadcast*) via satélite.

11.4. Radiodifusão televisiva - televisão digital terrestre (TDT)

• Definição das obrigações de cobertura terrestre a incluir no DUF TDT (MUX A)

A 25 de junho de 2015, a ANACOM aprovou o relatório de audiência prévia e consulta pública relativo à definição das obrigações de cobertura terrestre a incluir no direito de utilização de frequências (DUF ICP-ANACOM N.º 06/2008) atribuído à MEO no âmbito da TDT, na sequência da deliberação de 4 de julho de 2014. Aprovou ainda um novo projeto de decisão sobre a definição das obrigações de cobertura terrestre e a alteração do DUF TDT, o qual foi submetido a audiência prévia da MEO, bem como ao procedimento geral de consulta.

Por decisão final de 1 de outubro de 2015, a ANACOM aprovou a definição das obrigações de cobertura terrestre a incluir no direito de utilização de frequências (DUF ICP-ANACOM N.º 06/2008) atribuído à MEO.

Esta decisão, entre outras matérias: i) integra no DUF TDT os quatro canais radioelétricos utilizados pela rede – licenciada a título temporário por deliberação da ANACOM de 11 de setembro de 2014 e nos termos do ponto 4 da decisão de 16 de maio – composta pelos emissores do Mendro (canal 40), Palmela (canal 45), São Mamede (canal 47) e Marofa (canal 48); ii) fixa as obrigações de cobertura por via terrestre ao nível do concelho; e iii) estabelece um grau de disponibilidade do serviço ao nível da receção, definindo a metodologia para a sua fixação e verificação.

• Licenciamento temporário de rede no âmbito da TDT

Por decisão de 13 de março de 2015, a ANACOM aprovou a renovação da licença temporária de rede de TDT atribuída à MEO, nos termos e condições estabelecidos na decisão da ANACOM de 11 de setembro de 2014, pelo prazo de 180 dias.

• Reembolso dos custos suportados pelos utilizadores finais com cobertura DTH

Por deliberação de 16 de julho de 2015, a ANACOM aprovou a decisão que determinou à MEO o reembolso dos custos suportados pelos utilizadores que tivessem solicitado ou viessem a solicitar a deslocação de um instalador, em consequência da receção de carta remetida no âmbito do plano de comunicação da MEO. Este plano foi implementado na sequência da instalação das quatro novas estações da rede de multifrequência (MFN). Para haver lugar ao reembolso, o mesmo tinha que ser requerido até 31.10.2015**.**

• Decisão sobre a confidencialidade de documentação enviada pela MEO no âmbito da execução da decisão sobre a evolução da rede TDT (Mux A)

Por decisão de 1 de outubro de 2015, a ANACOM determinou a não confidencialidade de elementos constantes em duas cartas remetidas pela MEO a esta Autoridade a 1 de julho e 11 de novembro de 2013, no âmbito da execução da decisão de 16 de maio de 2013, sobre a evolução da rede de TDT.

Foi também aprovado o relatório de audiência prévia a que foi sujeito o respetivo projeto de decisão.

11.5. Consulta pública sobre a disponibilização de espectro na faixa de frequências dos 3,4-3,8 GHz

Dado existir espectro disponível, incluindo (i) o espectro remanescente do processo do leilão BWA (i.e., o espectro não atribuído no âmbito desse procedimento), (ii) o espectro decorrente das revogações dos direitos de utilização de frequências da Oni Telecom e da Sonaecom e (iii) o espectro que estava atribuído à MEO em determinadas zonas geográficas e que ficou disponível na sequência do processo de *refarming* do FWA, a ANACOM decidiu, a 23 de abril de 2015, aprovar o lançamento de uma consulta pública sobre a disponibilização de espectro na faixa de frequências dos 3,4-3,8 GHz. Nessa consulta recolheu a opinião dos diversos intervenientes no mercado (fabricantes, operadores, entidades privadas e públicas, utilizadores e outros) sobre a utilização do espectro disponível naquela faixa de frequências, a qual será considerada na tomada de decisão sobre a definição do modo de disponibilização desse espectro.

A maioria das respostas recebidas estava direcionada ao serviço de comunicações eletrónicas terrestres, introduzindo algumas limitações às opções a equacionar quanto aos moldes e ao momento em que o espectro deverá ser atribuído.

Os respondentes consideraram que todo o espectro atualmente livre deverá ser atribuído. As aplicações apresentadas apontaram para soluções de *backhaul* ou para colmatar a necessidade de capacidade de zonas geográficas específicas. Contudo, consideraram que a sua operacionalização estaria dependente da disponibilização de equipamentos.

A ANACOM registou ainda as posições divergentes manifestadas no âmbito desta consulta, tendo em conta que as mesmas derivavam, nomeadamente, do modelo de negócio subjacente à utilização do espectro nesta faixa.

11.6. Acesso fixo via rádio (FWA)

Na sequência da renovação do DUF ICP-ANACOM n.º 07/2006 (Averbamento n.º 1), que se concretizou a 12 de fevereiro de 2015, a MEO manteve o direito à utilização dos blocos de frequências de 2 x 28 MHz, correspondente às faixas 3410-3438 MHz e 3510-3538 MHz, para as zonas 1, 5, 6 e 7, mas reduziu o número de estações centrais da rede FWA, que ficaram distribuídas do seguinte modo:

Zona 1	Zona 5	Zona 6	Zona 7	Total de estações centrais
8	9	21	6	44

Neste contexto, a correspondente licença de rede FWA n.º 506370 foi alterada.

11.7. Radiodifusão sonora

A Entidade Reguladora para a Comunicação Social (ERC) submeteu à ANACOM, nos termos da Lei da Rádio[46], os pedidos de cessão de serviços de programas e respetivas licenças, formulados pelos operadores, para decisão quanto à transmissão dos direitos de utilização de frequências. Nos termos da lei, a ANACOM publicou no seu sítio os pedidos da ERC e foram solicitados pareceres à AdC.

A ANACOM decidiu não se opor à transmissão dos direitos de utilização na faixa de frequências dos 87,5-108 MHz, e respetivas licenças radioelétricas, e à autorização para a operação do sistema de transmissão de dados digitais via rádio (RDS) da Rádio Urbana para a titularidade da Rádio JL FM, Unipessoal (deliberação de 13 de março de 2015) e da Fábrica da Sé Catedral de Faro – Rádio Costa D´Oiro para a titularidade da FMEASY – Empresa de Radiodifusão e Informação (deliberação de 10 de dezembro de 2015).

Por outro lado, a ANACOM colaborou no processo de alteração do Decreto-Lei n.º 272/98, de 2 de setembro, relativo ao regime de instalação e operação do sistema de transmissão de dados em radiodifusão (RDS) pelos operadores de radiodifusão sonora, que culminou com a publicação do Decreto-Lei n.º 248/2015, de 28 de outubro. O novo diploma promoveu algumas alterações no respetivo enquadramento jurídico, nomeadamente a transição das competências do extinto Gabinete para os Meios de Comunicação Social (GMCS) e uma maior simplificação e eficiência nos vários procedimentos, passando as competências relativas ao RDS a estar centralizadas na ANACOM.

Na sequência da publicação do referido diploma, e conforme nele previsto, a ANACOM, por decisão de 23 de dezembro de 2015, aprovou o início do procedimento de elaboração do respetivo regulamento, que visa definir a especificação técnica do sistema RDS, as suas aplicações e respetivas condições, os procedimentos a observar para a obtenção da autorização de operação dos sistema RDS e os elementos que devem constar do correspondente título de autorização.

11.8. Serviços de comunicações eletrónicas terrestres

Por deliberação de 19 de fevereiro de 2015, a ANACOM aprovou, sem impor quaisquer condições, a transmissão dos DUF para serviços de comunicações eletrónicas terrestres e das licenças radioelétricas da extinta MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia para a PT Comunicações, que entretanto adotou a designação social de MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia.

11.9. Serviço móvel por satélite (MSS)

• Echostar Mobile Limited

Por deliberação de 12 de junho de 2015, a ANACOM aprovou a decisão de atribuição de um DUF à Echostar Mobile Limited (EML) para o MSS em território nacional, nas subfaixas de frequências 1995-2010 MHz e 2185-2200 MHz, abrangendo quer a componente satélite, quer a componente terrestre (CGC). Aprovou ainda o projeto de título do DUF a atribuir à empresa, o qual foi submetido a audiência prévia da EML estabelecendo as condições a que a empresa ficará sujeita na prestação de MSS, bem como as condições associadas ao direito de utilização atribuído.

• Inmarsat Ventures Limited

Por deliberação de 25 de junho de 2015, e na sequência de pedido da empresa, a ANACOM decidiu a atribuição de um DUF em território nacional nas subfaixas de frequências 1980-1995 MHz e 2170-2185 MHz, abrangendo quer a componente satélite, quer a componente terrestre (CGC). Aprovou também o projeto de título do DUF a atribuir à INMARSAT, o qual foi submetido a audiência prévia, estabelecendo as condições a que a empresa ficará sujeita na prestação de MSS, bem como as condições associadas ao direito de utilização atribuído.

11.10. Regulamento de licenciamento radioelétrico

Por decisão final de 5 de março de 2015, após consulta pública efetuada no final de 2014, a ANACOM aprovou o Regulamento do Licenciamento Radioelétrico. Este Regulamento estabelece as categorias de estações que, integrando uma rede de radiocomunicações, carecem de licença e de procedimentos de licenciamento radioelétrico. O regulamento entrou em vigor a 26 de março de 2015 e substituiu o Aviso n.º 15252/2009 de 19 de agosto.

11.11. Licenciamentos radioelétricos

No âmbito da sua atividade de licenciamento radioelétrico a ANACOM emite licenças de rede e estação para os diversos serviços de radiocomunicações, nos termos do disposto no Decreto-Lei n.º 151-A/2000, de 20 de julho, na redação que lhe foi dada pelo Decreto-Lei n.º 264/2009, de 28 de setembro.

46 Lei n.º 54/2010, de 24 de dezembro.

A ANACOM assegura a análise e tramitação dos processos de licenciamento, incluindo a consignação de frequências. A distribuição das atividades de licenciamento radioelétrico pelos diversos serviços de radiocomunicações, em 2015, consta da tabela seguinte.

Atividades de licenciamento radioelétrico por serviço de radiocomunicações em 2015

Tabela 32.

Serviço de radiocomunicações		Novas licenças		Alteração de licenças		Licenças temporárias /aplicações	
		Estação	Rede	Estação	Rede	Estação	Rede
Móvel	Terrestre Redes privativas	-	95	-	144	-	1274[47]
	Terrestre Redes públicas (SCET)	-	0	-	80	-	23
	Marítimo	15	-	109	-	-	-
	Aeronáutico	162	-	116	1	1	-
Fixo	Redes ligações ponto-ponto (Faixas < 1 GHz)	1	-	1	8	-	1
	Redes ligações ponto-ponto (Faixas > 1 GHz)	-	11	-	86	-	5
	Redes ligações ponto-multiponto (Faixas < 1 GHz)	-	2	-	2	-	-
	Redes ligações estúdio-emissor	-	1	-	4	-	6
Serviços por satélite	Fixo por satélite Estações terrenas	7	-	7	-	-	-
	Fixo por satélite Estações SNG[48]	-	-	-	-	83[49]	-
	Fixo por satélite Redes VSAT[50]	-	-	-	-	-	-
Radiodifusão	Sonora (analógica)	4	-	47	-	34	-
	Televisiva (digital)	-	-	-	12	-	-
Radiodeterminação	Estações de radiodeterminação	8		-	-	1	-
Aplicações SAP/SAB[51]		-	-	-	-	210[52]	

47 No âmbito deste serviço foi contabilizado o número de aplicações no lugar do número de licenças. Note-se que «uma licença temporária» pode englobar diversas aplicações, quer do mesmo serviço quer de serviços diferentes: foram emitidas 551 licenças temporárias, englobando as aplicações SMT, SNG e SAP/SAB.

48 Estações SNG – Estações de recolha de notícias via satélite.

49 No âmbito deste serviço foi contabilizado o número de aplicações no lugar do número de licenças. Note-se que «uma licença temporária» pode englobar diversas aplicações, quer do mesmo serviço quer de serviços diferentes: foram emitidas 551 licenças temporárias, englobando as aplicações SMT, SNG e SAP/SAB.

50 Redes VSAT – Redes de comunicação via satélite constituídas por estações terminais de muito pequena abertura.

51 Aplicações SAP/SAB – Aplicações no âmbito dos serviços auxiliares de programas/serviços auxiliares de radiodifusão.

52 No âmbito deste serviço foi contabilizado o número de aplicações no lugar do número de licenças. Note-se que «uma licença temporária» pode englobar diversas aplicações, quer do mesmo serviço quer de serviços diferentes: foram emitidas 551 licenças temporárias, englobando as aplicações SMT, SNG e SAP/SAB.

No total, em 2015 foram tratadas 3515 solicitações, com a distribuição que consta na tabela seguinte.

Distribuição de solicitações tratadas por serviço

Tabela 33.

Solicitações	Serviço radiodifusão	Serviços móveis e radiodeterminação	Serviço fixo	Serviços por satélite	Licenciamento temporário
Licenciamentos	104	831	895	19	622
Solicitações diversas	177	705	57	105	-
Totais	281	1536	952	124	622

Fonte: ANACOM.

No final de 2015, e quanto ao serviço de comunicações eletrónicas terrestres (SCET), o número de estações registadas por operador era o seguinte: 4338 da MEO, 4197 da Vodafone e 2894 da NOS.

No serviço fixo foram atribuídas 14 licenças e alteradas 96, correspondentes a redes de feixes hertzianos dos operadores, destacando-se a NOS, a Vodafone e a MEO que, no seu conjunto, ativaram 2530 estações fixas, as quais asseguram 1265 novas ligações ponto-ponto. Considerando todos os pedidos efetuados, foram ativadas 2689 estações fixas que asseguram 1345 novas ligações ponto-ponto.

Por outro lado, foram desativadas 1162 ligações ponto-ponto, das quais 1153 integravam as redes dos operadores atrás referidos.

O número total de ligações ponto-ponto ativas no final de 2015 era de 4791, correspondendo a 9254 estações de feixes hertzianos e 328 estações do serviço fixo-monovias instaladas.

Quanto ao serviço de radiodifusão sonora em FM, e no que respeita à emissão de títulos RDS, não foram emitidos novos títulos. Foram alterados 10 e revogados dois.

No âmbito do serviço de radiodifusão televisiva digital, a licença de rede da MEO foi alterada com a ativação de cinco novas estações e a modificação das características técnicas de outras sete estações.

Em matéria de licenciamento temporário e tendo em conta que uma licença temporária pode englobar aplicações diversas, quer do mesmo serviço quer de serviços diferentes, há a referir que foram atribuídas 551 licenças, compostas por 83 aplicações de estações de recolha de notícias via satélite (SNG), 210 aplicações SAP/SAB e 1274 aplicações do SMT privativo.

A estas somam-se 34 licenças temporárias de estação do serviço de radiodifusão sonora em frequência modulada (FM), a renovação da licença temporária de rede TDT, seis licenças para ligações estúdio-emissor (STL), uma licença de estação do serviço móvel aeronáutico, 12 licenças para ligações ponto-ponto do serviço fixo e uma licença de estação do serviço de radiodeterminação. É ainda de referir a atribuição de 36 autorizações para utilização de frequências por navios militares estrangeiros, bem como a atribuição de 30 autorizações para utilização de frequências aquando da visita de altas individualidades a Portugal.

As licenças temporárias são normalmente concedidas para o funcionamento de redes e estações de radiocomunicações destinadas a apoiar a realização de eventos de curta duração. Entre os eventos realizados em 2015 destacam-se os festivais de música Paredes de Coura, Optimus Alive, Super Bock Super Rock, MEO Sudoeste, Marés Vivas e Andanças e as provas desportivas Volvo Ocean Race e Volta a Portugal em Bicicleta. Importa referir ainda os testes automobilísticos nos autódromos, os programas televisivos e a cobertura de jogos de futebol das competições internacionais.

11.12. Serviços de amador e de amador por satélite

Quanto à gestão dos serviços de amador e de amador por satélite, há a destacar em 2015 a preparação da publicitação de parte das questões de exame no sítio da ANACOM e a emissão de 13 autorizações para a realização de testes de propagação ionosférica na faixa dos 5 MHz.

Ao nível operacional, foram recebidas 1215 solicitações, das quais 98,2% foram tratadas e concluídas. O tempo médio de tratamento das solicitações foi de três dias.

11.13. Proteção de estações e redes de radiocomunicações

Cabe à ANACOM assegurar a necessária e possível proteção das estações e redes licenciadas ou autorizadas, salvaguardando a sua operacionalidade.

Com vista à proteção das ligações hertzianas e estações de radiocomunicações são constituídas servidões administrativas que condicionam a edificação e colocação de obstáculos à propagação em zonas definidas nessas servidões. A ANACOM é solicitada a dar parecer sobre a viabilidade de instalação de edificações e infraestruturas nessas zonas, a criação de zonas sujeitas a planos de pormenor (PP) e a planos de urbanização (PU), a instalação de parques eólicos (PE) e de linhas de transporte de energia (LA), a construção de vias rodoviárias ou ferroviárias ou de aproveitamentos hidroelétricos, a exploração de pedreiras, etc. A ANACOM também analisa projetos e emite pareceres sobre viabilidade de instalação de infraestruturas de radiocomunicações, no âmbito do Decreto-Lei n.º 11/2003, de 18 de janeiro.

A ANACOM integra ainda comissões de acompanhamento para revisão de planos diretores municipais (PDM), em representação do Governo, participando nas reuniões dessas comissões, fornecendo elementos com vista à elaboração desses PDM e emitindo pareceres sobre os mesmos.

Em 2015, foram tratadas 230 solicitações nesta área, contra 244 em 2014. A distribuição das solicitações tratadas é apresentada na tabela seguinte.

Distribuição das solicitações tratadas

Tabela 34.

Tipo de pedidos	N.º
Pedidos de carácter geral	8
Pedidos de parecer e reuniões sobre PDM, PU e PP	66
Pedidos de parecer relativos a LA	11
Pedidos de parecer sobre instalação de infraestruturas de radiocomunicações em zonas condicionadas	1
Pedidos de parecer sobre projetos de urbanização, (edifícios, aproveitamentos hidroelétricos, pedreiras, rodovias, etc.)	128
Pedidos de parecer sobre instalação de PE	15
Pedidos de constituição de servidões radioelétricas	1

Fonte: ANACOM.

NUMERAÇÃO

12. NUMERAÇÃO

12.1. Atribuição de direitos de utilização de números para serviços de comunicações eletrónicas

Apresentam-se nas tabelas seguintes os dados relativos à evolução da atribuição, reserva e recuperação de direitos de utilização de números geográficos desde 2010. Em 2015, verificou-se um aumento no número de atribuições de números geográficos na área de Lisboa face a 2014. O crescimento deve-se à aposta nas ofertas de serviços em pacote.

Números geográficos - evolução da situação nacional

Tabela 35.

Ano	Atribuídos e/ou reservados (A) ou recuperados (R)	Números geográficos			
		Área geográfica de Lisboa	Área geográfica do Porto	Restantes áreas geográficas	Totais
2010	A	280 000	160 000	170 000	610 000
	R	0	0	0	0
2011	A	20 000	0	20 000	40 000
	R	20 000	20 000	470.000	510 000
2012	A	30 000	20 000	200 000	250 000
	R	0	0	0	0
2013	A	200 000	100 000	310 000	610 000
	R	10 000	10 000	0	20 000
2014	A	20 000	20 000	500 000	540 000
	R	0	0	0	0
2015	A	100 000	20 000	90 000	210 000
	R	0	0	0	0

Fonte: ANACOM.

Relativamente aos recursos de numeração não geográficos, registou-se um número de atribuições de números destinados à prestação de serviços VoIP nómadas semelhante ao de 2014.

No que respeita aos números móveis, foram reservados 220 mil números para novos prestadores que pretendem iniciar a sua oferta de STM na modalidade de MVNO.

Os dois números curtos recuperados em 2015 resultam do cumprimento das obrigações impostas pela ANACOM nas suas decisões[53] relativas à transmissão de recursos de numeração entre operadores que foram alvo de processos de fusão por incorporação.

53 Decisões de 14 e de 29 de maio de 2014.

Números não geográficos[54] – evolução da situação nacional

Tabela 36.

Ano	Atribuídos e/ou reservados (A) ou recuperados (R)	Serviços VoIP nómadas	Números curtos[55]	Serviços de tradução e de correio de voz[56]	Serviços de dados (ISP)[57]	STM[58]	Totais[59]
2010	A	100 000	0	21 100	0	0	121 100
	R	0	2	10 000	0	0	10 002
2011	A	10 000	0	10 000	0	0	20 000
	R	20 000	6	140 000	0	0	160 006
2012	A	10 000	1	10 000	0	600 000	620 001
	R	20 000	4	60 000	200	0	80 204
2013	A	20 000	1	0	0	500 000	520 001
	R	10 000	2	70 000	0	0	80 002
2014	A	40 000	0	50 000	0	0	90 000
	R	0	0	0	0	0	0
2015	A	30 000	0	10 000	0	220 000	260 000
	R	0	2	0	0	0	2

Fonte: ANACOM.

Apresenta-se de seguida a evolução desde 2011 dos valores acumulados de números atribuídos a nível nacional, salientando-se a tendência de aumento do volume de números geográficos e não geográficos (incluindo números móveis) nos últimos quatro anos.

O aumento nos números geográficos e não geográficos deve-se sobretudo à disseminação de novas ofertas comerciais de prestadores já existentes, nas quais se incluem as ofertas *triple* e *quadruple play*, e à existência de novos prestadores interessados em iniciar a sua oferta no mercado.

54 Os números são atribuídos em blocos de 10 000, com a exceção da gama 80080 que é atribuída unitariamente. Os serviços designados por tradução são prestados nas gamas 707, 708, 760, 761, 762, 800, 808 e 809 do PNN, enquanto o serviço de correio de voz é prestado na gama 600.

55 Corresponde às gamas 10xy, 116xyz, 14x (y), 15xy, 16xyz e 18xy. São atribuídos unitariamente com exceção da gama 16xyz que é atribuída em blocos de 10.

56 Os números são atribuídos em blocos de 10 000, com a exceção da gama 80080 que é atribuída unitariamente. Os serviços designados por tradução são prestados nas gamas 707, 708, 760, 761, 762, 800, 808 e 809 do PNN, enquanto o serviço de correio de voz é prestado na gama 600.

57 Os números são atribuídos em blocos de 100, por os últimos três dígitos estarem predefinidos a zeros para a gama 67 (serviços de dados).

58 Os números são atribuídos em blocos de 10 000 para a gama «92». São implicitamente atribuídos direitos de utilização de números das gamas «609» e «669» para acesso ao serviço de correio de voz, respetivamente, consulta de caixa de correio e depósito de mensagens e os números da gama «639» e «659», respetivamente, para acesso a serviços móveis de fax e dados.

59 Os totais não incluem os números devolvidos do serviço móvel com recursos partilhados (SMRP), no valor de 300 000 e 1 000 000 de números, respetivamente em 2009 e 2011, e, não inclui o número do serviço móvel marítimo recuperado em 22.01.2014.

Valor acumulado de números atribuídos a nível nacional

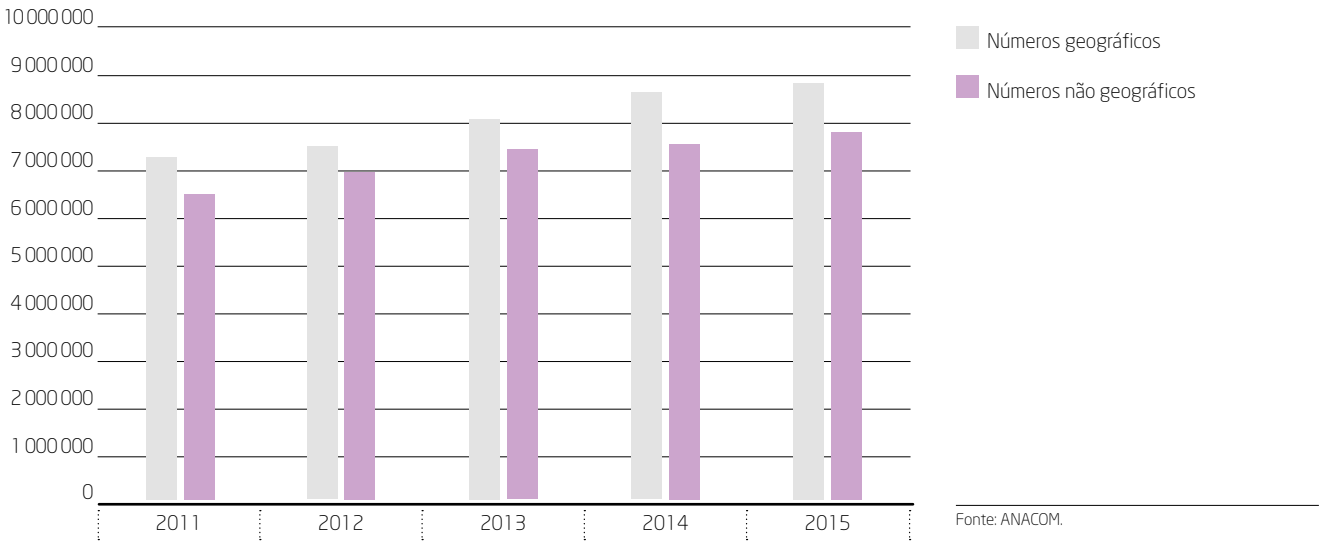
Tabela 37.

Ano	Números geográficos	Números não geográficos
2011	7 170 000	6 435 145
2012	7 420 000	6 974 942
2013	8 010 000	7 414 941
2014	8 550 000	7 504 941
2015	8 760 000	7 764 939

Fonte: ANACOM.

Valor acumulado de números geográficos e não geográficos

Gráfico 36.



Fonte: ANACOM.

12.2. Transmissão de direitos de utilização de números

A 29 de maio de 2015, a ANACOM aprovou a alteração da decisão de 2014 sobre a transmissão para a MEO dos direitos de utilização de números detidos pela PT Prime – Soluções Empresariais de Telecomunicações e Sistemas.

Com esta alteração, a ANACOM permitiu o adiamento do prazo de devolução de um código de prestador de acesso indireto – 1020 ou 1024 – por mais um mês, fixando o prazo de devolução deste recurso em um ano e um mês após a data de aprovação da decisão inicialmente tomada.

A 8 de maio de 2015, a ANACOM aprovou a alteração da decisão de 2014 sobre a transmissão para a Optimus Comunicações dos direitos de utilização de números detidos pela ZON TV Cabo Portugal.

Através desta alteração, a ANACOM concedeu o adiamento do prazo de devolução de um ou dois números de acesso ao serviço de apoio a clientes – 1610, 1693 ou 1699 – por mais um ano, fixando o prazo de devolução destes recursos em dois anos, após a data de aprovação da decisão inicialmente tomada.

12.3. Atribuição de números para serviços de audiotexto e serviços de valor acrescentado (SVA) baseados no envio de mensagem

Apresentam-se nas tabelas seguintes dados sobre a evolução da atribuição e recuperação de direitos de utilização de números para serviços de audiotexto e serviço de valor acrescentado (SVA) baseados no envio de mensagens.

Relativamente ao serviço de audiotexto releve-se que, pela primeira vez, não houve uma redução do valor acumulado de números atribuídos e também não ocorreu qualquer atribuição ou recuperação de número para este serviço.

Números de audiotexto – evolução nacional

Tabela 38.

Ano	Atribuídos e/ou reservados (A) ou recuperados (R)	Números para serviços de audiotexto[60]					
		Geral (601)	Televoto (607)	Vendas (608)	Concursos e passatempos (646)	Eróticos (648)	Totais
2011	A	1000	4000	0	0	1000	6000
	R	0	0	0	0	0	0
2012	A	0	2000	0	0	0	2000
	R	2000	3000	1000	1000	2000	9000
2013	A	1000	0	0	0	1000	2000
	R	1000	6000	1000	1000	1000	10 000
2014	A	0	0	0	0	0	0
	R	1000	0	0	0	1000	2000
2015	A	0	0	0	0	0	0
	R	0	0	0	0	0	0

Fonte: ANACOM.

Valor acumulado de números atribuídos a nível nacional

Tabela 39.

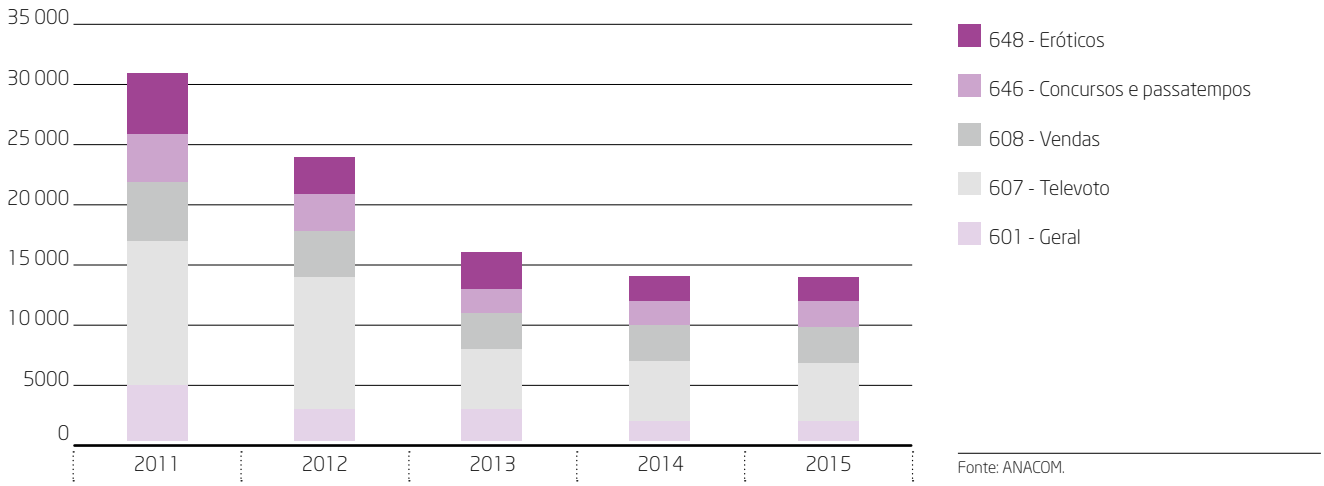
Ano	Audiotexto					
	Geral (601)	Televoto (607)	Vendas (608)	Concursos e passatempos (646)	Eróticos (648)	Totais
2011	5000	12 000	5000	4000	5000	31 000
2012	3000	11 000	4000	3000	3000	24 000
2013	3000	5000	3000	2000	3000	16 000
2014	2000	5000	3000	2000	2000	14 000
2015	2000	5000	3000	2000	2000	14 000

Fonte: ANACOM.

60 Os números são atribuídos em blocos de 1000.

Valor acumulado de números de audiotexto atribuídos a nível nacional

Gráfico 37.



Fonte: ANACOM.

No SVA baseados no envio de mensagens, estão barrados por defeito os serviços que implicam o envio de mais de uma mensagem ou o envio de mensagens de forma periódica ou continuada (números da gama «62»), o que poderá explicar a recuperação de números dos últimos anos. Nos serviços de conteúdo erótico ou sexual (números da gama «69»), igualmente barrados, não se registou em 2015 qualquer atribuição ou recuperação de números. Nos restantes serviços (números da gama «61» e «68»), cujo acesso não está barrado por defeito, registaram-se ligeiras variações, a mais significativa na gama «68», na qual foram atribuídos cinco números e recuperados seis.

À semelhança do que aconteceu em 2014, também em 2015 foram recuperados mais números destas gamas (com exceção da gama «69» acima referida) do que aqueles que foram atribuídos. Em resultado disso o valor acumulado de números para os SVA baseados no envio de mensagens atingiu um novo mínimo histórico.

Números para SVA baseados no envio de mensagem – situação nacional

Tabela 40.

Ano	Atribuídos e/ou reservados (A) ou recuperados (R)	Números para SVA baseados no envio de mensagens				
		Números para angariação de donativos sujeitos a regime fiscal diferenciado (61xxx)	Números para envio de mais de uma mensagem ou o envio de mensagem de forma periódica ou continuada, com preço acrescentado por mensagem (62xxx)	Números que não se enquadram nos códigos 61, 62 e 69 (68xxx)	Números declarados com conteúdo erótico ou sexual (69xxx)	Total
2011	A	0	23	1	4	28
	R	0	28	34	6	68
2012	A	0	4	9	1	14
	R	1	8	10	5	24
2013	A	0	6	9	1	16
	R	0	7	1	4	12
2014	A	1	2	3	0	6
	R	0	5	4	6	15
2015	A	0	2	5	0	7
	R	1	5	6	0	12

Fonte: ANACOM.

Valor acumulado de números para SVA baseados no envio de mensagem – situação nacional

Tabela 41.

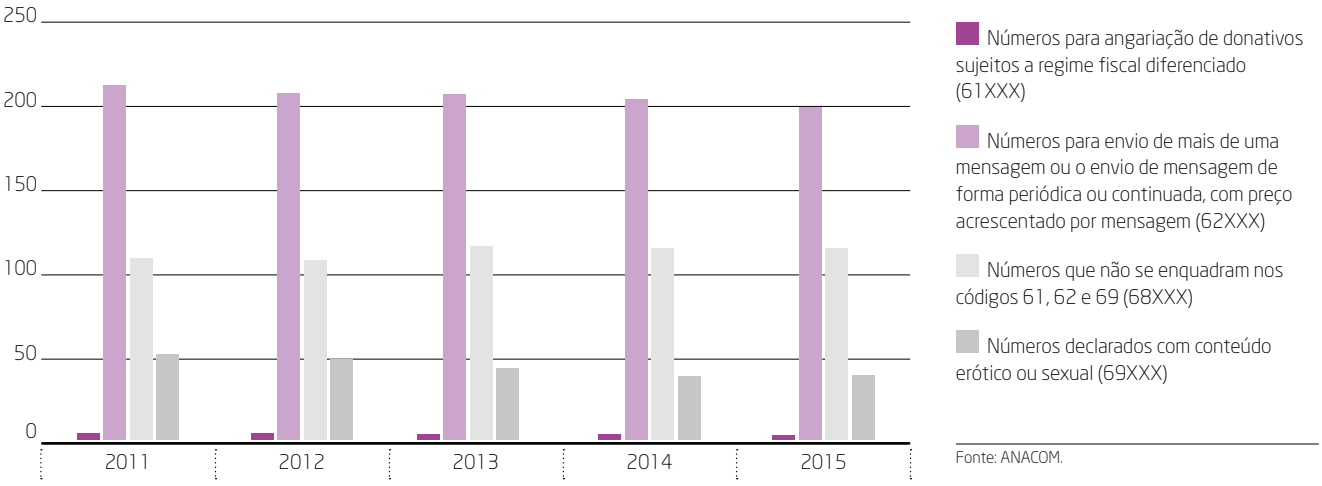
Ano	Valor acumulado de números atribuídos para SVA baseados no envio de mensagens[61]				
	Números para angariação de donativos sujeitos a regime fiscal diferenciado (61xxx)	Números para envio de mais de uma mensagem ou o envio de mensagem de forma periódica ou continuada, com preço acrescentado por mensagem (62xxx)	Números que não se enquadram nos códigos 61, 62 e 69 (68xxx)	Números declarados com conteúdo erótico ou sexual (69xxx)	Totais
2011	4	211	109	52	376
2012	3	207	108	48	366
2013	3	206	116	45	370
2014	4	203	115	39	361
2015	3	200	114	39	356

Fonte: ANACOM.

61 Os números [61abc, 62abc, 68abc e 69abc (a≠0)] para os SVA baseados no envio de mensagem são atribuídos, segundo preferência manifestada pelos prestadores dos serviços através de três opções, após registo convenientemente instruído do prestador, em que: a≠9 para atribuições em blocos de 10 números e a=9 para atribuições número a número, até um máximo de cinco números individuais. Por deliberação de 3 de junho de 2009, a ANACOM decidiu estabelecer o comprimento total e único dos números em cinco dígitos para identificação do serviço ao utilizador final, durante pelo menos o período de um ano a contar da data dessa deliberação.

Valor acumulado de números para SVA baseados no envio de mensagem atribuídos a nível nacional

Gráfico 38.



Fonte: ANACOM.

12.4. Plano Nacional de Numeração (PNN)

12.4.1. Reavaliação das condições de utilização de numeração geográfica e do uso do CLI (*Calling Line Identification*)

No âmbito do PNN, a ANACOM procedeu em 2015 à (re)análise das condições de utilização da numeração geográfica e de definição de regras sobre o uso da identificação de linha chamadora (CLI)[62], antevendo-se desenvolvimentos sobre esta matéria em 2016.

12.4.2. Alteração do Regulamento de Portabilidade

Em 2015 foram identificados os principais aspectos a rever no Regulamento de Portabilidade, tendo em vista tornar a sua aplicação mais adaptada às exigências e à realidade do mercado. O processo de portabilidade, o anúncio de portabilidade e as condições associadas aos contratos são alguns dos tópicos que serão analisados com maior detalhe de forma a avaliar o seu impacto. O objetivo é assegurar a transparência da informação prestada aos consumidores pelos prestadores de serviços e da relação entre as diversas partes no contexto da portabilidade.

12.4.3. *Electronic numbering* (ENUM)[63]

O grupo de trabalho criado por deliberação desta Autoridade de 13 de janeiro de 2011 que inclui a ANACOM, a Fundação para a Computação Científica Nacional (FCCN) e as empresas que aderiram ao ENUM, manteve o piloto em funcionamento, sem prejuízo de futura revisão do projeto-piloto do U-ENUM em Portugal, incluindo a Associação DNS.PT e a Fundação para a Ciência e Tecnologia (FCT) (em resultado da reestruturação da Fundação para a Computação Científica Nacional – ex-FCCN).

62 Tendo em conta o esclarecimento publicado em 29.09.2009.

63 ENUM – *Electronic Numbering*, funcionalidade que permite a convergência da rede telefónica pública com a Internet, através da criação de um domínio na base do *Domain Name System* (DNS) a partir de um número de telefone.

RECLAMAÇÕES

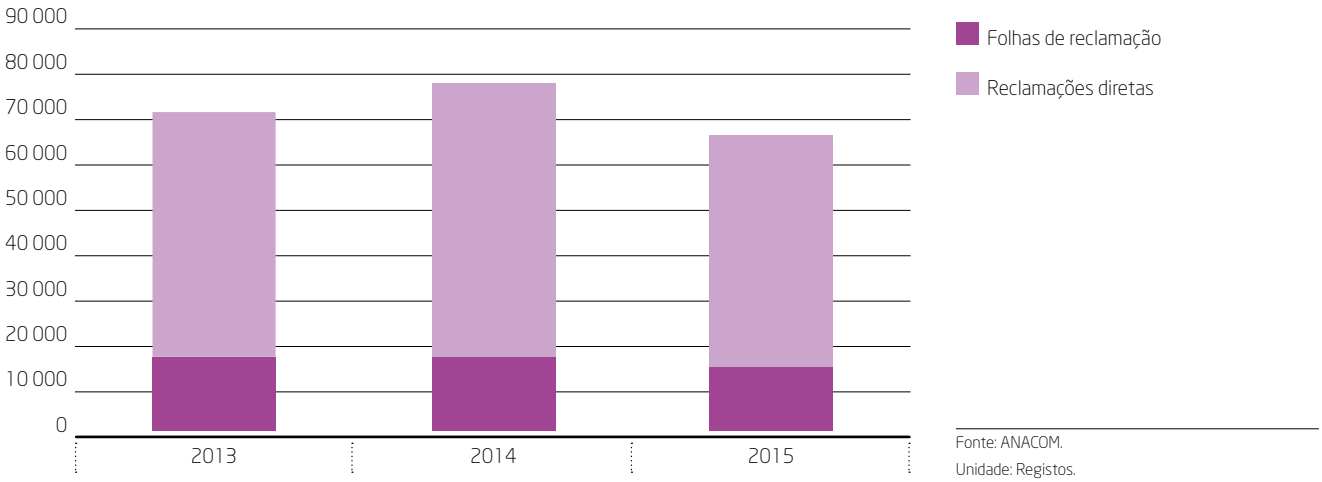
13. RECLAMAÇÕES

13.1. Evolução das reclamações

Em 2015, a ANACOM registou 66 657 reclamações sobre serviços de comunicações, menos 14,9% de que em 2014.

Evolução anual do volume de reclamações

Gráfico 39.



Fonte: ANACOM.
Unidade: Registos.

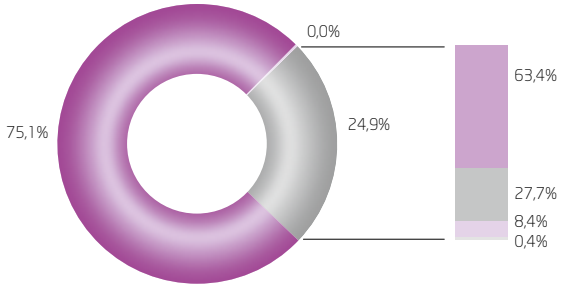
O livro de reclamações[64] continua a ser o principal meio de entrada, correspondendo a 75,1% do total de reclamações registadas pela ANACOM. Nas reclamações apresentadas diretamente à ANACOM, o formulário eletrónico do balcão virtual[65] foi o meio mais utilizado pelos reclamantes, representando 63,4% do total de reclamações diretas analisadas.

64 O livro de reclamações tornou-se obrigatório em 2006, com a entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro. De acordo com este regime jurídico, todos os prestadores de serviços de comunicações com estabelecimentos abertos ao público devem ter um livro de reclamações e disponibilizá-lo aos utentes que o solicitem. O original destas reclamações deve ser remetido à ANACOM pelos prestadores de serviços no prazo de 10 dias úteis.

65 Disponível no Portal do Consumidor da ANACOM, em www.anacom-consumidor.com, bem como na página institucional da ANACOM na Internet, em www.anacom.pt.

Distribuição do volume de reclamações por meio de entrada, 2015

Gráfico 40.



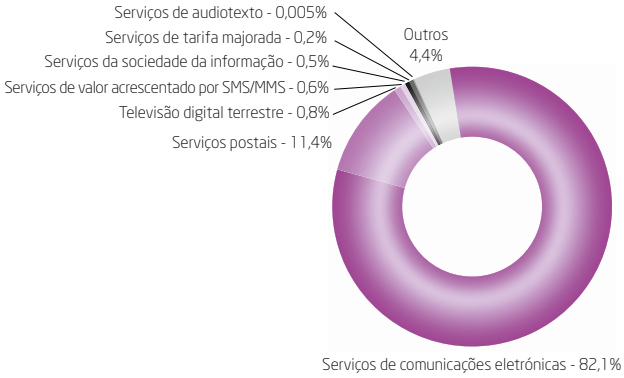
Fonte: ANACOM.

Unidade: Registos, percentagem (%).

Em 2015, 82,1% das reclamações incidiram sobre os serviços de comunicações eletrónicas, 11,4% sobre os serviços postais e 0,8% sobre a TDT.

Distribuição do volume de reclamações por serviço, 2015

Gráfico 41.



Fonte: ANACOM.

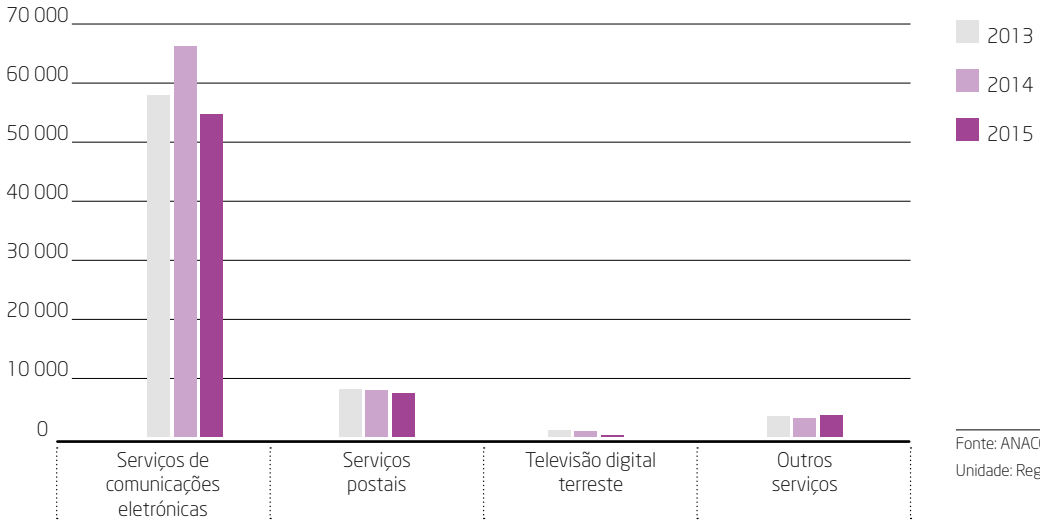
Unidade: Registos, percentagem (%).

Nota: A categoria «Outros» refere-se a reclamações anuladas (2,8%) e a reclamações ilegíveis, com informação insuficiente ou sem conteúdo (0,3%), bem como a reclamações sobre outros serviços não enquadrados nos sectores regulados pela ANACOM (1,3%).

Os serviços de comunicações eletrónicas, enquanto sector mais reclamado, foram os que mais contribuíram para a diminuição do número de reclamações registadas em 2015, tendo-se verificado neste sector uma redução de 17,3% face a 2014. A TDT registou a queda mais expressiva, de 43,5%. Também os serviços postais viram diminuir em 5% o número de reclamações no período em análise. Os restantes serviços registaram um aumento neste período de 16,3%, impulsionado em forte medida pelos serviços de valor acrescentado baseado no envio de mensagens (SMS/MMS).

Evolução anual do volume de reclamações por tipo de serviço

Gráfico 42.



Fonte: ANACOM.

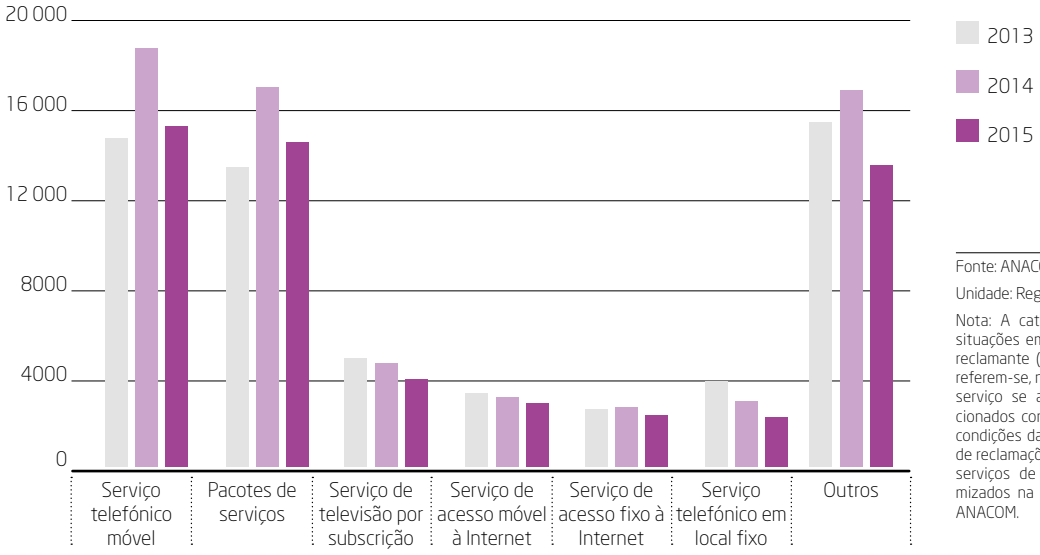
Unidade: Registos.

13.1.1. Comunicações eletrónicas

Em 2015, foram registadas 54 710 reclamações sobre serviços de comunicações eletrónicas, 82,1% do total, menos 17,3% de que no ano anterior. Esta tendência de redução do número de reclamações verificou-se ao longo do ano de 2015 e foi transversal a todos os serviços, resultando numa aproximação aos valores registados em 2013. Esta evolução pode dever-se a uma combinação de vários factores, como a estabilização das ofertas dos prestadores de serviços e o facto de os utilizadores se encontrarem progressivamente mais bem informados.

Evolução anual do volume de reclamações por tipo de serviço de comunicações eletrónicas

Gráfico 43.



Fonte: ANACOM.

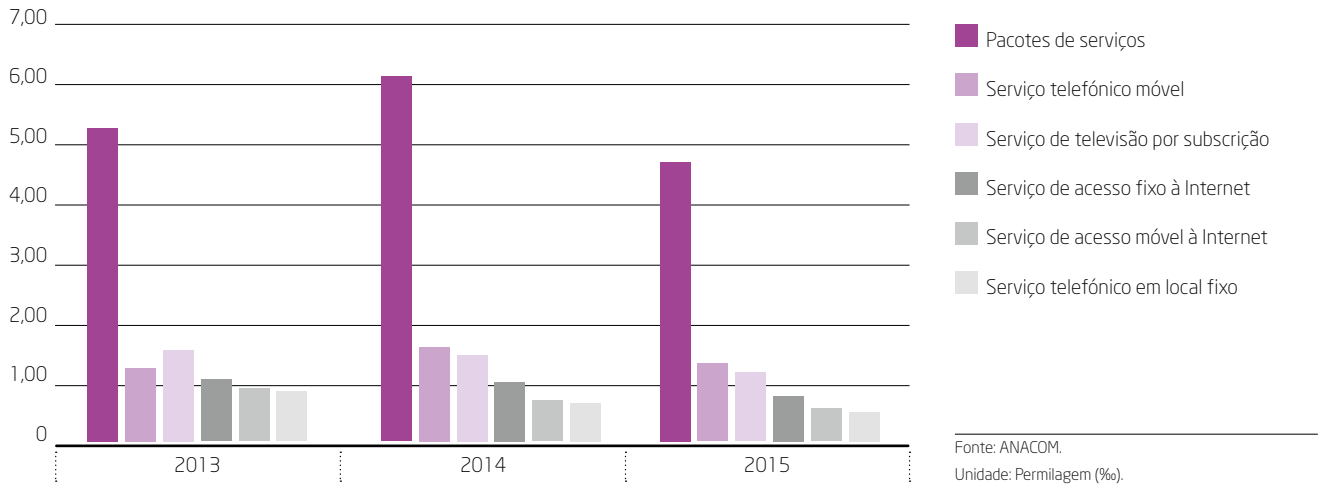
Unidade: Registos.

Nota: A categoria «Outros» inclui maioritariamente situações em que o serviço não foi identificado pelo reclamante (76,6%). As restantes situações incluídas referem-se, na grande maioria, a casos em que nenhum serviço se aplica, como por exemplo, aqueles relacionados com o comportamento dos funcionários, as condições das lojas ou com a disponibilização do livro de reclamações, e, residualmente, a casos sobre outros serviços de comunicações eletrónicas não autonomizados na categorização de serviços utilizada pela ANACOM.

Apesar de o STM e os pacotes de serviços se manterem no topo da lista dos serviços que registaram um maior número de reclamações, as suas taxas de reclamação[66] decresceram face ao período homólogo, atingindo, em 2015, as 1,30 reclamações por mil clientes (face às 1,57 reclamações por mil clientes registadas em 2014) e as 4,69 reclamações por mil clientes (face às 6,11 reclamações por mil clientes registadas em 2014), respetivamente. Os restantes serviços registaram igualmente uma diminuição na taxa de reclamação no período em análise.

Evolução anual da taxa de reclamação por tipo de serviço de comunicações eletrónicas

Gráfico 44.



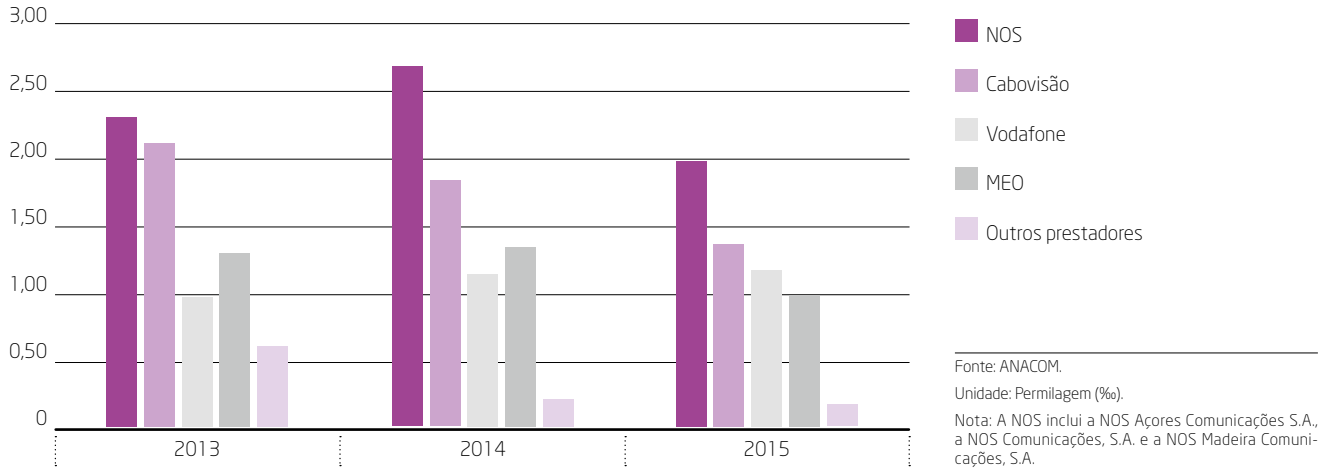
Fonte: ANACOM.

Unidade: Permilagem (‰).

Considerando o total de clientes de cada prestador, a NOS foi o prestador mais reclamado, atingindo as 1,98 reclamações por mil clientes. Do total de reclamações relativas à NOS, 43,1% referiram-se a problemas relacionados com os pacotes de serviços.

Evolução anual da taxa de reclamação por prestador de serviços de comunicações eletrónicas

Gráfico 45.



Fonte: ANACOM.

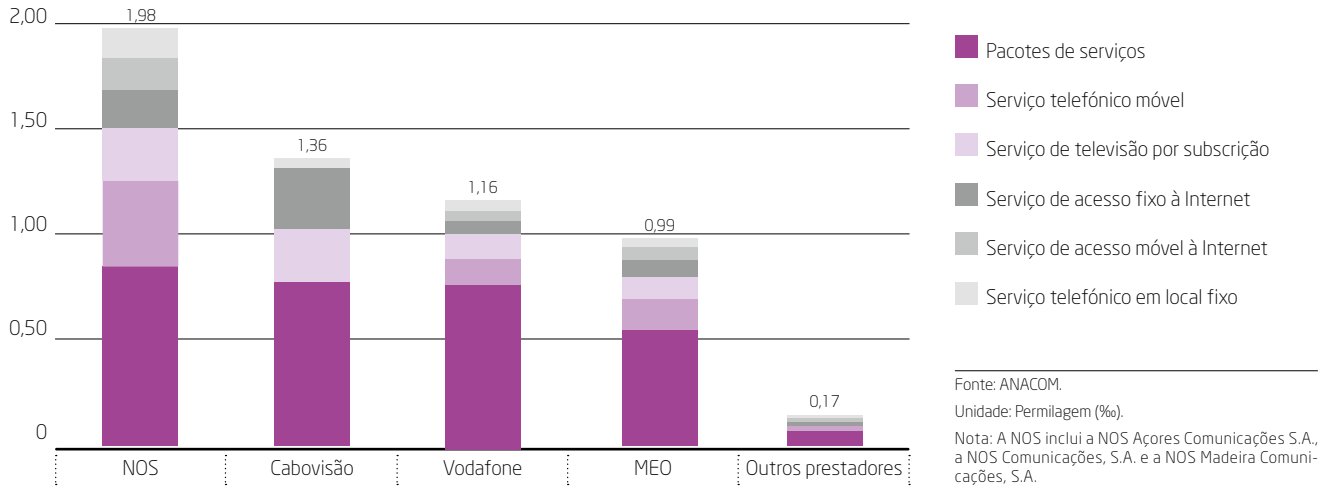
Unidade: Permilagem (‰).

Nota: A NOS inclui a NOS Açores Comunicações S.A., a NOS Comunicações, S.A. e a NOS Madeira Comunicações, S.A.

66 A taxa de reclamação corresponde ao quociente entre o número de registos de reclamações no período analisado e 1000 clientes médios do serviço.

Taxa de reclamação por prestador e tipo de serviço de comunicações eletrónicas

Gráfico 46.



Fonte: ANACOM.

Unidade: Permilagem (‰).

Nota: A NOS inclui a NOS Açores Comunicações S.A., a NOS Comunicações, S.A. e a NOS Madeira Comunicações, S.A.

No período em análise, as questões relacionadas com a venda do serviço foram o assunto com mais reclamações (18,2%), seguidas de questões diversas de natureza contratual (alterações de titularidade e de tarifários, condições de utilização de pontos e de determinados serviços, etc.) (18%) e do cancelamento do serviço (13,9%).

Distribuição dos assuntos reclamados sobre os serviços de comunicações eletrónicas, 2015

Gráfico 47.

Fonte: ANACOM.

Unidade: Percentagem (%).

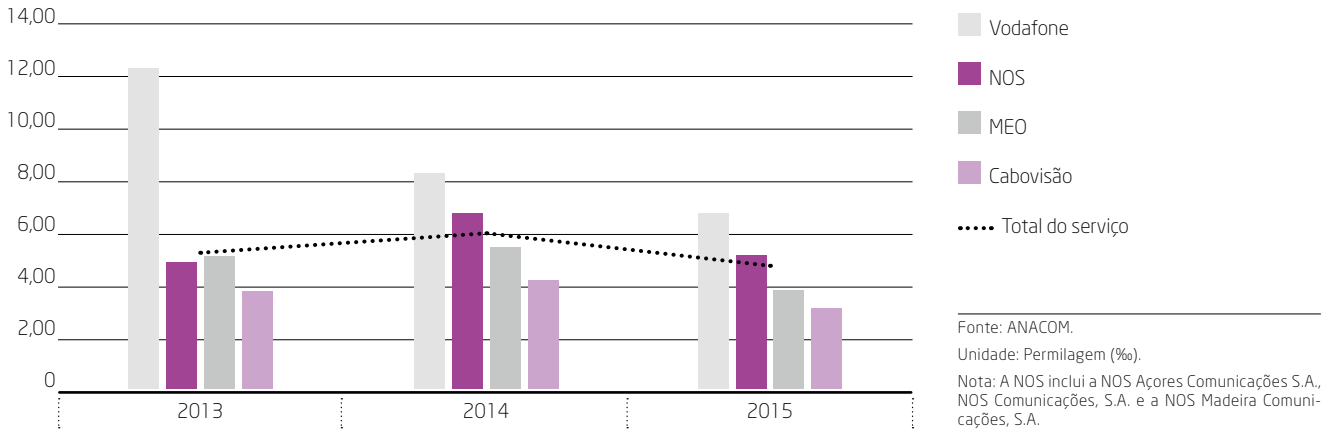
É de relevar que em 2015 também se regista uma redução das reclamações nos assuntos mais reclamados. A venda do serviço regista menos 17,4% reclamações, o cancelamento de serviço menos 23,9%, os problemas relativos aos equipamentos têm menos 25,8% e a avaria do serviço tem menos 25,9%.

13.1.1.1. Pacotes de serviços

Os pacotes de serviços apresentaram 14 529 reclamações em 2015, menos 14,8% de que em 2014, e uma taxa de reclamação de 4,69 reclamações por mil clientes, a mais elevada no período em análise.

Todos os prestadores viram o seu volume de reclamações descer. A Vodafone (detentora da terceira maior quota de clientes, 13,8%) foi o prestador mais reclamado deste serviço, com uma média de 6,76 reclamações por mil clientes. Ainda assim, a sua taxa decresceu face ao valor registado em 2014 (7,99). A MEO, que tem 41,1% dos clientes, registou uma média de 3,87 reclamações por mil clientes, contra 5,45 em 2014. A NOS, com uma quota de mercado de 39,4%, registou 5,14 reclamações por mil clientes face a 6,77 em 2014.

Evolução anual da taxa de reclamação relativa aos pacotes de serviços por prestador
Gráfico 48.



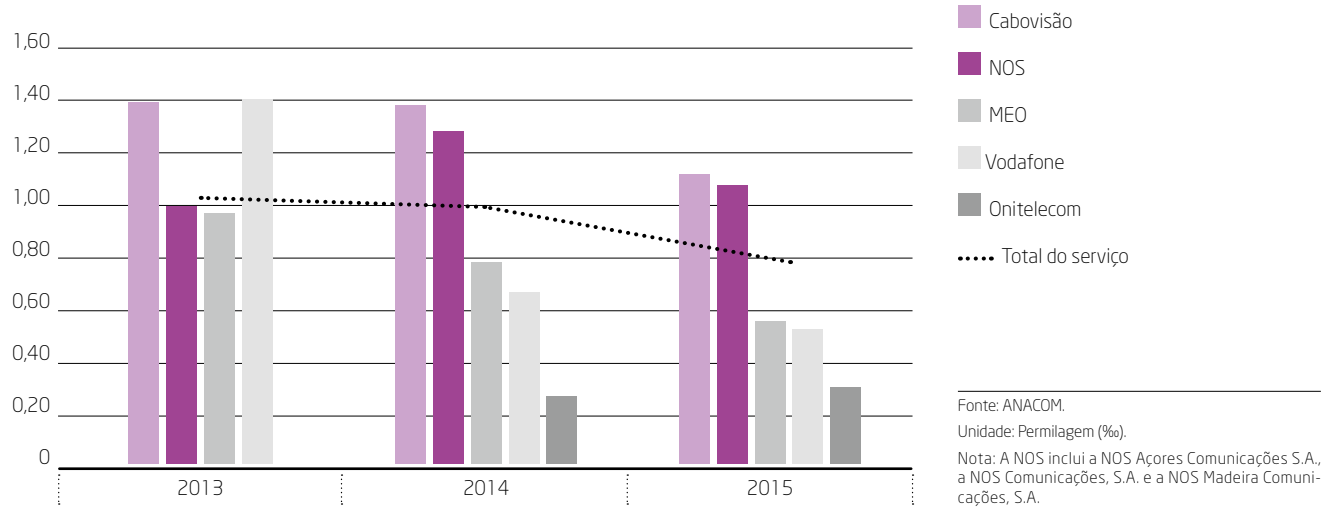
Fonte: ANACOM.
Unidade: Permilagem (‰).
Nota: A NOS inclui a NOS Açores Comunicações S.A., NOS Comunicações, S.A. e a NOS Madeira Comunicações, S.A.

13.1.1.2. Serviço de acesso fixo à Internet

Em 2015, foram contabilizadas 2311 reclamações sobre o SAI, menos 14,1% face ao período homólogo. Trata-se do quarto serviço mais reclamado, com uma média de 0,77 reclamações por mil clientes.

A MEO tinha a maior quota de clientes do SAI no final de 2015 (44%) e apresentava uma média de 0,56 reclamações por mil clientes. A Cabovisão foi o prestador mais reclamado, atingindo, em média, 1,12 reclamações por mil clientes.

Evolução anual da taxa de reclamação relativa ao serviço de acesso fixo à Internet por prestador
Gráfico 49.



Fonte: ANACOM.
Unidade: Permilagem (‰).
Nota: A NOS inclui a NOS Açores Comunicações S.A., a NOS Comunicações, S.A. e a NOS Madeira Comunicações, S.A.

13.1.1.3. Serviço de acesso móvel à Internet

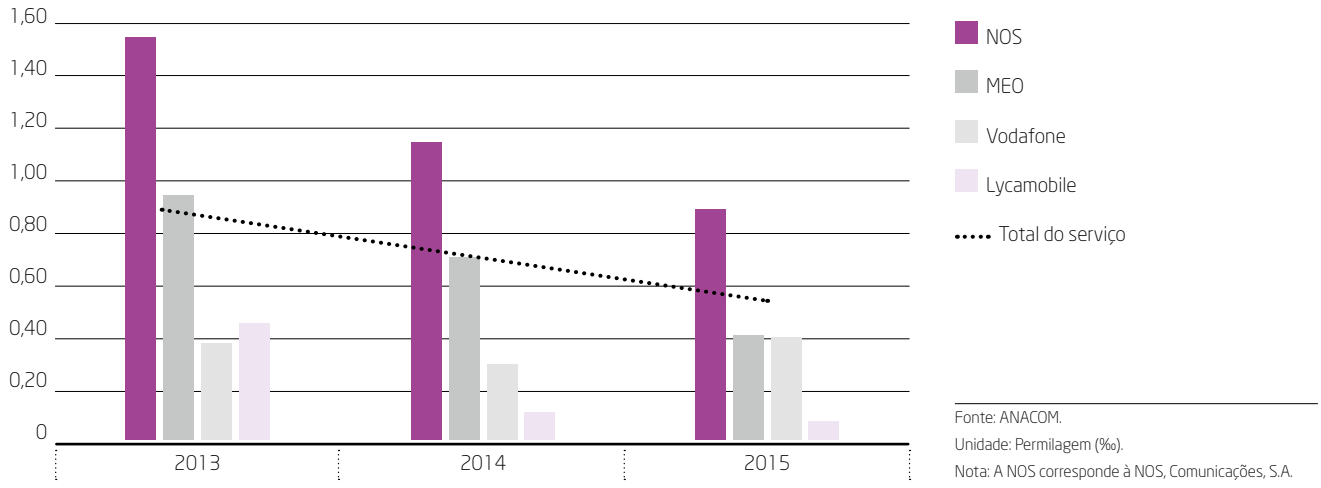
Em 2015, foram contabilizadas 2875 reclamações sobre o serviço de acesso móvel à Internet, menos 7% de que em 2014. Considerando o universo de clientes, este foi o quinto serviço mais reclamado, com uma média de 0,54 reclamações por mil clientes.

No período em análise verificou-se uma diminuição no número de reclamações por mil clientes na maioria dos prestadores do serviço de acesso móvel à Internet, com exceção da Vodafone, que viu subir a taxa de reclamações por mil clientes para 0,40 (0,30 em 2014).

A MEO, detentora da maior quota de clientes do serviço de acesso móvel à Internet (43,9%), registou uma média de 0,42 reclamações por mil clientes. A NOS foi o prestador mais reclamado em 2015, apresentando, em média, 0,89 reclamações por mil clientes.

Evolução anual da taxa de reclamação relativa ao serviço de acesso móvel à Internet por prestador

Gráfico 50.



Fonte: ANACOM.
Unidade: Permilagem (‰).
Nota: A NOS corresponde à NOS, Comunicações, S.A.

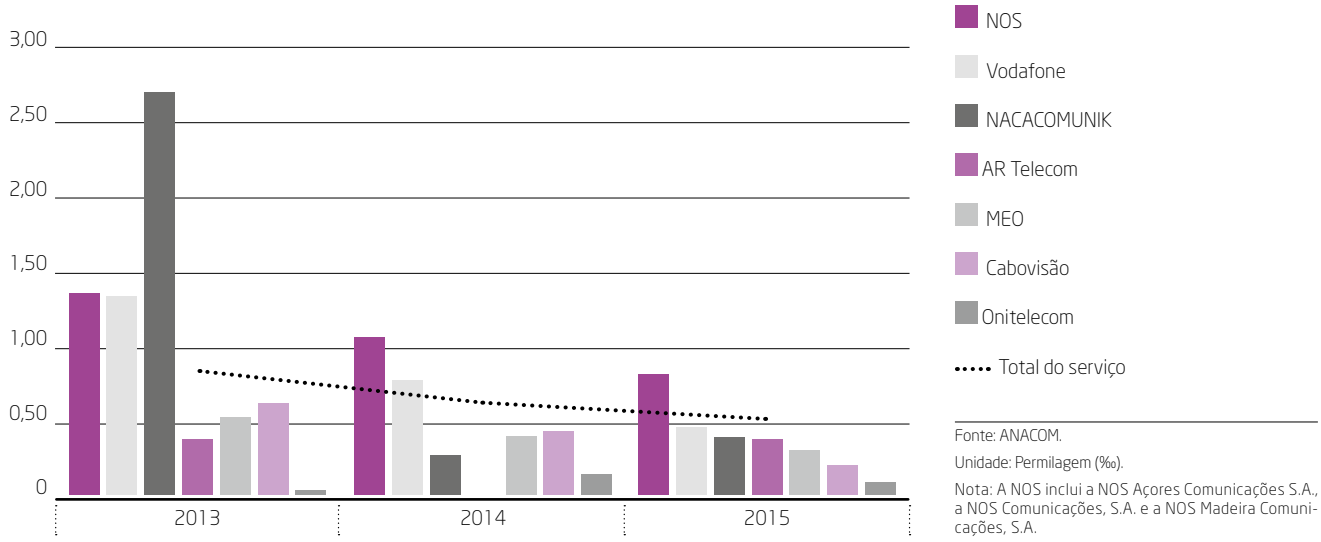
13.1.1.4. Serviço telefónico em local fixo

O STF contabilizou 2234 reclamações em 2015, menos 23,7% em termos homólogos. Este foi o serviço de comunicações eletrónicas menos reclamado, registando em média 0,48 reclamações por mil clientes.

Todos os prestadores apresentaram uma diminuição significativa no volume de reclamações recebidas. O prestador com a maior taxa de reclamação foi a NOS, com 0,82 reclamações por mil clientes e uma quota de mercado de 32,8%. A MEO, que tem a maior quota de mercado, 52,1%, registou 0,3 reclamações por mil clientes.

Gráfico 51. Evolução anual da taxa de reclamação relativa ao STF por prestador

Gráfico 51.



Fonte: ANACOM.

Unidade: Permilagem (‰).

Nota: A NOS inclui a NOS Açores Comunicações S.A., a NOS Comunicações, S.A. e a NOS Madeira Comunicações, S.A.

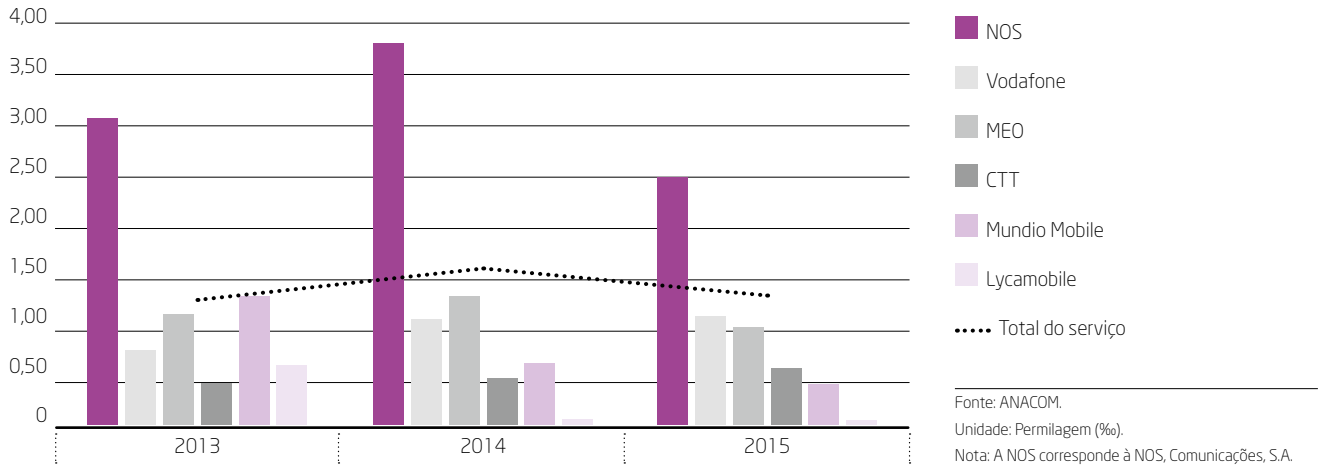
13.1.1.5. Serviço telefónico móvel

O STM contabilizou 15 312 registos, menos 18,3% de que em 2014, sendo o segundo serviço mais reclamado, com 1,30 reclamações por mil clientes.

A NOS, que aumentou em 2015 a quota de mercado para 19,7%, registou o maior número médio de reclamações por mil clientes (2,48 reclamações) mas abaixo do de 2014 (3,79 reclamações). A MEO, com uma quota de mercado de 45,3%, apresentou uma taxa de uma reclamação por mil clientes.

Evolução anual da taxa de reclamação relativa ao STM por prestador

Gráfico 52.



Fonte: ANACOM.

Unidade: Permilagem (‰).

Nota: A NOS corresponde à NOS, Comunicações, S.A.

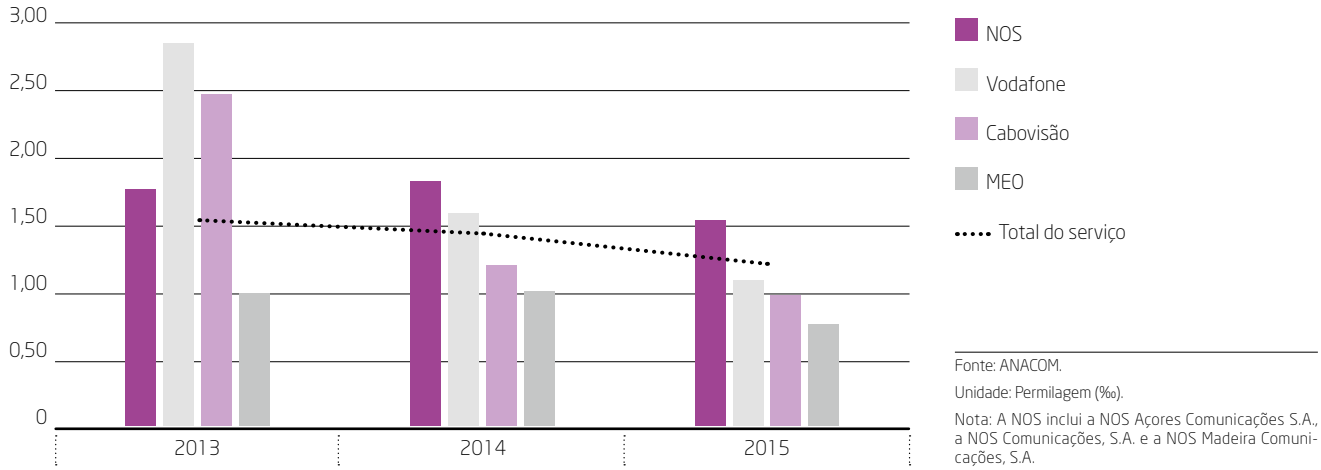
13.1.1.6. Serviço de televisão por subscrição

O STVS registou cerca de 3957 reclamações, menos 15,5 % do que em 2014. Foi o terceiro serviço mais reclamado, com 1,15 reclamações por mil clientes.

A NOS, que lidera em quota de mercado, com 43,8%, registou a maior taxa de reclamações por mil clientes, 1,53. Seguiu-se a Vodafone, com 1,09 e uma quota de mercado de 10,2%. A MEO, com uma quota de mercado de 40,7%, foi a que contabilizou menos reclamações por mil clientes (0,77 reclamações).

Evolução anual da taxa de reclamação relativa ao STVS por prestador

Gráfico 53.



Fonte: ANACOM.

Unidade: Permilagem (‰).

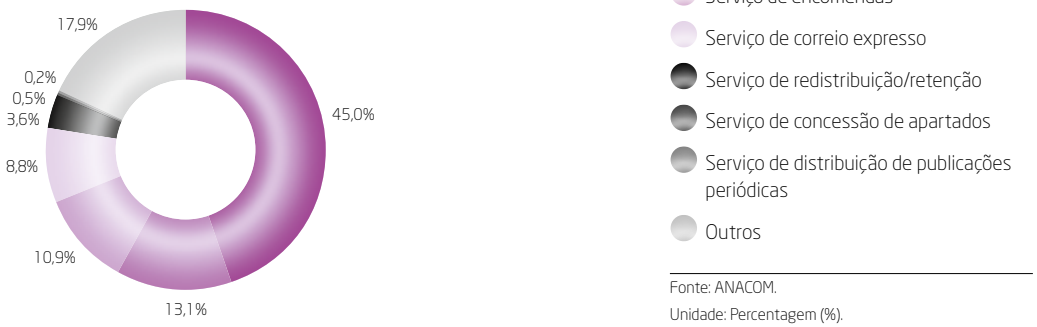
Nota: A NOS inclui a NOS Açores Comunicações S.A., a NOS Comunicações, S.A. e a NOS Madeira Comunicações, S.A.

13.1.2. Serviços postais

Em 2015, as reclamações sobre serviços postais caíram 5% (para 7609). O serviço de distribuição de envios postais foi o mais reclamado (3423 registos), seguido do envio de correspondência e do envio de encomendas, com 999 e 826 reclamações, respetivamente.

Distribuição do volume de reclamações por tipo de serviço postal, 2015

Gráfico 54.



Fonte: ANACOM.

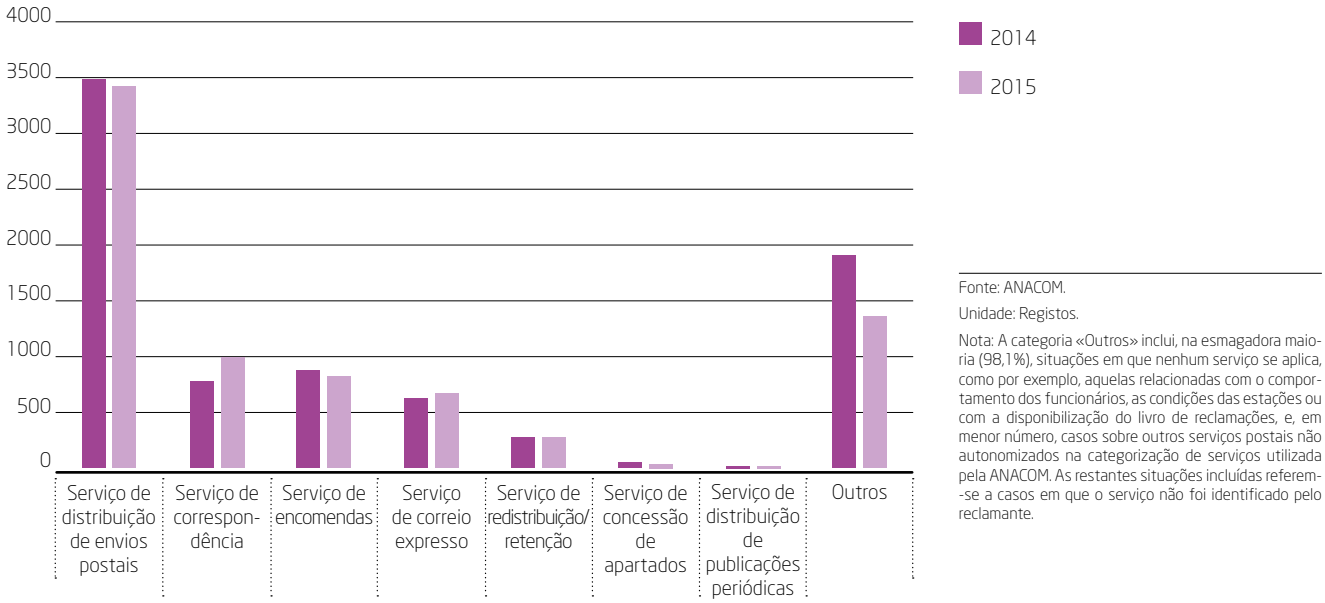
Unidade: Percentagem (%).

Nota: A categoria «Outros» inclui, na esmagadora maioria (98,1%), situações em que nenhum serviço se aplica, como por exemplo, aquelas relacionadas com o comportamento dos funcionários, as condições das estações ou com a disponibilização do livro de reclamações, e, em menor número, casos sobre outros serviços postais não autonomizados na categorização de serviços utilizada pela ANACOM. As restantes situações incluídas referem-se a casos em que o serviço não foi identificado pelo reclamante.

Em termos homólogos, foram recebidas menos 1,8% de reclamações sobre o serviço de distribuição de envios postais e menos 6% sobre o envio de encomendas. Os problemas relacionados com o envio de correspondência subiram 28,6% face a 2014.

Evolução anual do volume de reclamações por serviço postal

Gráfico 55.



Fonte: ANACOM.

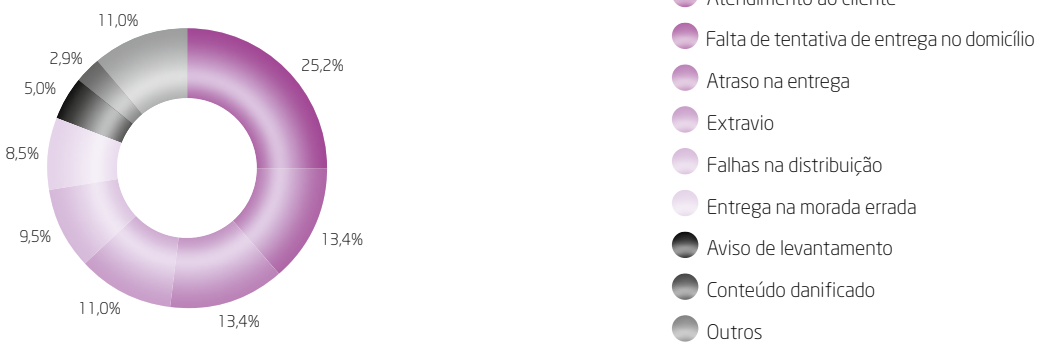
Unidade: Registos.

Nota: A categoria «Outros» inclui, na esmagadora maioria (98,1%), situações em que nenhum serviço se aplica, como por exemplo, aquelas relacionadas com o comportamento dos funcionários, as condições das estações ou com a disponibilização do livro de reclamações, e, em menor número, casos sobre outros serviços postais não autonomizados na categorização de serviços utilizada pela ANACOM. As restantes situações incluídas referem-se a casos em que o serviço não foi identificado pelo reclamante.

O atendimento ao cliente foi o assunto mais reclamado, com 25,2%, seguido da falta de tentativa de entrega de correspondência e de encomendas no domicílio e o atraso na entrega de objetos postais, ambos com 13,4%.

Distribuição do volume de reclamações sobre serviços postais por tipo de assunto, 2015

Gráfico 56.

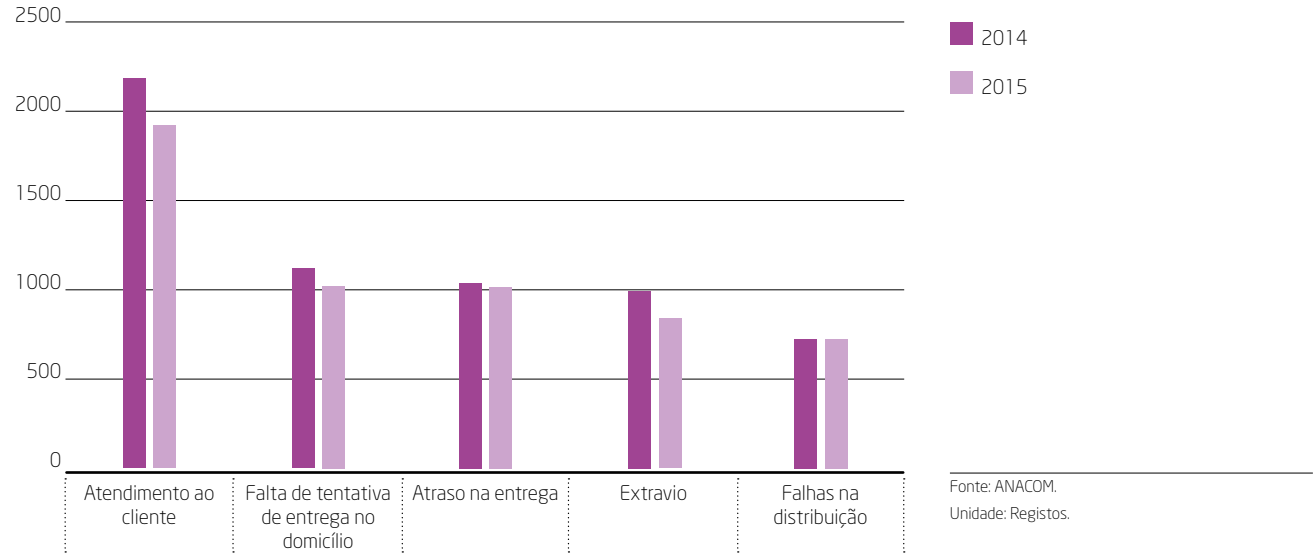


Fonte: ANACOM.

Unidade: Percentagem (%).

Em 2015 e no que respeita aos assuntos mais reclamados, assistiu-se a uma redução das reclamações sobre atendimento, menos 11,9%, e sobre a falta de tentativa de entrega de correspondência e encomendas no domicílio, menos 8,5%. Os problemas relacionados com a entrega de objetos postais na morada errada não constam do *top* 5 de assuntos mais reclamados, mas subiram 34,7% face a 2014.

Evolução anual do volume de assuntos reclamados sobre os serviços postais (*top* 5)
Gráfico 57.



Fonte: ANACOM.
Unidade: Registos.

13.1.3. TDT

Em 2015, foram registadas 522 reclamações sobre a TDT, menos 43,5% face a 2014. As dificuldades na receção do serviço dominaram e representaram 92,1% do total.

13.1.4. Outros serviços

Tendo em consideração as competências legalmente atribuídas à ANACOM no âmbito de outros serviços, cuja prestação se suporta nos serviços de comunicações eletrónicas, esta Autoridade registou também, no período em análise, reclamações de utilizadores sobre:

- serviços de valor acrescentado baseados no envio de SMS/MMS (378 reclamações, mais 126,3% face a 2014);
- serviços da sociedade da informação, incluindo o comércio eletrónico (358 reclamações, mais 51,7% face a 2014);
- serviços de tarifa majorada (141 reclamações, menos 23,4% face a 2014); e
- serviços de audiotexto (três reclamações, em igual valor no período homólogo).

13.2. Resultados da análise das reclamações

Na sequência da análise das reclamações, a ANACOM desencadeou as diligências adequadas às diferentes situações nas quais se detetaram indícios de incumprimento da legislação sectorial aplicável, nomeadamente:

- contratação de serviços, em particular práticas comerciais que afetam a informação sobre as condições de oferta dos serviços, principalmente no que respeita à existência e duração de períodos contratuais mínimos (fidelização);
- procedimento de cancelamento de serviços de comunicações eletrónicas;
- pré-aviso de suspensão de serviços de comunicações eletrónicas;
- condições de desbloqueamento de equipamentos para o acesso a serviços de comunicações eletrónicas;

- pré-aviso de alteração das condições contratuais nos contratos para a prestação de serviços de comunicações eletrónicas;

- disponibilização e condições de utilização do livro de reclamações; e

- falta de distribuição diária de envios postais.

No entanto, a análise das reclamações recebidas pela ANACOM revela que a grande maioria dos problemas dos utilizadores, em particular no que respeita aos serviços de comunicações eletrónicas, é de natureza predominantemente contratual (problemas relacionados com dúvidas sobre as condições contratadas, a qualidade do serviço, as condições de cancelamento ou de alteração por iniciativa dos utilizadores, dúvidas sobre a faturação de serviços, etc.). Nestes casos, em que não se verificam indícios de incumprimento da legislação sectorial aplicável, a ANACOM assume um papel informativo, esclarecendo os utilizadores sobre os assuntos reclamados, as regras existentes e as entidades às quais podem recorrer para resolver o seu conflito com o prestador.

Por outro lado, há um conjunto alargado de problemas dos utilizadores que, embora enquadrados nos sectores regulados pela ANACOM, não estão inseridos no seu âmbito de intervenção, como a avaria e assistência técnica de equipamentos terminais de comunicações eletrónicas[67].

No tratamento de todas as reclamações recebidas, e sempre que se mostra necessário, a ANACOM diligencia junto dos prestadores de serviços envolvidos e colabora com as entidades com competências no âmbito da defesa dos consumidores.

67 As questões relacionadas com a avaria de equipamentos terminais representaram 12% das reclamações analisadas pela ANACOM em 2015.

FISCALIZAÇÃO DO MERCADO E DO ESPECTRO

14. FISCALIZAÇÃO DO MERCADO E DO ESPECTRO

14.1. Comunicações eletrónicas

A atividade de fiscalização prosseguida pela ANACOM visa prevenir situações que possam provocar distorções no normal funcionamento dos mercados.

São objeto de fiscalização quer as entidades com títulos habilitantes para o exercício de atividade, quer aquelas que não detêm qualquer título habilitante para o efeito mas que, ainda assim, estão sujeitas ao cumprimento de determinadas obrigações legais, que à ANACOM compete verificar.

No total, em matéria de serviços de comunicações eletrónicas, foram realizadas 855 ações de fiscalização em 2015, abrangendo um conjunto de ofertas de serviços com elevada penetração no mercado nacional.

Do conjunto de ações concretizadas, destacam-se:

- 658 intervenções no âmbito do SU de postos públicos, que incluíram a verificação do cumprimento efetivo das obrigações, nomeadamente quanto ao funcionamento efetivo das cabines telefónicas nele integradas;

- 55 intervenções em condutas da PTC, no âmbito do acompanhamento da ORAC, visando o aumento do rigor e transparência da informação constante na respetiva base de dados e a melhoria das condições de partilha dessas infraestruturas;

- 48 ações de fiscalização sobre reclamações apresentadas perante a ANACOM sobre problemas de natureza diversa;

- 26 intervenções sobre queixas relacionadas com o estabelecimento de fidelizações contratuais, visando nos casos em concreto a análise de conformidade com as normas em vigor;

- 26 intervenções visando a análise de conformidade dos tarifários aplicados na utilização de serviços com recursos a números das gamas 760 e 707;

- 17 intervenções sobre alegadas práticas comerciais desleais, na sequência de reclamações de consumidores relacionadas com insuficiência de informação no momento da contratação dos serviços;

- sete intervenções visando a análise de conformidade quanto ao modo da prestação de serviços de audiotexto e de serviços de valor acrescentado baseados no envio de SMS;

- seis intervenções envolvendo situações anómalas na implementação efetiva da portabilidade de números, as quais abrangeram prestadores do STM e do STF e visaram a deteção de anomalias nos respetivos processos de portabilidade, designadamente as práticas de informação ao consumidor seguidas pelos operadores, o cumprimento de prazos, a análise dos motivos de recusa invocados para a não concretização da portação do número e o pagamento de compensações devidas;

- cinco intervenções sobre o SU de listas telefónicas, visando os procedimentos de encomenda no âmbito das obrigações de fornecimento de listas telefónicas;

- duas intervenções relacionadas com a TDT, visando a análise de conformidade da informação prestada aos utilizadores relativamente às coberturas geográficas;

- duas ações de fiscalização sobre a divulgação das condições de oferta associadas à prestação de serviços de comunicações eletrónicas;

- uma intervenção relacionada com aspectos técnicos da interligação entre dois prestadores;

- duas intervenções para verificação do adequado funcionamento do sistema de *voice mail*, sobretudo quanto ao processo de contagem dos cinco segundos iniciais gratuitos.

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

14.2. Serviços postais

No sector dos serviços postais, a fiscalização desenvolve ações destinadas a avaliar o cumprimento das obrigações que constam dos títulos de exercício de atividade, a verificar situações reportadas através de reclamações de consumidores e/ou dos prestadores dos serviços postais e a aferir o cumprimento de objetivos relacionados com a densidade da rede postal dos CTT.

Foram levadas a cabo, em 2015, 447 ações de fiscalização no mercado dos serviços postais. Estas ações visaram a verificação das atividades desenvolvidas em 408 estações e postos de correio e num centro de distribuição postal dos CTT. Foram ainda verificadas as atividades de 38 prestadores de serviços postais.

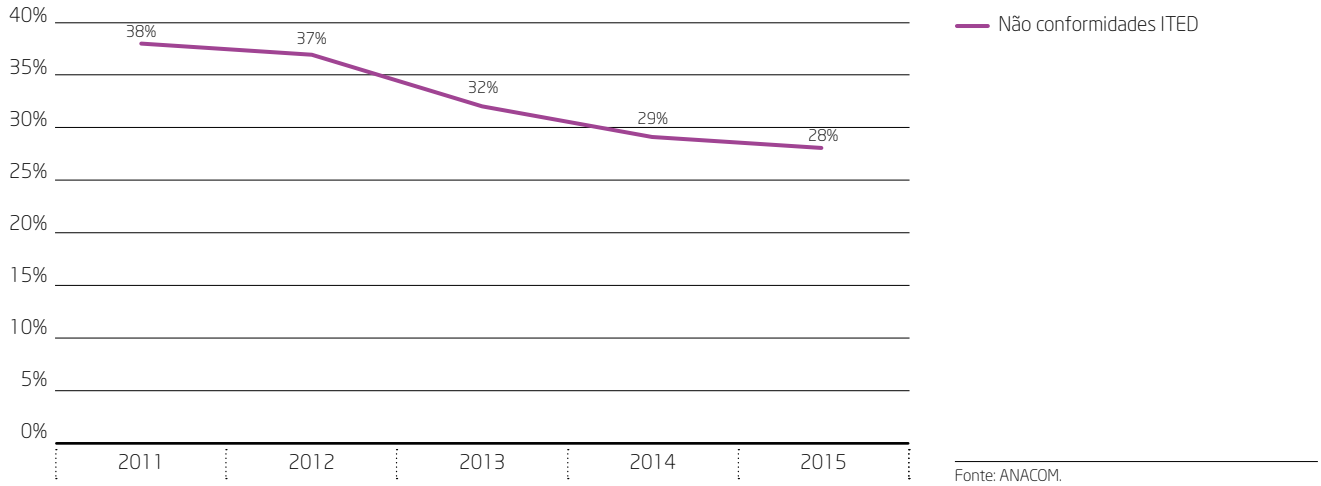
14.3. ITED e ITUR

No âmbito da verificação do cumprimento do regime aplicável[68] a ITED e em loteamentos, urbanizações e conjuntos de edifícios (ITUR) foram realizadas 499 ações de fiscalização em 2015, das quais 450 incidiram sobre ITED e 49 sobre ITUR.

Apesar da tendência decrescente face a anos anteriores (ver gráfico 58), ainda assim foram detetadas cerca de 28% de infraestruturas com não conformidades técnicas (em relação ao respetivo projeto e às normas técnicas aplicáveis).

Evolução das não conformidades ITED

Gráfico 58.



Fonte: ANACOM.

Consequentemente, foram efetuadas 165 notificações a projetistas e instaladores sobre não conformidades detetadas nos seus projetos e instalações. Foram igualmente enviados 115 processos para apuramento de responsabilidade em sede sancionatória.

Em 2015, a ANACOM continuou a desenvolver esforços para obter informação junto das Câmaras Municipais, para efeitos de recolha e tratamento de dados, nomeadamente em processos de licenciamento. Com base na informação recolhida foram efetuadas 119 ações de fiscalização a ITED, por haver fortes indícios de violação da obrigatoriedade de entrega dos respetivos termos de responsabilidade à ANACOM e de não cumprimento das normas técnicas e legais aplicáveis.

A ANACOM procedeu ainda à fiscalização de 13 entidades formadoras nas áreas das ITED e ITUR, processo que incluiu a vistoria para verificação da informação documental, bem como das instalações, dos materiais, ferramentas e equipamentos utilizados nas ações de formação.

Em 2015, foram aprovados novos procedimentos de avaliação das infraestruturas ITED (3.ª edição) e ITUR (2.ª edição), após consulta pública. Estes procedimentos procuram garantir que as ITED e ITUR asseguram os serviços para os quais foram projetadas e permitem uma ligação segura às redes de comunicações eletrónicas, tendo sido adaptados em consequência das novas normas técnicas aplicáveis.

68 Decreto-Lei n.º 123/2009, de 21 de maio, alterado e republicado pela Lei n.º 47/2013, de 10 de julho, que estabelece o regime jurídico da instalação das infraestruturas de telecomunicações em edifícios (ITED) e das infraestruturas de telecomunicações em loteamentos, urbanizações e conjuntos de edifícios (ITUR).

Para promover a atualização de conhecimentos dos técnicos ITED-ITUR, a ANACOM organizou dois seminários, no Porto e em Lisboa.

Procedeu-se ainda ao esclarecimento de dúvidas, num total de 282 respostas a pedidos de informação.

É também de destacar a criação de um grupo de trabalho que teve por missão adaptar o sistema informático SGITED à Lei n.º 47/2013, de 10 de julho, de forma a conformá-lo no sentido da desmaterialização de procedimentos entre esta Autoridade e as entidades formadoras certificadas.

14.4. Mercado de equipamentos

Em matéria do mercado de equipamentos de rádio e equipamentos terminais de comunicações eletrónicas[69] foram realizadas 235 ações de fiscalização aos diversos agentes económicos (importadores, distribuidores, retalhistas), tendo sido fiscalizadas 336 entidades, num total de 524 equipamentos, 261 dos quais foram apreendidos.

Relativamente a não conformidades legais, nomeadamente não cumprimento de requisitos administrativos, marcação de conformidade europeia (CE), existência de manuais de instruções, declaração de conformidade CE, entre outros, foram enviados 96 processos para apreciação em sede sancionatória.

Já por não conformidades técnicas, foram enviados para apreciação sancionatória 128 processos, fruto de uma análise completa aos requisitos legais e técnicos relativos à conformidade dos equipamentos, incluindo a verificação de conformidade com os requisitos essenciais – compatibilidade eletromagnética e utilização eficaz do espectro radioelétrico. Para esta abordagem recorreu-se a ensaios efetuados nos laboratórios da ANACOM e à análise completa da documentação técnica enviada pelos fiscalizados.

Tendo em vista o controlo dos produtos que entram no mercado europeu, a ANACOM trabalhou em colaboração com as alfândegas para impedir que fossem colocados no mercado equipamentos suscetíveis de causar interferências.

• Atividades laboratoriais

No âmbito da fiscalização importa referir o papel do Laboratório de Ensaios e Calibração (LEC) na realização de ensaios a equipamentos recolhidos em diversas ações. No entanto, a atividade do LEC não se esgota no apoio à fiscalização, uma vez que também realiza ensaios rádio, ensaios de compatibilidade eletromagnética e calibração de equipamentos para clientes externos (26 equipamentos ensaiados e 21 equipamentos calibrados).

Em 2015, o LEC manteve a acreditação do Instituto Português de Acreditação (IPAC) de acordo com a NP EN ISO/IEC 17025 e alargou o seu âmbito nas áreas de rádio e de calibração.

Ao nível da cooperação, o LEC esteve envolvido em várias comparações bilaterais com o laboratório do regulador húngaro, National Media and Infocommunications Authority (NMHH). Na área de rádio, a comparação teve como base a medição de potência efetiva radiada. O equipamento em teste foi um gerador de ruído. Na área de compatibilidade eletromagnética foram efetuadas duas comparações do âmbito de acreditação flexível do LEC, respetivamente campo elétrico perturbador radiado e tensão perturbadora aos terminais de alimentação, com o objetivo de dar cumprimento ao plano atual de acreditação. A análise dos resultados obtidos, nas duas áreas, permitiu concluir que existe uma elevada reprodutibilidade dos métodos utilizados.

• Técnicas de suporte no âmbito do mercado de equipamentos de rádio e equipamentos terminais de telecomunicações

Em 2015 foram realizadas ações de controlo de mercado e da indústria através da verificação da conformidade técnica dos equipamentos com os requisitos essenciais de compatibilidade eletromagnética, nos termos do Decreto-Lei n.º 192/2000, de 18 de agosto.

Por solicitação de tribunais e da polícia judiciária foram realizadas perícias técnicas a equipamentos de receção de sinais de televisão digital e a equipamentos informáticos, nomeadamente computadores, com a respetiva emissão de relatórios. Estas perícias técnicas acontecem no seguimento de processos judiciais para verificar e validar a existência de práticas associadas ao *cardsharing* ou outra forma de acesso ilícito a conteúdos protegidos por acesso condicional.

• Área de ensaios radioelétricos (RAD)

No que respeita à fiscalização do mercado de equipamentos de rádio (Diretiva R&TTE) foram ensaiados 297 equipamentos de radiocomunicações, 260 dos quais no âmbito da fiscalização de

69 Decreto-Lei n.º 192/2000, de 18 de agosto que transpõe a Diretiva 1999/5/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 9 de março de 1999, respeitante à livre circulação, colocação no mercado e colocação em serviço dos equipamentos de rádio e equipamentos terminais de comunicações eletrónicas.

mercado, três decorrentes de ações de fiscalização de utilização do espectro radioelétrico e 34 peritagens referentes a solicitações internas. Foram ensaiados dois equipamentos a pedido de clientes externos.

Nesta área, em 2015, são também de realçar as seguintes ações:

– foi formalizada pelo IPAC a acreditação do LEC para o ensaio de potência efetiva radiada, alargando assim o leque de competências do laboratório;

– foi adquirida uma nova opção para o gerador vetorial Rhode & Schwarz, SMBV100A, que permite gerar sinais internos de acordo com o *standard* IEEE 802.11n, para poder servir de referência para medições em equipamentos *wi-fi*;

– foi efetuada a atualização/validação da câmara semi-anecóica do LEC para ensaios rádio na faixa de frequências de 1 GHz a 18 GHz.

• Área de ensaios de compatibilidade eletromagnética (CEM)

Em 2015, esta área realizou ensaios em 244 equipamentos, distribuídos da seguinte forma:

– quatro equipamentos da Direção de Gestão de Espectro (DGE), da ANACOM, para efeitos de controlo funcional;

– 216 equipamentos, para efeitos de fiscalização de mercado, no âmbito da Diretiva R&TTE, requisito essencial de CEM (artigo 3.1-b);

– 24 equipamentos, por solicitação de clientes e entidades externas.

A ANACOM continuou a colaborar com a Autoridade de Segurança Alimentar e Económica (ASAE) numa ação que visa verificar os requisitos de CEM em equipamentos elétricos e eletrónicos recolhidos pela ASAE, que tem em curso uma campanha sobre inversores fotovoltaicos, os quais têm elevado potencial perturbador do espectro.

No âmbito da cooperação com o regulador húngaro foram efetuados ensaios de tecnologia *Power-line Communication* (PLC) e de eficiência de blindagem no porto de antena de uma *set-top box*. Os primeiros evidenciaram problemas a nível de compatibilidade eletromagnética, com impacto em algumas importantes faixas do serviço móvel aeronáutico em HF; os segundos permitiram documentar falhas a nível de compatibilidade eletromagnética, com impacto nas faixas do dividendo digital.

Foi concluída a revalidação da câmara semi-anecóica do LEC para ensaios CEM na faixa de frequências de 1 GHz a 18 GHz. Nesse âmbito foi adjudicada a aquisição de um sistema de controlo de qualidade, à imagem daquilo que já existe na faixa de frequências de 30 MHz a 1 GHz. Foi também adjudicada a aquisição de um sistema gerador de tráfego Ethernet, bem como a revisão e atualização dos componentes da câmara semi-anecóica mais sujeitos a desgaste mecânico (mastro posicionador de antena, mesa rotativa e porta).

• Área de calibração (CAL)

Em 2015 esta área realizou a calibração de 194 equipamentos, dos quais 173 são da ANACOM e 21 pertencem a clientes externos.

Foi assegurado o funcionamento da frequência padrão do LEC e dos centros de monitorização de Barcarena, Porto, Madeira e Açores.

A CAL obteve junto do IPAC a extensão da acreditação em vários procedimentos de calibração.

14.5. Monitorização e controlo do espectro (MCE)

Tal como na atividade de fiscalização sobre o mercado, também na atividade de gestão de frequências foram efetuadas ações de fiscalização, preventivas e reativas. Em 2015 decorreram 3417 ações de fiscalização sobre o espectro com carácter preventivo. No mesmo período, a ANACOM atendeu 1572 solicitações externas (reativas), das quais 510 eram sobre interferências e culminaram com a emissão de determinações de alterações técnicas para repor a normalidade. Das restantes 1062, cerca de 45% diziam respeito a ações de fiscalização especificamente efetuadas a estações e redes de radiocomunicações.

A tabela seguinte apresenta a informação detalhada da atividade reativa desenvolvida no território continental, relativa a 2015.

Atividade da MCE em 2015

Tabela 42.

1572 processos (100%)	510 interferências (32%)	195 interferências SMT público - operadores públicos (38%)	
		162 interferências serviço radiodifusão televisiva (TDT) - receção televisão (32%)	
		69 interferências serviço móvel aeronáutico (14%)	
		29 interferências serviço amador e amador por satélite (6%)	
		19 interfêrencias serviços isentos de licença (4%)	
		18 interferências serviço móvel terrestre - redes privativas (3%)	
		18 interferências restantes serviços (3%)	
	1062 restantes solicitações (68%)	480 ações de fiscalização direta sobre estações e redes de radiocomunicações (45%)	
		416 pedidos de colaboração de outras entidades nacionais e internacionais (39%)	155 pedidos de colaboração internacional - autoridades congéneres (37%)
			261 pedidos de colaboração de entidades nacionais (operadores, PSP, GNR, ERC, ...) (63%)
		59 queixas/reclamações/solicitações sobre radiações não ionizantes (6%)	
		43 pedidos de elaboração de estudos e análises de níveis de cobertura de redes de radiocomunicações (4%)	
		64 ações em resposta a outro tipo de solicitações relacionadas com a atividade (6%)	

Fonte: ANACOM.

Em 2015, a ANACOM foi chamada a solucionar 510 situações de interferências, 32% das quais ligadas a reclamações relacionadas com a TDT. Nestes casos, a ANACOM verifica a causa na origem da reclamação, interagindo posteriormente com as entidades reclamantes (cidadãos) e, quando necessário, com o operador, para garantir a receção nas melhores condições possíveis.

É também de destacar a verificação de 195 situações nas redes dos operadores móveis (MEO, NOS e Vodafone) em que o objetivo da ANACOM é garantir condições de utilização do espectro que permitam aos operadores proporcionar a qualidade de serviço a que estão obrigados perante os seus clientes.

Em 2015, esta Autoridade recebeu ainda 69 processos de interferências nas comunicações do serviço móvel aeronáutico, 14% do número total reportado.

Ao nível da representação internacional e institucional do país há a destacar 155 processos de cooperação internacional com as entidades congéneres e 261 processos de cooperação com instituições nacionais, caso da Polícia de Segurança Pública (PSP), Guarda Nacional Republicana (GNR), Polícia Judiciária (PJ) e ERC.

É ainda de realçar a monitorização feita em eventos lúdicos, desportivos e/ou oficiais de curta duração, que visa garantir que as comunicações dos utentes licenciados ocorram sem interferências. Este tipo de atividade tem-se traduzido num aumento bastante significativo do número de licenças temporárias atribuídas.

Até ao final de 2015, a área de MCE recebeu ainda 1801 solicitações relacionadas com radiações não ionizantes, para análise de situações concretas, tendo sido terminados 1787 processos (que envolveram a análise de 241 estabelecimentos de ensino).

Na esmagadora maioria dos casos os resultados apurados apontam para valores pelo menos 50 vezes inferiores aos níveis de referência de densidade de potência fixados na Portaria n.º 1421/2004, de 23 de novembro. Verificaram-se 62 situações em que não é possível garantir o patamar 50 vezes inferior, muito embora esteja garantido em todas elas o cumprimento dos níveis de referência. As conclusões das ações realizadas foram levadas ao conhecimento das pessoas ou entidades que solicitaram as avaliações.

14.6. Monitorização do cumprimento das obrigações

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

Em 2015 manteve-se a monitorização do cumprimento das obrigações da MEO fixadas no DUF para o serviço de radiodifusão televisiva digital terrestre – *Multiplexer* A.

A ANACOM monitoriza em permanência, através de uma rede de 390 sondas, o sinal de TDT disponibilizado através da rede de frequência única (SFN) no canal 56. Com base nos dados recolhidos por esta rede foi elaborado um relatório de qualidade de serviço da rede de TDT no canal 56, relativo ao último trimestre de 2015, que concluiu que em grande parte do país onde existe cobertura por via terrestre a receção do serviço fez-se de forma quase permanente e sem interrupções.

Em termos médios, a disponibilidade do serviço de TDT esteve próxima dos 100% e a estabilidade de serviço foi quase sempre elevada.

No que respeita à monitorização das obrigações de cobertura a que o operador estava sujeito no início de 2015, a análise efetuada, com base nos elementos remetidos pela MEO e subsequente realização de testes, permitiu concluir que a empresa continuava a cumprir no final de 2014 os limites estabelecidos no DUF (90,12% da população coberta no Continente, 87,36% nos Açores e 85,97% na Madeira, bem como a cobertura *indoor*).

Ainda neste âmbito foi desenvolvido um trabalho em que se procurou aferir, na prática, se a informação dos níveis de cobertura populacional por via terrestre, ao nível de freguesia, prestada pela MEO no âmbito da deliberação de 16 de maio de 2013, poderia ser considerada fiável.

Neste contexto foram selecionadas 13 freguesias nas quais a relação sinal/ruído era baixa, dado ser nestes casos que a probabilidade de não haver acesso ao serviço é maior. O objetivo era verificar, com medições no terreno, a informação dos níveis de cobertura prestada pelo operador.

Com este trabalho conseguiram identificar-se as freguesias, daquele universo, onde podem estar em causa os valores estimados pela MEO que concorrem para as obrigações de cobertura do DUF, agora estabelecidas ao nível do concelho. Em sequência, é preciso criar condições para que se possam desenvolver medições mais aprofundadas, com vista à obtenção de resultados mais sólidos e que permitam sustentar as ações que vierem a ser determinadas.

A ANACOM continuou a acompanhar o programa de comparticipação a que a MEO está obrigada, e que visa equiparar os custos com a migração para a televisão digital entre as pessoas que residem em zonas com cobertura terrestre e as que residem em zonas com cobertura por meio complementar (satélite). O programa vigora até ao termo do DUF.

Nas tabelas seguintes apresenta-se uma síntese da informação sobre este programa.

Montante global despendido pela MEO com o programa de comparticipação (estimativa)

Tabela 43.

Programa de comparticipação a equipamento TDT complementar	Montante despendido (total acumulado desde o início do programa até 31.12.2015)
Total de comparticipação TDT complementar	3 303 951

Fonte: ANACOM.

Unidade: euros.

Número de beneficiários do programa de comparticipação

Tabela 44.

Programa de comparticipação a equipamento TDT complementar	N.º beneficiários (total acumulado desde o início do programa até 31.12.2015)
Comparticipação *a posteriori* (1)	13 958
Comparticipação *a priori* (2)	34 373

Fonte: ANACOM.

(1) Significa que o cliente suportou o pagamento do Kit TDT Complementar, havendo posterior reembolso do valor da comparticipação estabelecida nos termos do programa de comparticipação.

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

14.6.2. Monitorização de obrigações fixadas nos DUF para serviços de comunicações eletrónicas terrestres

A ANACOM continuou em 2015 a monitorizar o cumprimento das obrigações de cobertura, qualidade de serviço e partilha de sítios associados aos direitos de utilização de frequências dos operadores móveis da MEO, NOS e Vodafone. Para o efeito, as empresas remeteram à ANACOM os seguintes elementos, referentes a 2014:

- informação sobre a cobertura atingida (relativa ao serviço de voz e de dados até 9600 bps, serviços de dados com débitos de transmissão de 144 kbps e 384 kbps);
- informação sobre os parâmetros de qualidade de serviço;
- informação sobre os moldes de implementação da política de partilha de sítios.

A análise desta informação é complementada pela ANACOM mediante realização de estudos de cobertura teórica, sempre que apropriado.

14.6.3. Monitorização do cumprimento das obrigações no âmbito da portabilidade

Para supervisionar a evolução da portabilidade e verificar o cumprimento das obrigações das empresas prestadoras foi recolhida informação através do questionário semestral de portabilidade.

A informação recolhida no âmbito da monitorização da transparência tarifária, nomeadamente informação sobre os preços, sobre os números de acesso ao serviço informativo de preços de chamadas para números portados e sobre os procedimentos utilizados pelos prestadores do STM para desativação/reativação do anúncio *online* de portabilidade, foi divulgada no sítio da ANACOM.

14.6.4. Monitorização da informação sobre qualidade de serviço fixada no Regulamento sobre a qualidade de serviço

Em 2015 a ANACOM recolheu e tratou a informação sobre qualidade de serviço enviada trimestralmente pelas empresas prestadoras do STF, no âmbito do regulamento sobre qualidade de serviço[70] (RQS).

Os dados recebidos, que foram objeto de relatórios trimestrais foram disponibilizados no sítio da ANACOM e respeitam às ofertas de STF destinadas ao segmento residencial e às ofertas de STF normalizadas[71] dirigidas ao segmento não residencial.

14.6.5. Monitorização da informação prestada

14.6.5.1. Verificação da informação sobre condições das ofertas divulgada nos sítios dos prestadores sujeitos a obrigações

Em 2015 deu-se continuidade à verificação dos moldes de divulgação da informação sobre condições das ofertas nos sítios dos prestadores sujeitos a obrigações. Esta ação teve particular incidência no caso de entidades entretanto habilitadas para a prestação de SCE que, no âmbito das respostas ao questionário anual de comunicações eletrónicas ou de outras comunicações enviadas à ANACOM, informaram ter iniciado a atividade em 2015.

14.6.5.2. Monitorização da existência de restrições de acesso à gama de numeração 760

A ANACOM procedeu à verificação do cumprimento das regras sobre o acesso dos utilizadores finais aos números do PNN.

As ações realizadas incluíram, entre outras, a consulta aos sítios das empresas prestadoras e a recolha de informações e de documentação junto das mesmas, para verificação dos moldes, no âmbito das respetivas ofertas, do acesso aos números da gama de numeração 760.

Tendo detetado desconformidades nas ofertas comerciais disponibilizadas por duas empresas prestadoras do STM, a ANACOM adotou os procedimentos necessários para a cessação dos incumprimentos em causa.

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

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

CONTRAORDENAÇÕES

15. CONTRAORDENAÇÕES

Em 2015, a ANACOM recebeu 800 notícias de infração que vieram juntar-se aos 552 processos que se encontravam pendentes de decisão administrativa no final de 2014, o que elevou para 1352 o número de processos pendentes.

Durante o ano foram analisadas 807 notícias de infração, tendo, na sequência dessa análise, sido proferidas decisões nos sentidos indicados na tabela seguinte:

Notícias de infração analisadas

Tabela 45.

Análise das notícias de infração

Processos de contraordenação instaurados			429
Notícias de infração que não levaram à instauração de processo de contraordenação autónomo	378	Arquivamento liminar	361
		Integração em processos pendentes, participações criminais e remessa a outras entidades	17

O número de processos instaurados aumentou 24% em 2015, para 429. O número de notícias de infração que não levaram à instauração de processos de contraordenação aumentou de 359 em 2014 para 378 em 2015. O número de processos analisados subiu 14,5%.

15.1. Processos de contraordenação instaurados

De entre os processos de contraordenação instaurados, salientam-se:

- 99 processos instaurados por indícios de incumprimento da obrigação de prestação de informação à ANACOM, prevista na LCE, designadamente a informação sobre o volume de negócios obtido em 2013, elegível para o cálculo da contribuição extraordinária para o FCSU de comunicações eletrónicas;

- cinco processos por existência de indícios de incumprimento das obrigações decorrentes das regras da portabilidade;

- um processo por existirem indícios de violação das obrigações do PSU aplicáveis na oferta de postos públicos[72];

- três processos instaurados por se terem encontrado indícios de incumprimento da obrigação de envio de mensagem informativa completa prevista no artigo 9.º-A, n.º 1 e 2 do Decreto-Lei n.º 177/99, de 21 de maio, na redação conferida pela Lei n.º 95/2001, de 20 de agosto (audiotexto e SVA-SMS);

- três processos por se considerar existirem indícios de incumprimento da obrigação da existência e disponibilização do livro de reclamações;

- oito processos instaurados por indícios de violação da obrigação de prestar à ANACOM todas as informações relacionadas com a atividade, incluindo informações financeiras e relativas à prestação dos serviços postais;

- um processo instaurado por existirem indícios de incumprimento da obrigação do PSU postal dispor de um sistema de medição dos níveis de qualidade de serviço oferecidos, bem como de medição desses níveis de qualidade por uma entidade externa independente, uma vez por ano;

- oito processos instaurados por existirem indícios de violação de várias obrigações a que estão sujeitos os operadores de radiodifusão sonora.

72 Foi também apresentada ao Governo proposta de aplicação de sanções pecuniárias por violação de obrigações previstas no contrato de prestação do SU de comunicações eletrónicas no que respeita à oferta de postos públicos.

Destaque ainda para os 147 processos de contraordenação relativos aos vários serviços de radiocomunicações, os 110 processos por violação do Decreto-Lei n.º 123/2009, de 21 de maio (em matéria de ITED), e os 39 processos por violação do regime de livre de circulação, colocação no mercado e colocação em serviço dos equipamentos de rádio e terminais de telecomunicações. Grande parte destes processos decorrem da atividade fiscalizadora da ANACOM.

15.2. Decisões em processos de contraordenação instaurados

Em 2015 foram decididos 389 processos de contraordenação, mais 8% de que no ano anterior. Na tabela seguinte resumem-se os sentidos das decisões tomadas pela ANACOM nestes processos.

Decisões em processos de contraordenação

Tabela 46.

Decisões em processos de contraordenação instaurados

Processos de contraordenação decididos	389	Aplicação de coima, sanção acessória ou declaração de perda de equipamentos	233
		Admoestação	57
		Absolvição/arquivamento	50
		Apensação na decisão, decisões sumaríssimas e pagamentos voluntários que põem termo ao processo	49

Entre as sanções aplicadas, relevam-se as coimas aplicadas nas seguintes decisões:

– Decisão de aplicação de coima no valor de 102 750 euros à MEO por incumprimento dos objetivos de desempenho aplicáveis ao SU em 2013. Esta decisão foi impugnada. O Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão e o Tribunal da Relação de Lisboa confirmaram a coima única aplicada pela ANACOM. A decisão já transitou em julgado.

– Decisões de aplicação de coimas no valor de 10 mil euros e de 13 mil euros à NOS Açores e à Kubi Wireless, respetivamente, por incumprimento da obrigação de prestar informações à ANACOM. No primeiro caso a coima foi reduzida para 8 mil euros por sentença do Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão. O mesmo tribunal reduziu a coima aplicada à Kubi Wireless para 10 mil euros. Ambas as decisões transitaram em julgado.

– Decisão de aplicação de coima de 7 mil euros à NOS por incumprimento de obrigações decorrentes das regras de execução da portabilidade. Esta decisão tornou-se definitiva.

– Decisão de aplicação de coima de 16 mil euros à AR Telecom por incumprimento do Regulamento n.º 169/2013, de 15 de maio, que estabelece regras de utilização de números 18xy do PNN para serviços informativos – outras listas. Esta decisão tornou-se definitiva.

– Decisão de aplicação de coima no valor de 100 mil euros à Especial Maravilha, prestadora de serviços de audiotexto, por violação do dever de exercer a atividade de acordo com as condições e limites inerentes ao indicativo que lhe foi atribuído pela ANACOM. Esta decisão tornou-se definitiva.

– Três decisões em que foram aplicadas coimas de 3750 euros, 5 mil euros e 8500 euros, respetivamente, à Go4mobility, à Itouch Movilisto Portugal e à Total Tim por incumprimento da obrigação de envio de mensagem informativa completa prevista no artigo 9.º-A n.º 1 e 2 do Decreto-Lei n.º 177/99, de 21 de maio, na redação conferida pela Lei n.º 95/2001, de 20 de agosto. Estas decisões foram impugnadas judicialmente, tendo os procedimentos sido declarados extintos por prescrição.

– Uma decisão de aplicação de coima de 7500 euros à CTT Expresso por violação da obrigação de disponibilizar o livro de reclamações. O Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão reduziu a coima para 5 mil euros. Na sequência de recurso, o Tribunal Constitucional determinou a reforma da sentença. O processo baixou à 1.ª instância e o tribunal manteve a coima, tendo a decisão transitado em julgado.

– Decisão de aplicação de coimas no valor de 6 mil euros à Vodafone por utilização de estações de radiocomunicações em frequências não consignadas nas licenças de que era titular. Esta decisão tornou-se definitiva.

– Dez decisões que sancionaram o incumprimento de obrigações previstas no regime de livre circulação, colocação no mercado e colocação em serviço dos equipamentos de rádio e terminais de telecomunicações, com coimas superiores a 5 mil euros: coima de 12 500 euros aplicada à FNAC Portugal; coima de 8 mil euros aplicada à David M. Lopes; coima de 7 mil euros aplicada à Philips Portuguesa; coima de 8500 euros aplicada à Niposom; coima de 5250 euros aplicada à Bricodis; coima de 10 mil euros aplicada à CPCDI; coima de 15 750 euros aplicada à Cofre do Mundo; coima de 30 mil euros aplicada à Worten; coima de 9 mil euros aplicada à Sport Zone; e coima de 29 mil euros aplicada à Modelo Continente.

As decisões de aplicação de coima à FNAC Portugal, à David M. Lopes e à Bricodis foram impugnadas, tendo o Tribunal confirmado as decisões da ANACOM, por sentenças já transitadas. A decisão de aplicação de coima à Philips Portuguesa tornou-se definitiva. A decisão de aplicação de coima à Niposom foi impugnada, tendo o Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão dado provimento ao recurso. A ANACOM recorreu dessa decisão mas, não tendo o tribunal dado provimento ao recurso, foi apresentada reclamação para a conferência.

A coima aplicada à CPCDI foi reduzida para 8 mil euros e suspensa pelo tribunal de 1.ª instância. A ANACOM recorreu da decisão mas o Tribunal da Relação julgou o recurso improcedente. A coima aplicada à Cofre do Mundo foi reduzida pelo Tribunal da Relação de Lisboa para 10 mil euros, decisão que transitou em julgado. O Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão reduziu a coima aplicada à Worten para 12 500 euros e a empresa recorreu da decisão. O Tribunal da Relação manteve a decisão da 1.ª instância. A decisão de aplicação de coima à Sport Zone foi impugnada e o Tribunal de 1.ª instância reduziu a coima para 8 mil euros. A arguida recorreu desta decisão. A decisão de aplicação de coima à Modelo Continente foi impugnada. O Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão reduziu a coima de 29 mil para 10 mil euros.

15.3. Coimas e custas aplicadas

As coimas aplicadas em 2015 totalizaram 637 343 euros, enquanto as custas se cifraram em 34 944 euros. Os pagamentos voluntários de coimas pelo valor mínimo ascenderam a 27 126 euros.

15.4. Impugnação judicial de decisões da ANACOM

Em 2015 foram interpostos 40 recursos de impugnação judicial de decisões da ANACOM e foram decididos 60 recursos de impugnação – em 21 processos as decisões da ANACOM foram mantidas na íntegra e em 20 foram-no parcialmente. As sanções aplicadas pela ANACOM foram revogadas em nove processos.

Impugnações de decisões

Tabela 47.

Impugnações de decisões da ANACOM (%)	
Impugnações ganhas	35%
Impugnações ganhas com redução de coima ou alteração de decisão	33%
Impugnações perdidas	15%
Processos de impugnação judicial extintos por prescrição ou outros motivos	17%

15.5. Processos pendentes

No final de 2015 estavam em análise e instrução na ANACOM 585 processos (fase anterior à decisão administrativa) e estavam pendentes 559 processos (fase posterior à decisão administrativa), o que totaliza 1144 processos.

RESOLUÇÃO DE LÍTIGIÓS ENTRE OPERADORES

16. RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS ENTRE OPERADORES

16.1. Pedidos de intervenção em matéria de interligação entre operadores

Em 2015, a ANACOM declarou extinto e arquivado o procedimento administrativo originado pelo pedido de intervenção apresentado no final de 2014 pela Dialoga Servicios Interactivos, em matéria de interligação com outros operadores.

Sobre a mesma questão, a NOS apresentou em 2015 um pedido de intervenção que foi extinto pela ANACOM em maio de 2015, por a empresa ter comunicado o fim do litígio para o estabelecimento de interligação direta entre as respetivas redes para o tráfego da propriedade de ambas as empresas, com correspondente assinatura de um acordo.

16.2. Pedido de resolução administrativa de litígios da Mundio Mobile (Portugal)

Em agosto de 2015, a ANACOM recusou o pedido de intervenção da Mundio Mobile por o mesmo não ser suscetível de integração no artigo 10.º da LCE. O pedido, de junho de 2014, visava a resolução administrativa de um litígio com a NOS no quadro de um contrato celebrado entre as duas empresas para a prestação de serviços de MVNO.

16.3. Litígio entre a DSTelecom Norte e a Associação de Municípios da Terra Quente Transmontana (AMTQT) sobre as condições para o acesso e utilização das infraestruturas da Rede Comunitária de Banda Larga da Terra Quente Transmontana

Em 2015 foi encerrado o processo de litígio entre a DSTelecom e a AMTQT. A ANACOM não se considerou competente para apreciar o pedido e pronunciou-se apenas sobre a adequação da remuneração solicitada pela AMTQT à DST pela utilização das infraestruturas aptas ao alojamento de redes de comunicações eletrónicas que detém. Neste ponto considerou que a remuneração solicitada pela AMTQT à DST não apresenta indícios de não estar orientada para os custos ou ser discriminatória.

16.4. Pedido de resolução de litígio da Iberomail

Em dezembro de 2015, a Iberomail solicitou a intervenção da ANACOM, alegando a recusa dos CTT na concessão de acesso à rede postal. O litígio encontra-se em análise.

PRESENÇA INTERNACIONAL

17. PRESENÇA INTERNACIONAL

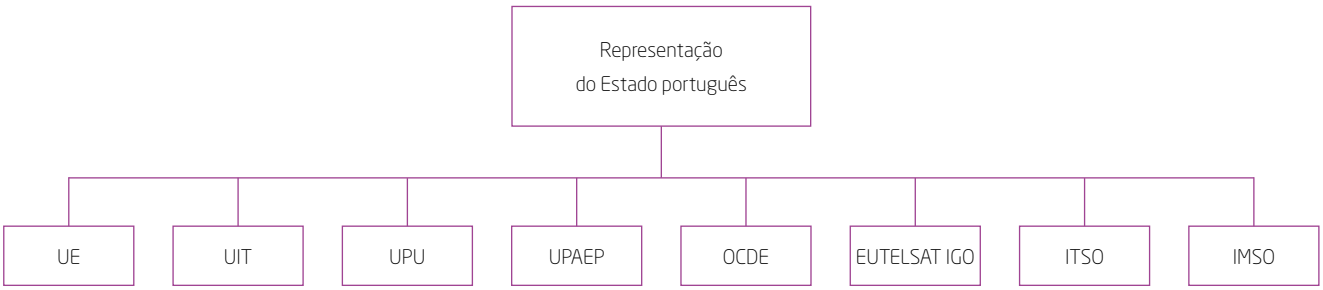
A ANACOM manteve em 2015 uma forte atividade internacional com a intenção de, entre outros objetivos, participar ativamente no desenvolvimento do mercado interno da UE e, através do trabalho desenvolvido junto das instâncias relevantes ao nível da regulação, assegurar a defesa dos interesses nacionais na evolução desse mercado.

17.1. Representação do Estado português

Na figura abaixo apresentada encontram-se as entidades junto das quais a ANACOM assegura a representação do Estado Português, em alguns casos numa dupla qualidade (representação institucional e técnica).

Representação do Estado português

Figura 1.



Fonte: ANACOM.

17.1.1. União Europeia

A ANACOM assegura a participação nacional na UE, normalmente em representação e em coadjuvação ao Estado português, em todos os temas respeitantes ao sector das comunicações e comércio eletrónico. É ainda desenvolvido apoio à elaboração das posições nacionais em assuntos horizontais, nomeadamente em matéria de política comercial, ajudas estatais, contratação pública, competitividade e harmonização técnica. Relativamente às matérias que integram a sua competência sectorial, presta assessoria ao Governo em reuniões e na elaboração de pareceres sobre temas discutidos nos grupos de trabalho do Conselho, no Comité de Representantes Permanentes e no Conselho dos Transportes, Telecomunicações e Energia (TTE).

A ANACOM acompanha ainda os trabalhos dos grupos e comités nas áreas das comunicações eletrónicas, assuntos postais e comércio eletrónico.

- Conselho TTE

A ANACOM participou no grupo de telecomunicações e sociedade da informação e no grupo de serviços postais, incluindo representação em reuniões, emissão de pareceres e apresentação/negociação de propostas. Assegurou ainda o apoio ao Governo nas negociações no COREPER, nas reuniões do Conselho TTE realizadas em 2015.

Neste âmbito, a ANACOM esteve envolvida nas negociações das seguintes matérias:

- Mercado único das telecomunicações

A CE apresentou uma proposta de Regulamento que estabelece medidas respeitantes ao mercado único europeu das comunicações eletrónicas destinadas a criar um continente conectado, que altera as Diretivas 2002/20/CE, 2002/21/CE e 2002/22/CE e os Regulamentos (CE) n.º 1211/2009 e (UE) n.º 531/2012. Esta proposta de regulamento foi apreciada no Conselho Europeu em março de 2014.

A proposta de Regulamento foi debatida no GT Telecom no âmbito das presidências lituana, grega, italiana e letã, tendo as negociações sido reduzidas, por proposta desta última, ao *roaming* e à *net neutrality*. No quarto trílogo informal, realizado a 29 de junho de 2015, o Parlamento Europeu e o Conselho chegaram a um acordo político provisório sobre o texto, o qual foi confirmado já na presidência do Luxemburgo (segundo semestre de 2015). Releve-se que, sobre os

serviços de *roaming*, Portugal fez uma declaração final, conjuntamente com a Bulgária, Croácia e Grécia, sublinhando que as regras de implementação do Regulamento devem garantir aos operadores a recuperação de todos os custos associados à prestação do serviço, incluindo os custos diretos, assim como os custos conjuntos e comuns, e uma taxa razoável de retorno do capital investido. Por outro lado, a revisão dos preços grossistas deverá ter em conta o impacto da sazonalidade na estrutura de custos dos operadores ativos em áreas turísticas, bem como as situações em que existem significativos desbalanceamentos de tráfego relacionados com as questões de sazonalidade ou decorrentes da existência de diferentes níveis de deslocação de utilizadores entre os vários países da UE, situações que tenderão a acentuar-se devido ao esperado aumento da procura decorrente da eliminação das sobretaxas.

O Regulamento (UE) 2015/2120 foi publicado no JOUE a 26 de novembro de 2015, tendo a CE adotado o Regulamento de Execução (UE) 2015/2352, a 16 de dezembro de 2015, que estabelece a média ponderada das taxas máximas de terminação móvel na União. A CE lançou, na mesma data, a consulta pública sobre a revisão do mercado grossista nacional de itinerância, a política de uso justo e o mecanismo de sustentabilidade.

• Estratégia Europeia de Cibersegurança

A CE e a Alta Representante da UE para os Negócios Estrangeiros e a Política de Segurança aprovaram uma comunicação conjunta sobre uma Estratégia Europeia de Cibersegurança, de que a proposta de diretiva relativa a medidas destinadas a garantir um elevado nível comum de segurança das redes e da informação é a principal ação estratégica.

A proposta foi discutida durante as presidências grega, italiana, letã e luxemburguesa, tendo sido objeto de diversas alterações, na medida em que o Parlamento Europeu (PE) rejeitou a versão inicial do Conselho, no que toca ao âmbito de aplicação da diretiva, com o argumento de que não garantiria um nível adequado de harmonização. O acordo político entre o PE e o Conselho acabou por ser alcançado em dezembro, ficando ainda por aprovar pelo PE (Comité do Mercado Interno) e pelo Conselho. Após publicação no JOUE, os Estados-Membros terão 21 meses para transpor a diretiva e mais seis meses para identificar os operadores de serviços essenciais.

• Estratégia para o Mercado Único Digital

Inserida como prioridade no programa de trabalho da Comissão Juncker para 2015 e recuperando objetivos da Agenda Digital, a definição de uma estratégia para criação do Mercado Único Digital (*Digital Single Market* – DSM) visa abordar os principais desafios da UE no plano da economia e sociedade digitais. Esta estratégia foi apresentada em maio e identifica as iniciativas a levar a cabo com vista a implementar as reformas necessárias, tendo em conta seis prioridades:

- criação de confiança no acesso e utilização dos serviços digitais;
- eliminação de barreiras;
- o acesso e a conectividade;
- incentivar a economia digital (ao nível dos fornecedores de bens e serviços);
- promoção de uma sociedade digital (governo eletrónico e desenvolvimento de competências digitais – *digital skills* – para cidadãos e empresas);
- investimento na investigação e inovação no domínio das TIC – promoção do investimento para maximizar as possibilidades das tecnologias de informação e conhecimento para a sociedade e as empresas.

Os Estados-Membros apresentaram os respetivos *non papers* sobre o DSM, elencando as suas perspetivas quanto aos planos da Comissão e indicando as áreas prioritárias. Ao nível nacional, a ANACOM participou no processo de coordenação interno, liderado pelo Ministério dos Negócios Estrangeiros, no que toca à elaboração do *PT non paper* sobre a Estratégia da Comissão para o DSM, remetido ao Conselho em abril de 2015.

Adicionalmente, contribuiu para a preparação da posição nacional, em concreto nas diversas reuniões que abordaram este *dossier*, ao nível do Conselho de Competitividade (março, maio e outubro) e do Conselho de Assuntos Gerais (contributo específico do sector telecom sobre a digitalização da competitividade, crescimento e emprego da UE, no contexto do Semestre Europeu/Análise Anual do Crescimento). A ANACOM participou ainda no processo de coordenação nacional relativamente ao projeto de relatório do Parlamento Europeu «Rumo ao Acto para o Mercado Único Digital».

Ainda no contexto do DSM, a Comissão lançou um vasto conjunto de consultas públicas. A ANACOM participou em várias: velocidade e qualidade da Internet pós 2020; acessibilidade, qualidade e conveniência da entrega de encomendas transfronteiras; regras aplicáveis aos contratos de aquisição de conteúdos digitais e de bens tangíveis; e plataformas *online*, computação em nuvem e dados, intermediários e economia colaborativa.

• Revisão do quadro regulamentar do sector das comunicações eletrónicas

A concretização de um Mercado Único Digital depende, em grande escala, do estabelecimento de infraestruturas mais rápidas e seguras, que garantam o objetivo geral de conectividade transversal a toda a UE. Para alcançar esta finalidade, revela-se essencial proceder à revisão do quadro regulamentar para as comunicações eletrónicas (esta medida surge integrada no âmbito do segundo pilar do DSM) de forma a criar um ambiente regulatório, composto por iniciativas legislativas e não legislativas, que garanta que as futuras regras do sector assentem no objetivo acima mencionado. A revisão justifica-se ainda pela imposição legal de revisão periódica prevista no artigo 25.º da Diretiva Quadro e pelo cumprimento do programa REFIT (*Regulatory Fitness and Performance Programme*) que tem em vista tornar a legislação da UE mais simples, clara e previsível com a redução dos custos regulamentares.

Tendo em vista os objetivos atrás referidos, a Comissão lançou um conjunto de iniciativas, nomeadamente uma consulta pública, uma audiência pública e pedidos de contributos a diversas partes interessadas, nomeadamente o BEREC, *stakeholders* e ARN. Sobre a referida consulta pública, a participação da ANACOM foi coordenada no contexto do BEREC, por via de resposta a um pedido específico da Comissão. A ANACOM enviou um contributo ao Governo, contendo proposta de resposta nacional.

No Conselho TTE, de dezembro de 2015, teve lugar um debate de orientação sobre a revisão do quadro regulamentar da UE para as redes e serviços de comunicações eletrónicas, que visou a troca de pontos de vista sobre esta matéria.

• Projeto de conclusões do Conselho para a WRC-15

A CE adotou, em maio de 2015, uma proposta de Decisão do Conselho sobre a posição a adotar, em nome da UE, na WRC-15, que decorreu em novembro. Em julho de 2015 foi apresentada uma proposta pela CE no GT Telecom, que foi discutida até setembro.

Contudo, no contexto do COREPER de setembro, não foi possível alcançar uma maioria qualificada para avançar com uma Decisão do Conselho, pelo que o assunto retornou ao GT a fim de serem preparadas conclusões para a Conferência. Trabalhado ao nível do GT, o assunto foi votado no COREPER de outubro, resultando na adoção de conclusões do Conselho sobre esta matéria.

• Comités e grupos da CE

A ANACOM assegura igualmente a representação do Estado português nos comités criados para auxiliar a CE na adoção de atos de implementação, nomeadamente no Comité das Comunicações (COCOM), que tem a seu cargo a implementação do quadro regulamentar para as comunicações eletrónicas, no Comité do Espectro Radioelétrico (RSC) e no Comité da Diretiva Postal. Em 2015, participou igualmente noutros grupos de peritos da CE.

• COCOM

Em 2015, a ANACOM participou nas duas reuniões do COCOM e nas reuniões dos respetivos subgrupos. Entre outros, foram abordados os assuntos a seguir elencados e apresentados os seguintes documentos:

- transposição da Diretiva 2014/61/EC (redução de custos da banda larga);
- relatório relativo à banda larga na UE;
- aprovação por procedimento escrito de uma proposta de Regulamento de Execução que estabelece a média ponderada das taxas máximas de terminação móvel na União;
- relatórios sobre a implementação do número único de emergência 112, do número 116, do artigo 13.º-A da Diretiva-Quadro (segurança das redes e da informação) e do domínio de topo «.eu»;
- apresentação de documento sobre o espaço de numeração europeu para M2M;
- questionário sobre a eficácia dos tribunais na área das comunicações eletrónicas, projeto que se integra num exercício transversal da CE;
- implementação da Decisão n.º 626/2008/EC, relativa aos serviços móveis por satélite, nomeadamente quanto à conformidade dos operadores com as condições da referida decisão.

• Comité da Diretiva Postal

Em 2015, a ANACOM participou nas duas reuniões do Comité da Diretiva Postal, em que foram discutidos a iniciativa sobre entrega de encomendas de e-comércio transfronteiriço, o 5.º relatório de aplicação da diretiva postal, o estado da arte da normalização postal e as negociações da parte postal dos acordos de comércio. O Comité dedicou-se também à apresentação das atividades recentes do ERGP e à apresentação do exercício de recolha de estatísticas postais promovido pela CE.

• RSC

Visando a harmonização das condições técnicas para a disponibilização e utilização eficiente do espectro, o RSC adotou em 2015 a Decisão de Execução da Comissão 2015/750/UE, de 8 de maio. Esta Decisão tem como objetivo harmonizar as condições para a disponibilização e utilização eficiente da faixa de frequências 1452-1492 MHz por sistemas terrestres capazes de fornecer serviços de comunicações eletrónicas na União. Esta faixa deverá ser designada e posteriormente disponibilizada pelos Estados-Membros em regime de não exclusividade e em conformidade com os parâmetros estabelecidos no anexo da Decisão.

Em 2015, foram também finalizados e aprovados três mandatos para a CEPT:

- Mandato para a CEPT realizar estudos técnicos com vista a analisar a possibilidade de tornar opcional a implementação da unidade de controlo da rede (NCU – *Network Control Unit*) a bordo das aeronaves MCA. Em dezembro de 2016, a CEPT deverá apresentar à Comissão o relatório final.

- Segundo mandato para a CEPT realizar estudos técnicos sobre serviços de comunicações móveis a bordo de embarcações. Este mandato terá em conta os estudos de compatibilidade já realizados ao nível do ECC, e visa avaliar a introdução do LTE e UMTS a bordo das embarcações, dado que atualmente só o sistema GSM é contemplado pela Decisão da Comissão 2010/166/EC.

- Mandato para a CEPT estudar e identificar a compatibilidade e condições de partilha para câmaras de vídeo sem fios na faixa dos 2,7-2,9 GHz, tendo em conta as utilizações de radares.

• Comité de Avaliação de Conformidade e Acompanhamento do Mercado de Equipamentos Terminais de Telecomunicações e de Equipamentos de Rádio (TCAM)

No que respeita ao TCAM, além da intervenção em questões técnicas a ANACOM esteve envolvida na preparação de um guia sobre a Diretiva de equipamentos rádio 2014/53/UE (RED), que entra em vigor a 13 de junho de 2016 e terá um período transitório de um ano. A ANACOM participará igualmente na 8.ª campanha europeia de fiscalização de mercado, a realizar no primeiro semestre de 2016, que terá como alvo os brinquedos telecomandados que operam em qualquer faixa de frequência de rádio.

Na 7.ª campanha europeia, realizada em 2015 e dedicada aos sistemas de aeronave pilotadas remotamente, mais conhecidos por *drones*, foram recolhidos mais de 100 equipamentos. Estes equipamentos apresentam um baixo nível de conformidade, quer em requisitos técnicos, quer em termos administrativos. O relatório final será apresentado na próxima reunião do TCAM WG, em 2016.

• Grupo de Trabalho de Compatibilidade Eletromagnética (EMCWP)

Em 2015, este grupo, constituído por Estados-Membros, organismos de normalização, representantes da indústria, dos consumidores e dos organismos notificados, além de outros peritos convidados, analisou os impactos da nova Diretiva de compatibilidade eletromagnética (2014/30/UE). Esta Diretiva será aplicada a partir de 20 de abril de 2016, sem período transitório, porque não há alterações no seu âmbito.

Durante o ano decorreu ainda a campanha europeia de fiscalização sobre compatibilidade eletromagnética e baixa tensão (EMCD/LVD), dedicada a projetores, cujos resultados serão publicados em 2016.

• Grupo de Política do Espectro Radioelétrico (RSPG)

Em 2015 foram adotadas duas opiniões do RSPG, uma sobre o futuro da faixa de UHF e outra sobre a WRC-15.

Na opinião sobre a estratégia de longo prazo para a utilização da faixa de UHF (470-790 MHz) na UE importa salientar que:

- o RSPG recomenda aos Estados-Membros que disponibilizem a faixa dos 700 MHz para aplicações de banda larga sem fios (WBB) o mais cedo possível e que fixem uma data de libertação vinculativa até ao final de 2020, podendo aqueles decidir, por motivos devidamente justificados e sem necessidade de derrogação, efetuar a disponibilização da faixa até 2022;

- o RSPG recomenda aos Estados-Membros que iniciem as negociações bilaterais com países vizinhos para efeitos de coordenação transfronteiriça, devendo as mesmas estar concluídas antes de 2017; que adotem tecnologias de radiodifusão mais eficientes em termos de utilização de espectro; e que utilizem a faixa 470-694 MHz para a transmissão de conteúdo audiovisual – ficando o espectro para TDT disponível até 2030 com abertura/flexibilidade para a partilha com WBB (ligação descendente) desde que não fiquem comprometidas as operações da TDT.

A opinião sobre objetivos políticos comuns para a WRC-15 tem como principais objetivos:

- assistir a CE propondo objetivos da política comum numa comunicação CE;

• dar orientação aos Estados-Membros no desenvolvimento das propostas comuns europeias (ECP) no seio da CEPT;

• identificar ações para a CE de modo a prestar apoio político para promover os objetivos políticos comuns em reuniões regulares entre a CE e os países não pertencentes à UE.

Relativamente à WRC-15 foram identificadas estratégias e objetivos políticos comuns a adotar pelos Estados-Membros em vários domínios: sociedade da informação; política especial; política de transportes, uso científico de espectro; e possíveis futuros itens da agenda da WRC-19.

Em 2015, o RSPG colocou ainda em consulta pública três documentos: o relatório sobre atribuição e uso eficiente do espectro; o projeto de opinião do RSPG sobre a revisão do programa de política do espectro (RSPP); e a atualização do programa de trabalhos do RSPG.

• Grupo de Peritos do Comércio Eletrónico

O Grupo de Peritos do Comércio Eletrónico reuniu uma vez em 2015, tendo a CE apresentado a estratégia para o DSM, destacando aspectos com especial relevância do ponto de vista do comércio eletrónico (envio de encomendas postais, direitos de autor, regras de contratação virtual, *geo-blocking*). Ao nível deste grupo, a ANACOM atualizou a informação nacional relativamente à implementação do regime de responsabilidades, tal como disposto pela Diretiva do Comércio Eletrónico 2000/31.

• Comité de Política Comercial

Em 2015, a ANACOM analisou e deu parecer sobre diversas propostas de acordos de comércio multilaterais entre a UE e outros países: o Acordo de Comércio de Serviços (TISA); o Acordo de Parceria Transatlântica de Comércio e Investimento (TTIP); propostas de texto de compromisso sobre comércio eletrónico e telecomunicações referentes à negociação do Acordo de Comércio Livre entre a UE e o Japão.

• Grupo de Trabalho sobre Serviços Financeiros

Em 2015, a ANACOM assegurou a análise e parecer sobre o projeto de Regulamento sobre fundos europeus de investimento de longo prazo *(European Long Term Investment Funds – ELTiFs)*, sobre a proposta de Diretiva relativa a pagamentos de serviços no mercado interno (PSD) e sobre a proposta de Regulamento sobre comissões de pagamento com cartões (MIF), em coordenação com o Governo.

• Outros grupos

A ANACOM assegurou a colaboração e/ou participação noutros grupos da CE, em especial no contexto da Agenda Digital Europeia e da governação da Internet, em articulação com outras entidades nacionais, como é o caso da FCT.

No Grupo de Alto Nível da Agenda Digital para a Europa, a ANACOM fez análises e deu parecer ao Governo sobre a proposta de orientações para o programa de trabalho para 2016 (vertente telecom) do Mecanismo Interligar a Europa e sobre o quadro de monitorização da sociedade e economia digitais 2016-2020.

No âmbito do grupo de trabalho sobre proteção de dados do Conselho, a ANACOM deu contributo ao Governo quanto à proposta de Regulamento geral sobre proteção de dados, analisada à luz da relação entre aquele Regulamento e a Diretiva 2002/58/CE relativa à privacidade e às comunicações eletrónicas.

A ANACOM assegurou ainda a análise e parecer sobre: o projeto de acordo interinstitucional relativo a legislar melhor; o relatório da CE referente às negociações de adesão da Sérvia à UE; a proposta de programa de trabalho da CE para 2016; o procedimento de gestão de informação sobre auxílios de Estado concedidos por Portugal; o procedimento escrito lançado pela CE relativo ao projeto de Regulamento de execução do documento europeu único de contratação pública; o procedimento escrito sobre os projetos de Regulamento da Comissão relativos aos limiares das Diretivas 2004/17/EC, 2004/18/EC e 2009/81/EC; e o projeto de conclusões sobre a política do mercado interno.

17.1.2. União Internacional das Telecomunicações (UIT)

• Assembleia das Radiocomunicações (RA-15)

Realizou-se em outubro a Assembleia das Radiocomunicações de 2015 (RA-15), responsável pela estrutura, programa e aprovação de estudos a realizar no seio da UIT-R. A Assembleia teve vários objetivos: analisar as despesas efetuadas e a estimativa dos custos decorrentes das suas decisões, examinar a estrutura e o programa de trabalho dos grupos de estudo da UIT-R e rever os métodos de trabalho da assembleia e dos grupos. Analisou também eventuais novas Resoluções e/ou revisões das Resoluções da UIT-R.

Dos temas debatidos na RA-15 destacam-se a aprovação de novas resoluções relativas a estudos, tais como sistemas/aplicações sem fio tendo em vista a Internet das coisas (IoT), e características da luz visível ou comunicações óticas para comunicações de banda larga.

A revisão da Resolução 1 da UIT-R e a aprovação da revisão da Recomendação ITU-R M.1036-4 são também de relevar.

• Conferência Mundial das Radiocomunicações (WRC-15)

Em novembro de 2015 decorreu a WRC-15, responsável por atualizar o Regulamento das Radiocomunicações (RR), tratado internacional que rege a utilização do espectro radioelétrico e das órbitas dos satélites.

A ANACOM representou Portugal e contribuiu para que fosse possível chegar a um consenso num vasto conjunto de questões-chave, nomeadamente:

- identificação de frequências adicionais para responder a uma crescente procura por comunicações móveis de banda larga;
- atribuição de frequências para proteção pública e assistência em desastres;
- novas atribuições para os serviços de exploração da Terra por satélite, com imagens de radar de maior resolução para uma melhor monitorização ambiental global;
- espectro para o sector aeronáutico, para a utilização por aeronaves não tripuladas, bem como para comunicações sem fios no interior de aeronaves, permitindo a remoção de cablagem, o que reduz o peso e o custo da aeronave;
- espectro para sistemas que visam melhorar a vigilância e localização de aeronaves;
- comunicações marítimas, facilitando o uso de transmissões digitais *on-board* e sistema de identificação automática de embarcações para melhorar a segurança da navegação;
- atribuição de frequências para radares de curto alcance e de alta resolução e para sistemas anti-colisão em veículos, melhorando a segurança rodoviária;
- atribuição de espectro para sistemas de satélite de banda larga, com ligação a estações terrenas a bordo de plataformas em movimento (tais como embarcações e aeronaves); também se visa melhorar os procedimentos de coordenação para fazer um uso mais eficiente do espectro e órbitas de satélites;
- examinar a viabilidade de obtenção de uma referência de escala de tempo contínua, modificando o tempo universal coordenado (UTC).

Os acordos alcançados nesta Conferência estão vertidos nos Atos Finais Provisórios da WRC-15, entrando os mesmos em vigor em 1 de janeiro de 2017. As implicações das decisões da WRC-15 estão a ser analisadas na perspetiva nacional, com vista a contemplar adequadamente as referidas decisões no quadro português.

• Reunião de preparação para a Conferência Mundial das Radiocomunicações de 2019 (WRC-19)

Realizou-se no final de 2015 a primeira reunião do Grupo de Preparação das Conferências de 2019 (CPM19-1) com vista à Conferência Mundial das Radiocomunicações de 2019 (WRC-19). A CPM é um fórum de debate onde participam os membros da UIT. Este grupo reúne duas vezes: no arranque dos trabalhos de preparação para a WRC-19 (CPM19-1) e alguns meses antes da conferência.

A CPM19-1 acordou, entre outros, a estrutura do relatório que deverá apresentar à WRC-19 e a organização dos estudos preparatórios, estabelecendo as responsabilidades dos grupos de estudo da UIT-R em cada item da agenda da WRC-19.

Refira-se que a agenda da WRC-19 abordará vários tópicos: o espectro para IMT acima de 6 GHz, medidas regulamentares de apoio à modernização do *Global Maritime Distress and Safety System* (GMDSS) e espectro, medidas técnicas e regulamentares de apoio à introdução e utilização de *Global Aeronautical Distress and Safety System* (GADSS).

• Conselho da UIT

Portugal participou como observador na sessão de 2015 do Conselho da UIT, órgão que, entre Conferências de Plenipotenciários (PP), assegura a gestão da União. Os principais resultados da sessão incluem a aprovação do orçamento para 2016-2017, a aprovação dos planos operacionais para o Secretariado Geral e para os três Sectores e a revisão das Resoluções do Conselho sobre o papel da UIT no processo decorrente da Cimeira Mundial da Sociedade da Informação (WSIS).

17.1.3. União Postal Universal (UPU)

A ANACOM participou na sessão anual do CA da UPU, acompanhou os trabalhos desenvolvidos na plenária, nas diversas comissões e respetivos grupos de projeto, e representou Portugal na Conferência Estratégica.

Durante a plenária do CA decorreu a Conferência de Regulação Postal na qual o Vice-Presidente da ANACOM fez uma apresentação intitulada O Sector Postal em Portugal e a Privatização do Operador Designado.

Na Conferência Estratégica foram debatidos temas como o crescimento do comércio eletrónico, a necessidade de adaptação às necessidades dos consumidores, a importância da fiabilidade da rede postal e a adaptação das obrigações do SU.

Dos trabalhos desenvolvidos em 2015 salientam-se as recomendações para alterar as disposições da Convenção Postal e dos Regulamentos relacionados com os princípios fundamentais aplicados aos países membros com múltiplos operadores designados; as propostas relativas à revisão da Convenção e dos seus Regulamentos, bem como dos Regulamentos das Correspondências e das Encomendas; a possibilidade da Convenção da UPU assumir um carácter permanente; e o reforço da função regulatória.

Foram ainda debatidos temas internos da União.

17.1.4. União Postal da Américas, Espanha e Portugal (UPAEP)

A ANACOM assegurou a representação nacional na sessão anual do Conselho Consultivo e Executivo (CCE) da UPAEP, precedida das reuniões dos grupos de trabalho e do Fórum de Cooperação Técnica. Os assuntos financeiros dominaram a agenda do CCE, que aprovou ainda o orçamento da União para 2016, o plano de ação para 2015 e a evolução dos recursos de cooperação técnica em 2014.

Em junho de 2015, decorreu, em Madrid, o fórum de regulação postal da UPAEP que incluiu um seminário sobre contabilidade analítica e financiamento do SU. A ANACOM fez uma apresentação sobre o financiamento do SU, abordando o enquadramento regulamentar e histórico da implementação da contabilidade analítica pelo prestador do SU em Portugal.

17.1.5. Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (OCDE)

A ANACOM participou nas reuniões do Comité para as Políticas da Economia Digital (CPED), instância da OCDE que tem por principal missão o desenvolvimento de uma política coerente e de um quadro regulamentar de apoio à concorrência, ao investimento e à inovação na economia digital. Em 2015, a principal atividade do CPED foi a preparação de uma reunião ministerial em 2016, dedicada ao tema Economia Digital.

A adesão da Letónia e da Colômbia à Convenção da OCDE continuou a ser alvo de análise por parte do Comité, que aprovou ainda a proposta de revisão das linhas diretrizes sobre segurança e respetivo documento de apoio.

A ANACOM participou ainda no Grupo de Trabalho de Segurança e Privacidade na Economia Digital da OCDE, de que se destaca a publicação da recomendação *Digital Security Risk Management for Economic and Social Prosperity*.

17.1.6. Organização Europeia de Telecomunicações por Satélite (EUTELSAT IGO)

Em 2015, Portugal renovou, por dois anos, o seu mandato como presidente da Assembleia de Partes da EUTELSAT IGO. Participou nas duas reuniões do Comité Consultivo (CC) e apoiou ativamente a tarefa de supervisão do cumprimento das obrigações de serviço público da Eutelsat SA.

A Assembleia reviu e aprovou os procedimentos com vista à nomeação do novo Secretário Executivo (SE) da organização, a eleger em 2017. Aprovou também a assinatura, pelo SE, de uma emenda ao artigo 4.1 do Acordo em vigor entre o operador e a EUTELSAT IGO, de forma a aumentar, a partir de julho de 2015 e por um período de cinco anos, o financiamento da Eutelsat SA à organização.

Outro dos principais pontos da agenda da Assembleia prendeu-se com a necessidade de proteger a faixa de frequências designada banda C para o serviço fixo por satélite (FSS), contra as propostas de abrir todas estas frequências aos serviços móveis terrestres de futura geração, a discutir na WRC-15.

Portugal foi eleito como membro do Comité Consultivo.

17.1.7. Organização Internacional de Satélites Móveis (IMSO)

A ANACOM continuou a acompanhar a atividade do comité consultivo da IMSO, no qual participa como observador. O debate na IMSO centrou-se em torno de dois temas:

- a fixação de uma tarifa considerada justa e acessível pela generalidade dos Estados e centros de dados que integram o sistema de identificação e seguimento de navios a longa distância (LRIT);

- os desenvolvimentos quanto aos preparativos para que a Organização Marítima Internacional (IMO) reconheça o operador norte-americano Iridium como segundo operador do sistema mundial de socorro e segurança marítima (GMDSS), além do operador Inmarsat.

17.1.8. Organização Internacional de Telecomunicações por Satélite (ITSO)

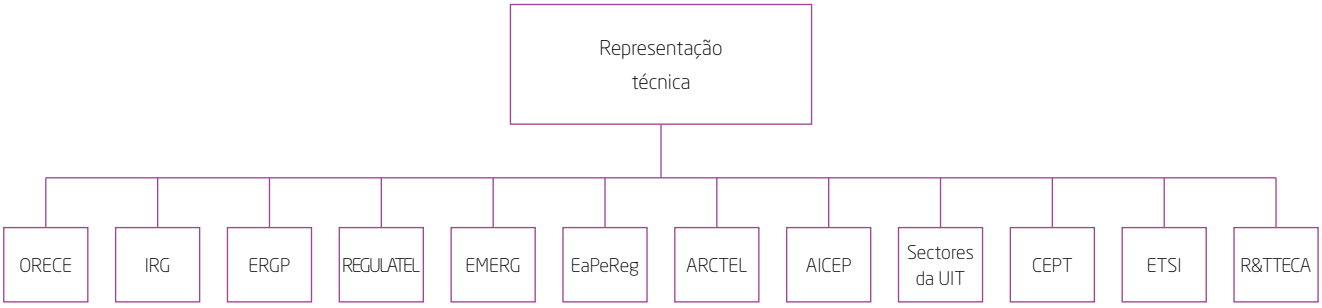
A ANACOM participou na única reunião do Comité Consultivo realizada em 2015. Nessa reunião foi apresentada uma primeira versão do estudo da ITSO relativo à disponibilização de informação sobre a cobertura e interligação de comunicações por satélite feita por outros operadores, além da Intelsat, nos países com contratos LCO (*Life Connectivity Obligation*).

17.2. Representação técnica

A figura seguinte apresenta as entidades junto das quais a ANACOM, enquanto autoridade reguladora do sector das comunicações, assegura a representação técnica própria.

Representação técnica

Figura 2.



Fonte: ANACOM.

17.2.1. Organizações de órgãos de regulação

A ANACOM desenvolve ações de cooperação com diversas organizações e associações de ARN, das quais é membro. Destaca-se a participação no BEREC, IRG, ERGP e EaPeReg no que respeita à região europeia, no EMERG, para a bacia mediterrânica, na REGULATEL, para a região da América Latina, e na ARCTEL-CPLP, relativamente à Comunidade dos Países de Língua Portuguesa (CPLP).

• Organismo de Reguladores Europeus das Comunicações Eletrónicas (BEREC)

O BEREC é um organismo independente, instituído pelo Regulamento CE n.º 1211/2009, que agrega os reguladores dos 28 Estados-Membros da União Europeia e 11 observadores. Contribui para o desenvolvimento do mercado interno das redes e serviços de comunicações eletrónicas, promovendo o exercício de uma regulação coerente com o quadro regulamentar. O BEREC assume um compromisso com uma regulação independente, consistente e de elevada qualidade dos mercados de comunicações eletrónicas, para benefício da Europa e dos seus cidadãos. O BEREC promove ainda a cooperação e a coordenação entre as ARN e a CE, assim como aconselha e presta apoio à CE, ao Conselho e ao PE no desenvolvimento do mercado interno.

Em 2015, a presidente do CA da ANACOM assumiu a presidência do *Board of Regulators* (BoR) do BEREC. Nessa qualidade, a ANACOM presidiu a todas as reuniões ordinárias das plenárias do BoR, incluindo os *workshops* a elas associados, que visaram os seguintes temas: oligopólios, revisão do quadro regulamentar, migração para redes IP, entrega transfronteiriça de encomendas (organizada em conjunto com o ERGP) e neutralidade da Internet (organizada em conjunto com a FCC, regulador sectorial norte-americano).

A ANACOM presidiu também a três reuniões extraordinárias de alto nível com a CE, no contexto da preparação da revisão do quadro regulamentar das comunicações eletrónicas, nas quais foram discutidas a conetividade/acesso, os serviços/direitos dos consumidores, incluindo o SU, e ainda a governação das comunicações eletrónicas na UE.

A ANACOM presidiu igualmente a todas as reuniões da Rede de Contactos (CN), que é o grupo operacional de representantes de cada ARN encarregue da preparação das plenárias do BoR, e às reuniões com os presidentes dos grupos de trabalho de peritos do BEREC. Na qualidade de presidente do BoR do BEREC, a ANACOM dirigiu todas as reuniões com os vice-presidentes do mesmo órgão.

Na sua função de presidência, a ANACOM supervisionou a execução de todo o programa de trabalho do BEREC de 2015, o qual foi integralmente cumprido, não obstante a significativa alocação de recursos para apoio às instituições europeias, quer no âmbito da finalização da *Telecom Single Market Regulation*, quer da preparação da próxima revisão do quadro regulamentar das comunicações

eletrónicas. No contexto daquele regulamento, a ANACOM coordenou o aconselhamento técnico do BEREC ao PE e ao GT Telecom do Conselho. No âmbito da preparação da revisão, a ANACOM coordenou também a cooperação, por via de um conjunto de reuniões, com várias agências europeias e outros organismos de reguladores que tratam questões com impacto no sector das comunicações eletrónicas ou que são afetadas pelo mesmo.

Em conjunto com a presidência do BoR do BEREC, em 2015 a ANACOM assumiu a presidência do *Management Committee* do BEREC Office. Nesta qualidade, a ANACOM supervisionou todos os dossiê relativos a esta agência europeia, incluindo recursos humanos, assuntos financeiros e administrativos.

De notar ainda que, em 2015, a ANACOM continuou a assumir responsabilidades ao nível do BEREC Office Advisory Group (BAG), na qualidade de Vice-Presidente. Este grupo de ação foi criado com a responsabilidade de supervisão administrativa regular do BEREC *Office*, a fim de apoiar e aconselhar o MC e a vice-presidência nas suas obrigações quanto ao BEREC Office.

As presidências do BoR do BEREC e do Management Committee do BEREC Office implicaram um esforço acrescido por parte da ANACOM na preparação das agendas das diversas reuniões aos vários níveis, reuniões preparatórias – com a CE, BEREC Office e presidentes dos Grupos de Trabalho de Peritos (EWG) – finalização de todos os documentos, condução das reuniões, reporte das mesmas, bem como gestão de todo o calendário anual. Sublinha-se ainda a interação regular com as várias instituições europeias, organizações congéneres, *stakeholders* e comunicação social, acarretando também para a ANACOM a necessidade de representação do BEREC em inúmeros eventos do sector ao longo de todo o ano.

A vertente internacional do BEREC foi igualmente promovida, em especial com as entidades com as quais estabeleceu um memorando de cooperação (FCC, regulador sectorial dos EUA; REGULATEL, EMERG e EaPeReg). A este nível, destaca-se a realização, em julho de 2015, da Cimeira BEREC-EMERG-EaPeReg-REGULATEL. De referir ainda os contactos com a CE (DGConnect) sobre a perspetiva e papel do BEREC em relação ao projeto da UIT, a desenvolver em parceria com a CE – *Harmonization of ICT Policies, Legal and Regulatory Frameworks in Africa* (HIP), que visa promover a harmonização de enquadramento legal, regulatório e político em África, bem como a cooperação com a UIT, em especial sobre o *roaming*.

Paralelamente, a ANACOM continuou a assegurar a sua participação ao nível do trabalho técnico dos grupos do BEREC. Manteve a co-presidência do EWG de utilizadores finais e assumiu a co-presidência do EWG de *Benchmarking*. A ANACOM assegurou também a co-presidência do EWG Ad-Hoc sobre entrega de encomendas transfronteiriças de e-comércio, que aprovou a opinião *Price transparency and regulatory oversight of cross-border parcels delivery, taking into account possible regulatory insights from the electronic communications sector*.

A ANACOM participou no grupo de trabalho do BEREC relativo ao *roaming*, que teve como principais objetivos a elaboração de posições comuns sobre as matérias mais relevantes relativas ao processo de negociação e implementação do Regulamento (UE) n.º 2015/2120 do Parlamento Europeu e do Conselho.

Participou ainda em todos os demais EWG e assumiu o papel de redatora em 12 projetos.

A atividade do BEREC em 2015 repartiu-se pelas três grandes prioridades estratégias definidas para o triénio 2015-2017: (1) promoção da concorrência e investimento; (2) promoção do mercado interno; e (3) *empowering* e proteção dos utilizadores finais. A par destas foram prosseguidas, à semelhança de outros anos, ações de natureza mais horizontal.

No âmbito da promoção da concorrência e investimento importa destacar a aprovação do BEREC *Report on Common Characteristics of Layer 2 Wholesale Access Products in the EU* – que servirá de base para uma posição comum do BEREC sobre a matéria a aprovar em 2016 –, e do BEREC *Report on oligopoly analysis and regulation*. Foi realizado um *workshop* sobre a implementação da recomendação dos mercados relevantes e posição comum sobre a segmentação geográfica.

No tocante à promoção do mercado interno foi aprovada a BEREC *Opinion on the Review of the EU Electronic Communications Regulatory Framework*, e os contributos dados no âmbito da Telecom *Single Market Regulation*, nomeadamente em matéria de *roaming*, destacando-se a aprovação do BEREC *input on weighted average of maximum MTRs* e do BEREC *input to the EC request on the wholesale roaming market and fair use of roaming services*, ambos para submissão à CE. Releva-se ainda a aprovação do BEREC *Internal Report on the implementation of the TRs Recommendation*, bem como dos relatórios regulares de *benchmark* do *roaming* internacional e de transparência e comparabilidade tarifária do *roaming*, previstos no respetivo regulamento.

No que concerne a *Empowering* e proteção dos utilizadores finais salienta-se a aprovação do BEREC *Report on How Consumers Value*

Net Neutrality in an Evolving Internet Marketplace e uma atualização do BEREC *Report on equivalent access and choice for disabled end--users*. Foi ainda realizado um *workshop* sobre acessibilidade.

A um nível mais horizontal, sublinha-se a aprovação dos dois relatórios regulares de *benchmark* de tarifas de terminação fixa, móvel e de SMS e o relatório regular sobre *regulatory accounting*.

• Grupo de Reguladores Independentes (IRG)

Em 2015, a presidente do CA desta autoridade assumiu a presidência do IRG, tendo presidido a todas as assembleias gerais e reuniões preparatórias que as antecederam, ao nível da rede de contactos. Presidiu também a todas as reuniões com os vice-presidentes do IRG.

Tal como no caso do BEREC, esta presidência implicou uma importante alocação de recursos por parte da ANACOM.

A ANACOM participou ainda no IRG *Advisory Group*, criado com a responsabilidade de colaborar na gestão administrativa ordinária do secretariado do IRG, e de apoiar e assessorar a presidência e a direção na sua relação com o secretariado.

No âmbito da cooperação entre ARN, a ANACOM colaborou na resposta a 85 questionários lançados pelas suas congéneres, tendo desenvolvido três questionários próprios.

• Grupo de Reguladores Europeus para os Serviços Postais (ERGP)

Criado para promover a partilha de experiências regulatórias e de melhores práticas entre os reguladores postais europeus, o ERGP tem como missão aconselhar a CE na consolidação e desenvolvimento do mercado interno de serviços postais, assim como promover a aplicação consistente do quadro regulamentar dos serviços postais em todos os Estados-Membros da UE.

Em 2015, a ANACOM manteve uma participação muito ativa no ERGP, tendo estado presente nas duas reuniões plenárias e nas respetivas reuniões preparatórias, ao nível da rede de contactos, bem como nas três reuniões dos presidentes dos EWG.

Paralelamente, a ANACOM continuou a participar ao nível do trabalho técnico dos grupos do ERGP, cuja atividade se focou em matérias de regulação de preços, monitorização do mercado de serviços postais, direitos dos utilizadores, mercado de entrega de encomendas transfronteiriças e aplicação do artigo 12.º da Diretiva Postal.

A ANACOM presidiu ainda, com o regulador belga, ao grupo de trabalho *End Users Satisfaction and Monitoring of Market Outcomes*, dedicado à qualidade de serviço, proteção dos utilizadores e à monitorização dos principais desenvolvimentos do sector postal europeu.

Em 2015, com o objetivo de partilhar experiências com o sector das comunicações eletrónicas relativamente a práticas de transparência de preços e de *regulatory oversight*, o ERGP e o BEREC colaboraram pela primeira vez, através da criação de um EWG conjunto sobre entrega de encomendas transfronteiriças de comércio eletrónico. Desta cooperação resultou a opinião conjunta ERGP-BEREC sobre *Price transparency and regulatory oversight of cross-border parcels delivery, taking into account possible regulatory insights from the electronic communications sector*.

Adicionalmente, o ERGP aprovou e publicou os seguintes documentos em 2015:

– conclusões da consulta pública sobre a evolução das obrigações de SU;

– relatório sobre qualidade de serviço, tratamento de reclamações e proteção de consumidores em 2014 (análise de tendências);

– relatório sobre os indicadores-chave de monitorização do mercado postal europeu;

– relatório sobre os regimes legais aplicáveis ao mercado europeu de entrega de encomendas de e-comércio transfronteiras;

– relatório sobre o possível impacto da aplicação do artigo 12.º da Diretiva Postal;

– relatório (interno) sobre estatísticas nos segmentos *courier*, expresso e de encomendas postais;

– relatório (interno) sobre *standards* de custos para aferir potenciais práticas anti-concorrenciais de preços no sector postal;

– programa de trabalho do ERGP em 2015.

Em 2015, o ERGP aprovou *flashes* dos relatórios sobre a qualidade de serviço, tratamento de reclamações e proteção de consumidores em 2014 (análise de tendências) e sobre os indicadores-chave de monitorização do mercado postal europeu.

• Grupo de Reguladores EuroMediterrânicos (EMERG)

A ANACOM é membro fundador do EMERG, que reúne reguladores sectoriais dos países do Mediterrâneo, do Norte de África e do Médio

Oriente. Em 2015, a ANACOM participou na reunião da Rede de Contactos (CN), que teve lugar em janeiro, e nas duas plenárias. Na última plenária, em julho, a ANACOM deixou de ser membro do Secretariado Permanente do EMERG, mantendo um papel ativo nas relações entre BEREC e EMERG, assim como na gestão do *website* do Grupo.

No contexto dos grupos de trabalho, a ANACOM organizou o primeiro *workshop* sobre poderes das ARN ao nível da recolha de informação dos operadores de mercado.

A ANACOM participou nos questionários ao nível da CN, bem como no questionário que serviu de base à elaboração da edição de 2014 do *EMERG Benchmarking Report*, tendo ainda colaborado como *drafter* neste relatório. A ANACOM iniciou igualmente o processo de renovação do *website* do EMERG.

A ANACOM deu ainda parecer ao Governo sobre a Primeira Reunião do Grupo de Trabalho sobre Economia Digital e Acesso à Internet, no âmbito da União para o Mediterrâneo. Sobre esta matéria, a ANACOM participou também na articulação de posição com o EMERG, em coordenação com a presidência deste grupo.

• Grupo de Reguladores das Comunicações Eletrónicas da Europa de Leste (EaPeReg)

O EaPeReg visa fomentar o debate e a troca de experiências e boas práticas entre os reguladores da UE e membros da Parceria da Europa de Leste (EaP), com vista a facilitar a aproximação ao quadro regulamentar europeu. Este grupo está aberto à participação das ARN europeias, em concreto aos membros do BEREC. Neste contexto, a ANACOM participou na plenária de abril, bem como no *workshop* sobre serviços de banda larga, em fevereiro de 2015, tendo ainda coorganizado (na qualidade de presidente do BEREC) a Cimeira BEREC--EMERG-EaPeReg-REGULATEL.

No contexto mais alargado da EaP, a ANACOM participou no *workshop* sobre economia digital, seguido da *Senior Officials Meeting* (SOM). Estes dois eventos visaram consolidar conclusões sobre o ponto de situação da economia digital nos países da EaP. A ANACOM integrou a delegação nacional à reunião ministerial entre a UE e a EaP sobre economia digital. Na sequência destas reuniões, e em representação do BEREC, a ANACOM participou ainda na primeira reunião do Painel sobre Harmonização dos Mercados Digitais (HDM Panel) em novembro de 2015.

• Fórum Latino-americano das Entidades Reguladoras de Telecomunicações (REGULATEL)

A REGULATEL congrega as autoridades sul-americanas responsáveis pela regulação das comunicações eletrónicas. A ANACOM participa nas suas atividades desde 2005, primeiro como observador externo e, a partir de 2014, como membro de pleno direito.

A ANACOM participou na reunião dos grupos de trabalho da REGULATEL, na reunião do Comité Executivo (aberta a todos os membros) e nas duas reuniões da Plenária.

O envolvimento nos trabalhos da REGULATEL implicou ainda a colaboração ativa com o Comité de Gestão, no debate sobre a reorganização e sustentabilidade do fórum e no tratamento de questionários.

A ANACOM coorganizou, com o regulador espanhol, a Cimeira BEREC--EMERG-EaPeReg-REGULATEL e assegurou a participação portuguesa no III Seminário Internacional sobre *Protección de los Derechos de Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones*, organizado pelo OSIPTEL.

• Associação de Reguladores de Comunicações e Telecomunicações da CPLP (ARCTEL-CPLP)

Em 2015, a ANACOM assegurou o secretariado da ARCTEL e participou na VII Assembleia Geral (AG), que aprovou as contas de 2014 e o orçamento para 2015. Nesta Assembleia foram ratificados protocolos com universidades, associações e academias, e foi aprovada uma proposta de oferta integrada de formação do Centro de Formação ARCTEL – em 2015, realizaram-se três ações de formação, número que se pretende ultrapassar em 2016. O projeto SV4D – *Sustainable Villages For Development* também obteve o apoio da AG com vista ao seu lançamento no terreno.

Na sequência da colaboração com a UIT para a realização de um estudo sobre o SU na CPLP, o grupo de trabalho criado para esse fim, integrado pela ANACOM, apresentou os mais recentes desenvolvimentos.

Quanto ao grupo de trabalho de *roaming* da ARCTEL, presidido pela ANACOM, que visa avaliar o enquadramento legal de um acordo no âmbito da Organização Mundial do Comércio (OMC), apresentou um conjunto de objetivos de redução gradual dos preços grossistas e retalhistas das chamadas de *roaming* neste espaço e de implementação de medidas de transparência e de proteção do consumidor.

17.2.2. Outras organizações

17.2.2.1. Associação Internacional das Comunicações de Expressão Portuguesa (AICEP)

A Assembleia Geral da AICEP reuniu em Lisboa e elegeu os órgãos sociais da Associação para o triénio 2015-2017. No seguimento da

Assembleia Geral teve lugar o XXIII Fórum AICEP, em Sintra, no qual se assinalou o 25.º aniversário da associação.

Em novembro realizou-se o Encontro de Altos Dirigentes – Pensar Digital/ Agir Digital – no âmbito do qual foram encerradas as celebrações dos 25 anos da AICEP.

17.2.2.2. UIT

• Sector do Desenvolvimento das Telecomunicações (UIT-D)

No contexto das prioridades definidas na última Conferência Mundial para o Desenvolvimento das Telecomunicações (WTDC-14), Portugal comprometeu-se a contribuir com o seu conhecimento para as iniciativas «Gestão do espectro e transição para a difusão digital» e «Acesso e adoção da banda larga». Partilhou a experiência relativa ao projeto pioneiro de monitorização em tempo real da qualidade da rede de TDT e divulgou o caso de sucesso ITED/ITUR, que tem trazido reconhecidos benefícios de agilização e supressão de custos na instalação e manutenção de infraestruturas de acesso.

• Sector da Normalização das Telecomunicações (UIT-T)

A ANACOM, em representação de Portugal, participou nos trabalhos da comissão de estudos 3 (SG3) da UIT-T, responsável pela abordagem de assuntos políticos e regulatórios no sector das telecomunicações. Em 2015, estiveram em destaque as propostas para uma nova recomendação sobre o *roaming* internacional, o impacto dos OTT no sector das telecomunicações, os serviços financeiros móveis e a redação de uma nova recomendação sobre análise de mercado.

17.2.2.3. Conferência Europeia das Administrações de Correios e Telecomunicações (CEPT)

No âmbito dos trabalhos da CEPT, organização que procede à harmonização técnica e de regulação e que coordena as posições regionais dos 48 Estados europeus que a integram, a ANACOM assegurou a participação de Portugal no Comité de Comunicações Eletrónicas (ECC), no Comité de Regulação Postal (CERP) e no Comité para a Política da UIT (Com-UIT). Participou ainda em grupos de trabalho no âmbito da gestão de frequências, engenharia do espectro, numeração, interligação e redes, contribuindo para a preparação da regulamentação sectorial.

• ECC

Portugal, através da ANACOM, assegurou a vice-presidência do ECC e participou nos grupos de trabalho e equipas de projeto de gestão de frequências, engenharia do espectro, assuntos IMT e preparação de conferências.

O ECC tem por objetivo desenvolver, políticas de regulação ao nível das comunicações eletrónicas; criar um plano harmonizado para o uso eficiente do espectro radioelétrico e dos recursos de numeração, tendo em conta as necessidades dos consumidores e da indústria. Promover a cooperação europeia na preparação dos *fora* da UIT; encorajar a desregulamentação e a liberalização e encorajar a livre circulação e o uso de equipamento radioelétrico como forma de promover um mercado mais livre e competitivo são outros objetivos.

• CERP

A ANACOM participou na 50.ª plenária do CERP, no fórum subordinado ao tema «Novos desafios e oportunidades, para os operadores do serviço universal, que resultam da rápida evolução do mercado postal relativamente à regulação postal», e nas duas reuniões do grupo de trabalho UPU, que se dedica à coordenação europeia para os assuntos UPU.

Os trabalhos do referido grupo, em que se coordenam as posições dos países europeus em matérias a abordar na UPU, centraram-se na preparação das reuniões do CA da UPU e respetivos grupos de trabalho, com particular ênfase nos documentos com maior impacto para os reguladores e decisores europeus, nomeadamente tendo em vista a preparação do Congresso da UPU de 2016.

• Com-UIT

Em 2015, Portugal foi eleito para a presidência do Com-UIT e, por inerência, para a copresidência da CEPT. É a primeira vez que Portugal assume estas funções desde a reestruturação da organização. Compete ao presidente do Com-UIT liderar as reuniões e coordenar os trabalhos gerais do Comité; representar o Comité junto de outras regiões, da UIT e outros organismos. Deu-se início à preparação da Assembleia Mundial de Normalização das Telecomunicações (WTSA-16).

• Gabinete Europeu de Comunicações (ECO)

Em maio, Portugal foi eleito presidente do Conselho do ECO, do qual era vice-presidente. A ANACOM representa Portugal no órgão de supervisão do Gabinete, que funciona como secretariado da CEPT, e fornece apoio técnico aos diversos grupos de trabalho dos três comités que compõem aquela organização. A ANACOM manteve uma participação ativa na gestão financeira, administrativa e ao nível dos recursos humanos do gabinete.

17.2.2.4. Instituto Europeu de Normas de Telecomunicações (ETSI)

A ANACOM participou nas duas reuniões da Assembleia-Geral (AG) do ETSI, organização sem fins lucrativos sediada em França que elabora normas sectoriais harmonizadas da UE. A última AG do ano

aprovou o orçamento para 2016, que mantém o valor das unidades contributivas; o pedido de extensão do mandato do Diretor-Geral do ETSI por mais três anos; e um conjunto de emendas às suas regras de procedimento.

17.2.2.5. Assembleia Geral das Nações Unidas

A ANACOM integrou a delegação portuguesa à reunião de alto nível para a revisão da implementação dos resultados da Cimeira Mundial da Sociedade da Informação (WSIS+10), que se realizou no âmbito da 70.ª Sessão da Assembleia Geral da ONU. Na reunião concluiu-se que, apesar dos progressos, ao nível das infraestruturas e da literacia digital das populações, as desigualdades no que toca ao acesso à sociedade da informação acentuaram-se. Concordou-se, por isso, combater o fosso digital entre países, regiões e gerações.

17.2.2.6. Fórum de Governação da Internet (IGF)

A ANACOM participou no IGF-15, organizado sob a égide das Nações Unidas, tendo como tema *Evolution of Internet Governance: Empowering Sustainable Development*. As discussões em torno da reunião sobre a revisão da implementação dos resultados da WSIS (WSIS+10), o processo de transição das funções da *Internet Assigned Numbers Authority* (IANA), as políticas de privacidade e segurança, a Internet das Coisas ou as designadas *Zero Rating*, foram temas em destaque.

17.2.2.7. Associação para a Conformidade dos Equipamentos de Rádio (REDCA)

Em 2015, a ANACOM participou na atividade da REDCA, associação constituída pelas autoridades reguladoras, laboratórios, fabricantes de equipamentos e representantes da CE nesta área, com a missão de discutir as questões técnicas e produção de guias técnicos para a verificação de conformidade dos equipamentos abrangidos pela atual Diretiva R&TTE. Em particular, refira-se o desenvolvimento de um guia para a implementação da Diretiva de equipamentos rádio (RED), o qual será disponibilizado em todas as línguas da União.

COOPERAÇÃO INSTITUCIÓNAL E TÉCNICA

18. COOPERAÇÃO INSTITUCIONAL E TÉCNICA

18.1. Cooperação internacional

• Cooperação bilateral com Angola – INACOM

Em 2015 decorreram duas ações de cooperação bilateral com Angola (Instituto Angolano das Comunicações – INACOM). Para promover a troca de experiências no âmbito da fiscalização e monitorização do espectro radioelétrico esteve em Luanda uma equipa técnica da ANACOM que realizou encontros de trabalho na área da gestão do espectro e visitou os centros de monitorização Luanda Rádio, Mutamba e Cabinda. Foi identificado um conjunto de ações a desenvolver no âmbito da formação, do reapetrechamento tecnológico e da definição de procedimentos e metodologias de monitorização do espectro e de medição dos parâmetros associados à operação das estações de radiocomunicações.

A segunda ação teve lugar em Lisboa, através de uma reunião bilateral com Angola, cuja agenda integrou vários assuntos: a atribuição de MMSI (*Maritime Mobile Service Identities*) no âmbito do serviço móvel marítimo, o licenciamento radioelétrico de redes e estações no âmbito do serviço móvel terrestre (redes privativas) e dos serviços de radiocomunicações por satélite.

• Cooperação bilateral com Brasil – ANATEL

O relacionamento bilateral entre a ANACOM e a Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL) desenvolve-se ao abrigo do ajuste complementar ao acordo básico de cooperação técnica entre os governos de Portugal e do Brasil. Em 2015 foram mantidos contactos com a ANATEL para a preparação da reunião da comissão de coordenação ANACOM-ANATEL, que foi adiada para 2016.

• Cooperação bilateral com Cabo Verde – ANAC

A ANACOM colaborou com a Agência Nacional das Comunicações de Cabo Verde (ANAC) na elaboração de Manuais ITED e ITUR. O processo envolveu ainda a elaboração de procedimentos, criação de entidades formadoras ITED e ITUR e realização de seminários em Cabo Verde.

• Cooperação bilateral com Guiné-Bissau – ARN

A ANACOM e a ARN-TIC (Autoridade Reguladora Nacional – Tecnologia de Informação e Comunicação) realizaram, em 2015, uma reunião no âmbito do plano de cooperação bilateral. Em agosto estiveram na ANACOM técnicos da ARN em ação de formação sobre as licenças de 3G e 4G e matérias de gestão de recursos humanos.

• Cooperação bilateral com São Tomé e Príncipe – AGER

Realizou-se em Lisboa um encontro bilateral no qual foi acordado o plano anual de cooperação. Em São Tomé decorreu a quarta reunião de cooperação entre Cabo Verde (ANAC), São Tomé e Príncipe (Autoridade Geral de Regulação de São Tomé e Príncipe – AGER) e as regiões autónomas dos Açores e da Madeira (ANACOM), com o objetivo de trocar informação e experiências no âmbito do desenvolvimento de parcerias no sector das comunicações.

• Cooperação bilateral com Macau – DST e DSC

Em abril de 2015 decorreu uma reunião com a Direção de Serviços de Telecomunicações (DST) de Macau na qual foram abordados as seguintes matérias: projeto rede de sondas de monitorização do sinal de TDT, ITED/ITUR, defesa do consumidor, e concorrência. Foi igualmente realizada uma visita ao LEC. Em agosto foi formalizado o protocolo de cooperação técnica bilateral entre a Direção dos Serviços de Correios de Macau e a ANACOM.

• Cooperação bilateral com Moçambique – INCM

A ANACOM recebeu uma missão do Instituto Nacional das Comunicações de Moçambique (INCM) sobre gestão de recursos humanos e competências e Maputo acolheu uma reunião bilateral INCM-ANACOM para discussão dos planos de cooperação (indicativo e anual) entre as duas entidades.

• Cooperação bilateral com a Indonésia – MCIT

A ANACOM reuniu com uma delegação da Direção-Geral de Correios e Tecnologia de Informação do Ministério de Tecnologia de Comunicação e Informação (MCIT) da Indonésia e debateu assuntos relacionados com a regulação da interligação de operadores de telecomunicações (tarifas, custeio e taxas de terminação), ofertas de referência, definição e análises de mercado, poder de mercado significativo, serviço universal, mercados grossistas e retalhistas e determinação de obrigações.

• Cooperação bilateral com Marrocos – ANRT

Em 2015 foi realizada uma reunião bilateral com a entidade reguladora marroquina, Agence Nacionale de Réglementation des Télécomunications (ANRT), em que se debateram temas como a TDT e os problemas de interferências na faixa dos 800 MHz.

18.2. Cooperação a nível nacional

Em 2015, a ANACOM prosseguiu a cooperação habitual com diversas entidades, no âmbito da qual foi solicitada para analisar projetos legislativos, dar pareceres, prestar esclarecimentos, etc.

• Autarquias

Ao longo de 2015, na sequência das alterações ao regime jurídico da TMDP, a ANACOM procedeu ao esclarecimento de questões colocadas por diversos municípios, questões essas relacionadas com a implementação das alterações legislativas, bem como com a identificação das empresas que, em cada município, oferecem redes e serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público em local fixo.

Igualmente, a ANACOM deu resposta a várias solicitações recebidas sobre os níveis de cobertura proporcionados nos municípios/juntas de freguesia pelos três operadores de rede móvel nacional.

• Direção-Geral do Consumidor (DGC)

A ANACOM manteve, em 2015, a colaboração com a Direção-Geral do Consumidor que visa reforçar a proteção dos consumidores de serviços de comunicações eletrónicas, dando informações e preparando conteúdos a distribuir aos consumidores. Durante o ano, a ANACOM participou na consulta pública lançada pela DGC sobre o projeto do novo Código da Publicidade e deu contributo para a revisão da Recomendação da OCDE sobre as «Linhas Diretrizes para a Proteção do Consumidor no âmbito do Comércio Eletrónico».

• Autoridade da Concorrência (AdC)

Em 2015 a ANACOM enviou à AdC o parecer relativo à operação de concentração que consistia na aquisição pela Cabolink (Grupo APAX) do controlo exclusivo das sociedades Cabovisão, Winreason e Oni, através da aquisição da totalidade do capital social da Cabovisão.

• Autoridade Nacional da Aviação Civil (ANAC)

A ANACOM deu parecer sobre o projeto legislativo relativo à utilização de aeronaves não tripuladas (*Unmanned Aircraft Systems* – UAS) solicitado pela ANAC.

• Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo do Vale do Cávado (CIAB)

A ANACOM participou numa ação de formação do CIAB sobre os direitos dos consumidores, em particular no contexto dos serviços públicos essenciais. Esta ação insere-se no âmbito do Programa SMIC 2015, o qual visa dotar os técnicos que desempenham funções nos serviços municipais e informação ao consumidor com informação especializada no âmbito dos serviços públicos essenciais.

ASSESSORIA AO GOVERNO

19. ASSESSORIA AO GOVERNO

19.1. Processo de designação do(s) prestador(es) do serviço universal (PSU)

A ANACOM concluiu, a 30 de janeiro de 2015, a elaboração da proposta de instrumentos de concurso para a seleção do PSU de disponibilização de uma lista telefónica completa e de um serviço completo de informações de listas.

Ainda em 2015 a ANACOM foi chamada a apoiar o funcionamento do júri designado para análise das propostas apresentadas. Neste contexto, participou na preparação das respostas aos pedidos de esclarecimento solicitados previamente à apresentação de propostas e, em momento posterior, na análise das propostas apresentadas no concurso. O processo culminou com a adjudicação da prestação do SU à MEO, formalizada por Resolução do Conselho de Ministros n.º 32-B/2015, de 22 de maio, conforme proposta do júri do concurso.

A ANACOM foi ainda chamada a coadjuvar o Governo na preparação da minuta do contrato a celebrar com a MEO, bem como no acompanhamento do início de execução do mesmo. Neste âmbito, foi ainda analisado e aprovado o projeto de campanha informativa sobre a nova forma de disponibilização das listas impressas e, posteriormente, supervisionada a execução das várias ações previstas.

19.2. Parecer nas operações de fusão/cisão e subcontratação envolvendo o PSU

Como previsto nos contratos de prestação do SU celebrados, as operações de fusão/cisão e subcontratação envolvendo o PSU devem ser objeto de autorização, pelo contraente público, precedida de parecer da ANACOM.

Em conformidade com o previsto nos referidos contratos e em resposta ao que lhe foi solicitado pelo Governo, a ANACOM foi chamada a pronunciar-se sobre:

- O pedido de autorização para cisão de parte do património da NOS com vista à criação de uma nova sociedade, a NOS Inovação. O parecer da ANACOM foi remetido ao Governo a 27 de março de 2015.

- O pedido apresentado pela MEO para a subcontratação da PT Contact para a prestação de serviços objeto do contrato para a prestação do SU de disponibilização de uma lista telefónica completa e de um serviço completo de informações de listas. O parecer da ANACOM foi remetido ao Governo a 7 de julho de 2015.

- O pedido de fusão por incorporação da PT PRO e da PT Centro Corporativo na MEO. O parecer da ANACOM foi remetido ao Governo a 4 de dezembro de 2015.

Em julho de 2015 foi ainda transmitida posição ao Secretário de Estado das Infraestruturas, Transportes e Comunicações (SEITC), na sequência de solicitação sobre a alteração do pacto social da MEO, comunicada ao abrigo do contrato para a prestação do SU de oferta de PP.

19.3. Novas redes de acesso (NRA)

A ANACOM manteve a assessoria ao Governo no acompanhamento da implementação das RNG que foram objeto de contratos entre o Estado Português e a DSTelecom Norte (zona Norte), a Fibroglobal (zonas Centro e Região Autónoma dos Açores (RAA) e a DSTelecom Alentejo e Algarve (zonas Alentejo e Algarve). O objetivo deste acompanhamento é verificar a respetiva conformidade com as condições contratualizadas, ao nível das ofertas grossistas.

Com a assessoria do Instituto Electrotécnico Português (para as zonas Norte e Centro), do Instituto de Soldadura e Qualidade (para a zona do Alentejo e Algarve) e da Globaleda – Telecomunicações e Sistemas de Informação (para a RAA), foram acompanhados pela ANACOM os projetos de implantação das redes, nomeadamente quanto aos respetivos níveis de cobertura e de débito mínimo (40 Mbps). Foram ainda auditadas as condições técnicas e operacionais, confirmados os procedimentos formais e instrumentais necessários ao início da oferta grossista e, após o início da oferta retalhista, verificados os indicadores de qualidade de serviço a que as entidades contratadas estão obrigadas.

Após as auditorias finais às redes das zonas Norte, Centro, Alentejo e Algarve e RAA, realizadas em finais de 2014 e início de 2015, e depois de confirmada uma cobertura de, pelo menos, 50% da população e a disponibilização de serviços de comunicações eletrónicas aos utilizadores finais com um débito mínimo de 40 Mbps, os operadores prosseguiram a oferta grossista anunciada nas respetivas páginas eletrónicas: www.fibroglobal.com e www.dstelecom.pt.

Em cumprimento das obrigações de informação, os operadores indicaram que estão a ser disponibilizadas ofertas retalhistas em todas as zonas (com exceção da Região Autónoma da Madeira), tendo sido disponibilizados a nível grossista mais de quarenta mil acessos (3.º trimestre de 2015), a que corresponde o mesmo número de acessos retalhistas (com múltiplos serviços associados, incluindo banda larga, voz e TV).

Em 2015, foram encaminhados para esta Autoridade sete pedidos de reembolso requeridos pela Fibroglobal, dois no âmbito do PRODER e cinco do FEDER.

Analisada a informação recebida, a ANACOM emitiu pareceres atestando que as despesas constantes dos pedidos de pagamento respeitam a rúbricas de investimento previstas no plano económico-financeiro das candidaturas apresentadas nos concursos públicos.

Quanto aos investimentos efetuados no âmbito destes projetos, constata-se que o investimento inicial relativo à instalação das RNG está concluído nas zonas Centro, Alentejo e Algarve, Norte e RAA, tendo ascendido a 138,48 milhões de euros.

O ponto de situação atual é o seguinte:

i. os contratos celebrados com os operadores têm a duração de 20 anos (a partir da data da decisão definitiva de atribuição do financiamento público);

ii. os operadores encontram-se obrigados a enviar ao Governo, mediante sua solicitação, relatórios anuais com o ponto de situação dos desenvolvimentos dos projetos;

iii. o investimento inicial contratado e respetivo financiamento público encontra-se terminado;

iv. após a conclusão do investimento inicial e até ao sétimo ano de vigência dos contratos, a ANACOM propõe-se solicitar aos operadores a apresentação de informação anual relativa à execução do plano de investimento constante no Anexo 4 dos contratos, sendo que a partir do sétimo ano tal informação será disponibilizada mediante pedido;

v. os operadores já iniciaram o envio à ANACOM de informação trimestral desagregada, por concelho e por operador, sobre o número de acessos grossistas fornecidos, bem como relativamente à qualidade de serviço das ofertas grossistas (para vários indicadores).

19.4. Outras atividades desenvolvidas em assessoria

• Análise de projetos legislativos

Em 2015, em resposta a pedidos que lhe foram dirigidos pelo Governo e, em particular, pelo Gabinete do SEITC, a ANACOM foi chamada a analisar e a dar parecer sobre:

– o projeto de Resolução do Conselho de Ministros tendo por objetivo promover a utilização generalizada da plataforma de interoperabilidade da Administração Pública (iAP), na troca e reutilização de informação entre os diversos serviços ou organismos;

– o projeto de revisão do Código da Publicidade, no quadro da revisão promovida pelo Gabinete do Secretário de Estado Adjunto da Economia, com o objetivo de consolidar legislação dispersa num só diploma e de submeter os conteúdos publicitários específicos a um regime coerente e integrado;

– o projeto de decreto-lei que procede à sexta alteração ao Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, sobre o regime jurídico do livro de reclamações. Este projeto visou atualizar o regime vigente, em particular os procedimentos relacionados com o envio e o tratamento das folhas de reclamação, agilizando os respetivos processos;

– o projeto de decreto-lei que regula a aquisição e utilização de serviços de computação em nuvem e de centros de dados, bem como a aquisição e utilização de serviços de comunicações pela Administração Pública;

– o projeto de resolução do Conselho de Ministros que determina a utilização da iAP como regra na troca de informação entre serviços e organismos da Administração Pública, e aprova o regime de utilização e os níveis de serviço da iAP;

– os projetos de Lei n.º 30/XIII (Grupo Parlamentar do PCP) e n.º 32/XIII (Grupo Parlamentar do BE) relativos à alteração da LCE (alteração dos artigos 47.º, 47.º-A e 48.º da LCE);

– o projeto de alteração do Decreto-Lei n.º 272/98, de 2 de setembro, que estabelece o regime de instalação e operação do sistema de transmissão de dados em radiodifusão pelos operadores de radiodifusão sonora, a pedido do Secretário de Estado Adjunto do Ministro Adjunto e do Desenvolvimento Regional (SEAMADR);

– o projeto de Regulamento do concurso público para a atribuição de uma licença para o exercício de atividade de radiodifusão sonora de âmbito local e respetivo caderno de encargos, a pedido do Gabinete do SEAMADR.

• Elaboração de anteprojetos de diplomas

Em 2015, foram preparados e apresentados ao Gabinete do SEITC as seguintes propostas legislativas:

– anteprojeto de decreto-lei de alteração ao Decreto-Lei n.º 123/2009, de 21 de maio, que visa transpor a Diretiva 2014/61/UE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 15 de maio de 2014, relativa a medidas destinadas a reduzir o custo da implantação de redes de comunicações eletrónicas de elevado débito. Enviado em junho de 2015, o anteprojeto apresentado visou assegurar a transposição da Diretiva 2014/61/UE e apresentar propostas que respondem a questões concretas com que a ANACOM tem sido confrontada ao longo de seis anos de aplicação do diploma;

– anteprojeto de decreto-lei de alteração da Lei Postal (Lei n.º 17/2012, de 26 de abril), enviado em junho de 2015, e que visa responder aos problemas suscitados quanto à delimitação do sector postal face ao sector de transporte de mercadorias;

– anteprojeto de proposta de Lei de alteração da Lei n.º 35/2012, de 23 de agosto, que visa dar resposta aos problemas suscitados na aplicação deste diploma. Esta proposta visou também a introdução de ajustamentos à Lei n.º 35/2012, tendo presente o modelo adotado para a prestação do SU de listas e serviços informativos bem como a revogação do artigo que prevê que a ANACOM deve determinar a suspensão imediata do exercício da atividade de uma operadora em situação de incumprimento (que não pague a contribuição extraordinária para o fundo), uma vez que o mecanismo de incentivo ao pagamento já inclui a cobrança coerciva e, caso esta não se mostre eficaz, o rateamento da contribuição em falta.

• Diversos

Em 2015, o Gabinete de Planeamento, Estratégia, Avaliação e Relações Internacionais solicitou à ANACOM a análise, e emissão de comentários sobre a proposta de lei que visa assegurar a aplicação no ordenamento jurídico nacional do disposto no Regulamento (UE) do Parlamento Europeu e do Conselho relativo às taxas de intercâmbio aplicáveis a operações de pagamento baseadas em cartões. Os comentários da ANACOM foram enviados em abril de 2015.

A ANACOM solicitou ao Governo a clarificação, por via legislativa, das suas competências, bem como das da ANAC e as do Gestor Nacional de Frequências, no que respeita à gestão das frequências nas faixas aeronáuticas e do licenciamento de estações de radiocomunicações a bordo de aeronaves. Nesse sentido remeteu ao Governo um memorando de enquadramento sobre a matéria, que incluía a sua proposta quanto à compatibilização das competências em causa.

CONTENCIOSO

20. CONTENCIOSO

Neste ponto resume-se a atividade desenvolvida pelo contencioso da ANACOM em 2015.

20.1. Contencioso administrativo

Ao nível do contencioso administrativo em 2015, a ANACOM interveio em quatro novos processos judiciais e acompanhou 51 processos que estavam pendentes.

Processos de contencioso administrativo em 2015

Gráfico 59.

Fonte: ANACOM.

Durante o ano foram encerrados três processos, dos quais duas ações administrativas especiais e uma providência cautelar. A primeira das ações administrativas foi intentada pela então Sonaecom, impugnando a deliberação de 14.01.2009 – Decisão Final relativa à definição dos mercados do produto e mercados geográficos, avaliação de PMS e imposição manutenção, alteração ou supressão das obrigações regulamentares nos mercados de fornecimento grossista de acesso (físico) à infraestrutura de rede num local fixo e de fornecimento grossista de acesso em banda larga (Mercados 4 e 5). Esta ação foi declarada extinta por inutilidade superveniente da lide, por sentença de 2014. A segunda ação administrativa que findou tinha sido intentada pela (então) Optimus pedindo a anulação da Decisão sobre a reclamação apresentada pela PT Comunicações relativamente à decisão de 18.08.2011, ratificada em 29.08.2011, sobre a metodologia a aplicar no cálculo dos custos líquidos decorrentes da prestação do SU. Esta ação foi julgada improcedente, por não provada, em 2013. No que respeita à providência cautelar, trata-se do primeiro processo indicado na lista seguinte, relativa aos novos processos em que a ANACOM foi citada:

- uma providência cautelar apresentada pela AR Telecom, SIC, RTP e TVI pedindo que fosse determinado que a ANACOM impusesse à Vodafone a suspensão imediata de uma medida restritiva do acesso à gama de numeração 760 que havia sido comunicada aos respetivos clientes com tarifários pré-pagos. Em 23 de abril de 2015, a instância foi julgada extinta por inutilidade da lide.

- uma ação administrativa especial intentada pela MEO a requerer a anulação da deliberação de 28 de agosto de 2014 referente à revisão dos custos de regulação da atividade de fornecedor de redes e serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público relativos a 2013. A ANACOM contestou em abril de 2015.

- uma ação administrativa especial intentada pela NOS em que é pedida a anulação da deliberação de 20 de novembro de 2014 relativa aos resultados finais da auditoria aos custos líquidos do SU apresentados pela PTC (atualmente MEO), respeitantes aos exercícios de 2010 e 2011. A ANACOM contestou em julho de 2015.

- uma ação administrativa intentada pela DSTelecom Norte que requer a declaração de nulidade (ou, subsidiariamente, a anulação) do primeiro segmento decisório da deliberação de 4 de setembro de 2015 – decisão sobre o litígio existente com a Associação de Municípios da Terra Quente Transmontana (AMTQT) sobre a remuneração a pagar pelo acesso às infraestruturas aptas ao alojamento de fibra ótica da AMTQT. Era ainda requerida a anulação do segundo segmento decisório dessa deliberação,

bem como a condenação à adoção de uma deliberação em que a ANACOM reconheça a ilegalidade das condições de pagamento impostas pela AMTQT. A contestação foi apresentada em janeiro de 2016.

20.2. Contencioso tributário

No foro tributário, em 2015, a ANACOM foi citada em 26 novos processos e acompanhou 71 que estavam em curso. Nesse ano, findaram dois processos judiciais de natureza tributária.

Processos de contencioso tributário em 2015

Gráfico 60.

Fonte: ANACOM.

Os 26 novos processos acima mencionados são processos de impugnação de taxas, tendo sido propostos pela RANGEL Expresso II, MEO, Vodafone, NOS, NOS Madeira, NOS Açores, Cabovisão, General Logistics System Portugal, TVI, Onit, Rangel Expresso, Chronopost, UPS of Portugal.

Ao longo de 2015, a ANACOM acompanhou também 48 processos de impugnação judicial e 23 processos de execução fiscal e de oposição a execução fiscal iniciados antes.

A alteração mais relevante verificada em 2015 respeita ao facto de alguns dos novos processos de impugnação judicial terem por objeto atos de liquidação da contribuição extraordinária para o FCSU.

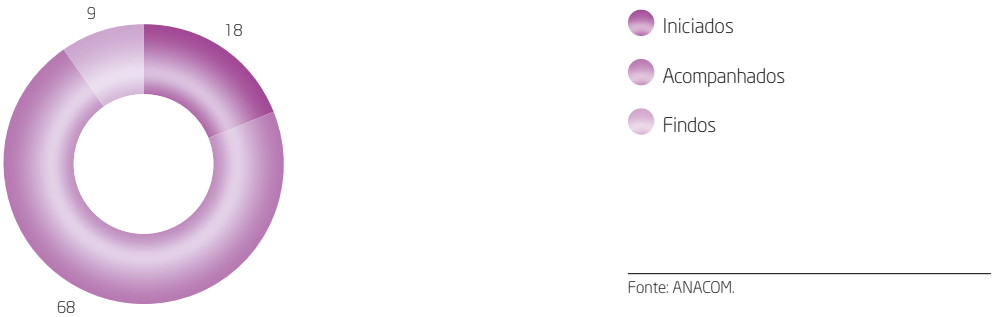
20.3. Contencioso cível

Ao nível dos processos cíveis, em 2015 registam-se 18 novos processos (processos especiais de revitalização da empresa e processos de insolvência) e a ANACOM continuou a acompanhar 68 processos que estavam pendentes: uma providência cautelar não especificada, uma ação declarativa sob a forma ordinária e 66 processos especiais de recuperação da empresa, de falência, de revitalização da empresa e de insolvência.

Dos processos mencionados, findaram nove (oito processos de revitalização da empresa e uma ação declarativa sob a forma ordinária).

Processos de contencioso cível em 2015

Gráfico 61.



Fonte: ANACOM.

20.4. Meios graciosos

Em 2015, foram ainda tratadas quatro reclamações graciosas de natureza tributária apresentadas pela DHL Express Portugal, TNT Express Worldwide Portugal, Transportes AZKAR e Transporta – Transportes Porta a Porta. Tratou-se também de um pedido de revisão oficiosa de ato de liquidação, apresentado pela Oni.

20.5. Processos administrativos

Neste âmbito, foram tratados quatro processos que tinham por objetivo a cessação de situações de incumprimento, um processo tendente à aplicação de uma sanção pecuniária prevista contratualmente e um processo tendente à cessação de uma situação de incumprimento de regra constante da Lei Postal, bem como à imposição de uma sanção pecuniária compulsória prevista na mesma Lei.

Foi ainda concluído um procedimento de solução provisória de litígios no âmbito do comércio eletrónico.

ANEXOS

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Preços de terminação móvel dos países da UE que aplicam BU-LRIC «puro» 23
Gráfico 2. Distribuição dos acessos fixos de banda larga por operador em Portugal 25
Gráfico 3. Evolução dos acessos fixos de banda larga por tecnologia em Portugal 26
Gráfico 4. Comparações europeias – preços de interligação fixa (originação de chamadas) 30
Gráfico 5. Evolução do número de lacetes desagregados 32
Gráfico 6. Mensalidade do lacete local (acesso completo) – comparação UE15 33
Gráfico 7. Preços de instalação do lacete local (acesso completo) – comparação UE15 33
Gráfico 8. Serviço de acesso ao lacete local – prazo médio de reparação de avarias (8 horas – 100%) 34
Gráfico 9. Serviço de acesso ao lacete local – prazo máximo de reparação (28 horas – 95%) 34
Gráfico 10. Prazo de fornecimento de lacete sem portabilidade – máximo 35
Gráfico 11. Evolução dos acessos dos OPS suportados na oferta Rede ADSL PT 35
Gráfico 12. Evolução do tempo médio útil de reposição do serviço na oferta Rede ADSL PT 36
Gráfico 13. Evolução do tempo máximo útil de reposição do serviço na oferta Rede ADSL PT 36
Gráfico 14. Evolução dos circuitos alugados ao abrigo da ORCA discriminados por classes de capacidade 37
Gráfico 15. Evolução dos circuitos alugados ao abrigo da ORCA discriminados por tipo de circuito 38
Gráfico 16. Evolução dos circuitos Ethernet ORCE discriminados por classes de capacidade 39
Gráfico 17. Número de respostas a pedidos de instalação de cabos nas condutas da MEO 40
Gráfico 18. Prazos de resposta a pedidos de instalação de cabos nas condutas da MEO 41
Gráfico 19. Evolução do número de acessos com ORLA ativa 42
Gráfico 20. Custos líquidos antes de benefícios indiretos por componente relativos a 2012-2013 57
Gráfico 21. Valores finais dos benefícios indiretos por tipo de benefício relativos a 2012-2013 58
Gráfico 22. Indicador global da qualidade de serviço 65
Gráfico 23. Evolução do número de estabelecimentos postais 69
Gráfico 24. Evolução do número de marcos e caixas de correio (pontos geográficos) 70
Gráfico 25. Cobertura de estabelecimentos postais fixos nos Estados-Membros da UE em 2014 (km² por estabelecimento postal) 70
Gráfico 26. Densidade de estabelecimentos postais nos Estados-Membros da UE em 2014 (população, em milhares, por estabelecimento postal) 71
Gráfico 27. Importância relativa dos estabelecimentos postais fixos geridos por terceiros (ano 2014) 71
Gráfico 28. Evolução do volume acumulado de números portados 74
Gráfico 29. Evolução da taxa de crescimento do volume acumulado de números portados 75
Gráfico 30. Evolução do volume de números portados efetivos em base de dados 76
Gráfico 31. Evolução da taxa de crescimento do número de números portados efetivos em base de dados 76
Gráfico 32. Evolução dos prazos de portação de números 79
Gráfico 33. Evolução do número de clientes de acesso indireto através de pré-seleção e de seleção chamada-a-chamada 80
Gráfico 34. Notificações de violações de segurança ou perdas de integridade – 2015 88
Gráfico 35. Notificações de violações de segurança ou perdas de integridade – 2013-2015 89
Gráfico 36. Valor acumulado de números geográficos e não geográficos 106
Gráfico 37. Valor acumulado de números de audiotexto atribuídos a nível nacional 108
Gráfico 38. Valor acumulado de números para SVA baseados no envio de mensagem atribuídos a nível nacional 110
Gráfico 39. Evolução anual do volume de reclamações 112
Gráfico 40. Distribuição do volume de reclamações por meio de entrada 113
Gráfico 41. Distribuição do volume de reclamações por serviço 113
Gráfico 42. Evolução anual do volume de reclamações por tipo de serviço 114

Gráfico 43. Evolução anual do volume de reclamações por tipo de serviço de comunicações eletrónicas 114
Gráfico 44. Evolução anual da taxa de reclamação por tipo de serviço de comunicações eletrónicas 115
Gráfico 45. Evolução anual da taxa de reclamação por prestador de serviços de comunicações eletrónicas 115
Gráfico 46. Taxa de reclamação por prestador e tipo de serviço de comunicações eletrónicas 116
Gráfico 47. Distribuição dos assuntos reclamados sobre os serviços de comunicações eletrónicas 116
Gráfico 48. Evolução anual da taxa de reclamação relativa aos pacotes de serviços por prestador 117
Gráfico 49. Evolução anual da taxa de reclamação relativa ao serviço de acesso fixo à Internet por prestador 117
Gráfico 50. Evolução anual da taxa de reclamação relativa ao serviço de acesso móvel à Internet por prestador 118
Gráfico 51. Evolução anual da taxa de reclamação relativa ao serviço telefónico em local fixo por prestador 119
Gráfico 52. Evolução anual da taxa de reclamação relativa ao STM por prestador 119
Gráfico 53. Evolução anual da taxa de reclamação relativa ao STVS por prestador 120
Gráfico 54. Distribuição do volume de reclamações por tipo de serviço postal 120
Gráfico 55. Evolução anual do volume de reclamações por serviço postal 121
Gráfico 56. Distribuição do volume de reclamações sobre serviços postais por tipo de assunto 121
Gráfico 57. Evolução anual do volume de assuntos reclamados sobre os serviços postais (*top* 5) 122
Gráfico 58. Evolução das não conformidades ITED 127
Gráfico 59. Processos de contencioso administrativo em 2015 162
Gráfico 60. Processos de contencioso tributário em 2015 163
Gráfico 61. Processos de contencioso cível em 2015 163

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1. Benchmark LRIC «puro» à data de julho 2015 31
Tabela 2. Tarifário do SU aplicado pela NOS em 2015 – chamadas terminadas em redes fixas 49
Tabela 3. Parâmetros de qualidade de serviço do SU – STF 50
Tabela 4. Parque total de PP por zonas geográficas – realizado no 1.º trimestre de 2015 e definido no contrato 51
Tabela 5. Parque total de PP sem incluir PP em locais de interesse social por distritos – realizado no 1.º trimestre de 2015 e definido no contrato 52
Tabela 6. Parque de PP em locais de interesse social por zonas geográficas – realizado no 1.º trimestre de 2015 e definido no contrato 52
Tabela 7. Parque de PP adaptados a deficientes com cadeiras de rodas – realizado no 1.º trimestre de 2015 e definido no contrato 53
Tabela 8. Tarifário de PP vigente em 2015 53
Tabela 9. Níveis de desempenho na prestação do SU de oferta de PP – percentagem de PP de moedas e cartão em boas condições de funcionamento – 1.º trimestre 2015 54
Tabela 10. Tarifário aplicável em 2015 ao serviço completo de informações de listas (118) 56
Tabela 11. Valores finais dos CLSU relativos aos exercícios 2012 e 2013 57
Tabela 12. Valor das contribuições das entidades obrigadas a contribuir para o fundo de compensação (CLSU 2007-2009) 59
Tabela 13. Valor das contribuições das empresas e entidades obrigadas a contribuir para o fundo de compensação relativamente aos CLSU 2010-2011 aprovados em 2014 61
Tabela 14. Valor final da contribuição a ser financiado pelas empresas e entidades obrigadas a contribuir para o FCSU relativamente aos CLSU 2014 incorridos pelos PSU(s) designados por concurso 62
Tabela 15. Valor das contribuições das empresas e entidades obrigadas a contribuir para o fundo de compensação relativamente aos CLSU 2014 incorridos pelos PSU ao abrigo dos contratos 63
Tabela 16. Indicadores de qualidade de serviço definidos no Convénio de Qualidade 65
Tabela 17. Reclamações e pedidos de informação registados em 2015 66
Tabela 18. Valores dos objetivos de densidade dos estabelecimentos postais (ano 2015) 67
Tabela 19. Valores dos objetivos de densidade dos marcos e caixas de correio (ano 2015) 67
Tabela 20. Valores dos objetivos de ofertas mínimas de serviços (ano 2015) 68
Tabela 21. Proporção de números, atribuídos a clientes do STF, que se encontram portados 77
Tabela 22. Proporção de números, associados a estações móveis/equipamentos de utilizador no âmbito do STM, que se encontram portados 77
Tabela 23. Proporção de números atribuídos a clientes do Serviço VoIP nómada que se encontram portados 78
Tabela 24. Proporção de clientes de acesso direto de STF com números portados 78
Tabela 25. Proporção de clientes do serviço VoIP nómada com números portados 78
Tabela 26. Preços grossistas voz – «fora de grupo» (valores médios por minuto) 83
Tabela 27. Preços retalhistas voz (valores médios por minuto) 84
Tabela 28. Preços grossistas SMS – «fora de grupo» (valores médios por SMS) 84
Tabela 29. Preços retalhistas SMS (valores médios por SMS) 84
Tabela 30. Preços grossistas dados – «fora de grupo» (valores médios por MB) 84
Tabela 31. Preços retalhistas dados (valores médios por MB) 85
Tabela 32. Atividades de licenciamento radioelétrico por serviço de radiocomunicações em 2015 99
Tabela 33. Distribuição de solicitações tratadas por serviço 100
Tabela 34. Distribuição das solicitações tratadas 101
Tabela 35. Números geográficos – evolução da situação nacional 104
Tabela 36. Números não geográficos – evolução da situação nacional 105
Tabela 37. Valor acumulado de números atribuídos a nível nacional 106
Tabela 38. Números de audiotexto – evolução nacional 107

Tabela 39. Valor acumulado de números atribuídos a nível nacional 107
Tabela 40. Números para SVA baseados no envio de mensagem – situação nacional 109
Tabela 41. Valor acumulado de números para SVA baseados no envio de mensagem – situação nacional 109
Tabela 42. Atividade da MCE em 2015 130
Tabela 43. Montante global despendido pela MEO com o programa de comparticipação (estimativa) 131
Tabela 44. Número de beneficiários do programa de comparticipação 131
Tabela 45. Notícias de infração analisadas 134
Tabela 46. Decisões em processos de contraordenação 135
Tabela 47. Impugnações de decisões 136

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Representação do Estado português 140
Figura 2. Representação técnica 147

ANEXO I – LISTA DE ACRÓNIMOS E ABREVIATURAS

BLM	Banda larga móvel
BU-LRIC	*Bottom up long-run incremental costing*
CEM	Compatibilidade eletromagnética
CLI	Identificação de linha chamadora
CLSU	Custos líquidos decorrentes da prestação do serviço universal
CRN	Centro de reporte de notificações
DUF	Direito de utilização de frequências
ENUM	*Electronic numbering*
FIS	Ficha de informação simplificada
FM	Frequência modulada
FSS	Serviço fixo por satélite
FWA	Acesso fixo via rádio
iAP	Interoperabilidade da administração pública
IG	Indicador global de qualidade de serviço
IQS	Indicadores de qualidade de serviço
ITED	Infraestruturas de telecomunicações em edifícios
ITUR	Infraestruturas de telecomunicações em loteamentos, urbanizações e conjuntos de edifícios
LCE	Lei das comunicações eletrónicas
LEC	Laboratório de ensaios e calibração
LRIC	*Long run incremental costs*
MCE	Monitorização e controlo do espectro
MFN	Rede multifrequência
MIF	Regulamento sobre comissões de pagamento com cartões
MSS	Serviço móvel por satélite
NRA	Novas redes de acesso
OLL	Oferta do lacete local
ORAC	Oferta de referência de acesso às condutas
ORALL	Oferta de referência para acesso ao lacete local
ORAP	Oferta de referência de acesso a postes
ORCA	Oferta de referência de circuitos alugados
ORCE	Oferta de referência de circuitos ethernet
ORI	Oferta de referência de interligação
ORLA	Oferta de realuguer da linha de assinante
OTT	*Over the top*
PLC	*Power-line communication*
PMS	Poder de mercado significativo
PNN	Plano nacional de numeração
PSU	Prestador do serviço universal
QNAF	Quadro nacional de atribuição de frequências
RDIS	Rede digital com integração de serviços
RDS	Sistema de transmissão de dados digitais via rádio
RLAH	*Roam like at home*
RNG	Redes de nova geração
RQS	Regulamento sobre qualidade de serviço
RR	Regulamento das radiocomunicações
SCA	Sistema de contabilidade analítica
SCET	Serviço de comunicações eletrónicas terrestres
SFN	Rede de frequência única
SIC	Sistema de informação centralizado
SPD	Sentido provável de decisão
STF	Serviço telefónico em local fixo
STM	Serviço telefónico móvel
SU	Serviço universal
SVA	Serviço de valor acrescentado
TDT	Televisão digital terrestre
TMDP	Taxa municipal de direitos de passagem
UWB	Banda ultralarga

ANEXO II – LISTA DE OPERADORES

CTT	CTT – Correios de Portugal, S.A.
MEO	MEO – Serviços de Comunicação e Multimédia, S.A.
NOS	NOS Comunicações, S.A.
RTP	RTP – Rádio e Televisão de Portugal, S.A.

ANEXO III – LISTA DE OUTRAS ENTIDADES/ORGANIZAÇÕES

ANAC	Agência Nacional das Comunicações de Cabo Verde
ANACOM	Autoridade Nacional de Comunicações
ANATEL	Agência Nacional de Telecomunicações
ANRT	Agence Nacionale de Réglementation des Télécomunications
ARN	Autoridade Reguladora Nacional
AdC	Autoridade da Concorrência
APDSI	Associação Portuguesa para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação
BEREC	Organismo de Reguladores Europeus das Comunicações Eletrónicas
CA	Conselho de Administração
CE	Comissão Europeia
CEPT	Conferência Europeia das Administrações de Correios e Telecomunicações
CERP	Comité Europeu de Regulação Postal
COCOM	Comité das Comunicações
CPLP	Comunidade dos Países de Língua Portuguesa
Com-ITU	Comité para a Política da UIT
DGC	Direção-Geral do Consumidor
ECC	Comité de Comunicações Eletrónicas
ECO	Gabinete Europeu de Comunicações
EEE	Espaço Económico Europeu
EMCWP	Grupo de Trabalho Compatibilidade Eletromagnética
EMERG	Grupo de Reguladores Euro-Mediterrânicos
ENISA	Agência Europeia para a Segurança das Redes e da Informação
ERC	Entidade Reguladora para a Comunicação Social
ERGP	Grupo de Reguladores Europeus para os Serviços Postais
ETSI	Instituto Europeu de Normas de Telecomunicações
FCCN	Fundação para a Computação Científica Nacional
FCT	Fundação para a Ciência e Tecnologia
GNR	Guarda Nacional Republicana
IMO	Organização Marítima Internacional
IMSO	Organização Internacional de Satélites Móveis
INACOM	Instituto Angolano das Comunicações
INCM	Instituto Nacional das Comunicações de Moçambique
INE	Instituto Nacional de Estatística
IPAC	Instituto Português de Acreditação
IRG	Grupo de Reguladores Independentes
ITSO	Organização Internacional de Telecomunicações por Satélite
ITU	União Internacional das Telecomunicações
OCDE	Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico
ONS	Organismo de Normalização Sectorial
PE	Parlamento Europeu
PJ	Polícia Judiciária
PSP	Polícia de Segurança Pública
RSC	Comité do Espectro Radioelétrico
RSPG	Grupo de Política do Espectro Radioelétrico
REGULATEL	Fórum Latino-americano das Entidades Reguladoras de Telecomunicações
TCAM	Comité Avaliação de Conformidade e Acompanhamento do Mercado de Equipamentos Terminais de Telecomunicações e de Equipamentos de Rádio
TTE	Conselho dos Transportes, Telecomunicações e Energia
UE	União Europeia
UIT	União Internacional das Telecomunicações
UPU	União Postal Universal
WSIS	Cimeira Mundial da Sociedade da Informação

Edição
ANACOM – Autoridade Nacional de Comunicações

ISBN
978-972-786-103-3

ISSN
2182-3634

Design
Garra Publicidade

Produção
Europress Indústria Gráfica

Tiragem
500 exemplares

Depósito Legal
201515/03

Data
junho 2016

ANACOM

Lisboa (Sede)
Av. José Malhoa, 12
1099 - 017 Lisboa Portugal
Tel: (+351) 217211000
Fax: (+351) 217211001

Açores
Rua dos Valados, 18 Relva
9500 - 652 Ponta Delgada Portugal
Tel: (+351) 296302040
Fax: (+351) 296302041

Madeira
Rua Vale das Neves, 19
9060 - 325 Funchal Portugal
Tel. (+351) 291790200
Fax: (+351) 291790201

Atendimento ao Público
800206665 (grátis)
info@anacom.pt

www.anacom.pt