

Registado C/AR

Exm.º. Senhor Dr. Pedro João Serra
Presidente da Junta de Freguesia de
Louriçal do Campo
Rua Secção Preparatória
Quinta das Paivas
6005-210 LOURIÇAL DO CAMPO

S/ referência	S/ comunicação	N/ referência	Data
ROR00000000000028130	25.08.2017	ANACOM-S027518/2017	20 -12- 2017

Assunto: **RECLAMAÇÃO SOBRE COBERTURA E ACESSO A SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS NA FREGUESIA DE LOURIÇAL DO CAMPO**

RX^{lwo} Sr. Presidente da Junta,

Em resposta à vossa comunicação, de 25.08.2017, acima identificada, relativa a deficiências do serviço telefónico, do serviço de acesso à Internet em banda larga e do serviço móvel, bem como relativa à qualidade do sinal de TDT, envolvendo o prestador MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A., na freguesia de Louriçal do Campo, concelho e distrito de Castelo Branco, prestam-se de seguida alguns esclarecimentos sobre a matéria, informando-se também que esta Autoridade questionou a MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A. (MEO), a NOS Comunicações, S.A. (NOS) e a Vodafone Portugal – Comunicações Pessoais, S.A. (VODAFONE), em particular quanto aos níveis de cobertura e velocidade máxima disponibilizada pelas suas redes públicas de comunicações eletrónicas, bem como sobre as condicionantes técnicas que possam determinar menores níveis de cobertura e de qualidade de serviço e eventuais planos para melhorar tais aspetos.

No que respeita especificamente à contratação de serviços de comunicações junto da MEO (assim como junto de outros prestadores), note-se que embora possa estar sujeita ao cumprimento de parâmetros de qualidade de serviço que o próprio prestador se compromete a assegurar, sendo que para o efeito é relevante o que contratualmente

4/13

está acordado com os respetivos clientes, os serviços de comunicações fixas e móveis (e de acesso à Internet) prestados pela MEO não integram o conceito de serviço universal.

Importa ainda esclarecer que o serviço telefónico prestado em local fixo integra o serviço universal, mas o atual prestador, designado para o efeito por concurso público, é a NOS, sendo que é esse prestador que tem obrigações nesse contexto, designadamente a obrigação de satisfazer todos os pedidos razoáveis de ligação a uma rede de comunicações pública num local fixo e de prestação de um serviço telefónico acessível ao público através daquela ligação, estando ainda sujeito ao cumprimento de diversos parâmetros de qualidade de serviço.

Sem prejuízo de a suspensão dos serviços não ter resultado de um ato voluntário do prestador, nem de um ato que lhe seja imputável, a ANACOM decidiu recomendar aos operadores que não cobrem aos clientes o período de tempo em que estiveram sem serviços de telecomunicações por causa dos incêndios¹.

No que respeita ao serviço telefónico de atendimento ao cliente, disponibilizado pela MEO através do número 16200, informamos que, nos termos do disposto na legislação aplicável aos *call center*, o período de espera em linha – ou seja, o período entre o atendimento da chamada (ou, existindo menu eletrónico, a escolha da opção de contacto com o assistente) e o atendimento personalizado – não deve ser superior a 60 segundos. Caso não seja possível efetuar o atendimento dentro deste prazo, o operador deve disponibilizar uma forma de o utilizador deixar o seu contacto e identificar a finalidade da chamada. Nesse caso, o operador deve contactar o utilizador no prazo máximo de 2 dias úteis.

No que se reporta especificamente ao serviço de banda larga para acesso à Internet, prestado em local fixo, quer através de tecnologias tradicionais (e.g. ADSL), quer através de redes de nova geração (e.g. fibra ótica e cabo coaxial), esclarece-se que estes não integram o serviço universal. Como tal, não existe obrigação de cobertura (da totalidade) do território, nem de garantia de um determinado débito ou de tecnologia de suporte.

¹ Vide <https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1420778>.

Por outro lado, ao nível do serviço prestado em local fixo, a velocidade (real) de acesso à Internet depende da distância a que se encontra o cliente da central, pelo que, devido a restrições técnicas associadas à rede fixa em cobre, os clientes poderão experienciar velocidades mais baixas. Em certos casos, o serviço de acesso em banda larga pode mesmo não ser possível de disponibilizar (com uma qualidade mínima) sobre ligações de elevado comprimento (grosso modo, superior a 5 km).

De acordo com a informação prestada pela MEO, a freguesia de Louriçal do Campo é um dos casos em que a distância dos clientes à central limita muito a velocidade do serviço de acesso à Internet suportado em ADSL.

Ainda no que respeita ao serviço de banda larga fixa, releva-se que em zonas mais remotas, com baixa densidade populacional e com menores índices de rendimento *per capita*, o livre funcionamento do mercado revelou grande dificuldade em assegurar uma oferta alargada de serviços de comunicações eletrónicas. Neste contexto, entre 06.07.2009 e 28.07.2009, foram lançados pelo Governo cinco concursos públicos tendo em vista a instalação, a gestão, a exploração e a manutenção das redes de comunicações eletrónicas de alta velocidade (RAV) nas zonas rurais do Norte, Centro, Alentejo e Algarve, Região Autónoma da Madeira e Região Autónoma dos Açores.

No entanto, informa-se que o concelho de Castelo Branco não foi abrangido no concurso público que visou a instalação, a gestão, a exploração e a manutenção de redes de comunicações eletrónicas de alta velocidade nas zonas rurais do Centro, dado não ter sido considerada uma zona com nível de desenvolvimento socioeconómico mais baixo e na qual não houvesse qualquer previsão de investimento em RAV. Releva-se que as RAV fixas correspondem na prática, em Portugal, a redes de fibra ótica (FTTH) ou de cabo (HFC Docsis).

Embora não haja cobertura de RAV na freguesia em apreço verifica-se, todavia, que no concelho de Castelo Branco estão presentes dois operadores de redes de cabo e um operador de rede de fibra ótica. Ademais, apesar de não se encontrarem atualmente obrigados a cumprir com um determinado nível de cobertura geográfica com fibra ótica, nada obsta a que, no futuro, os operadores venham a expandir a cobertura das suas

redes, sendo que as freguesias e locais concretos a cablar dependem exclusivamente das estratégias dos operadores.

No que respeita ao serviço móvel, envolvendo a prestação de serviços de voz e/ou de acesso à Internet em banda larga, releva-se que se tratam de serviços que também não integram o serviço universal, pelo que não existe a obrigação de cobertura (da totalidade) do território e da população, independentemente da sua localização geográfica. Não obstante, os operadores de rede móvel em atividade em Portugal – MEO, NOS e VODAFONE – estão vinculados ao cumprimento das obrigações de cobertura constantes dos títulos dos direitos de utilização de frequências (DUF) para serviços de comunicações eletrónicas terrestres², relevando-se que, de acordo com as obrigações definidas, esse cumprimento é avaliado sobretudo numa base nacional e não numa base regional, sendo que, de acordo com estes títulos, os operadores não estão obrigados a garantir a cobertura total do território e da população nacional.

Ainda assim, e apesar de os prestadores apresentarem, na globalidade do país, um bom nível de cobertura e desempenho de rede, subsistem ainda, mesmo no interior de uma dada freguesia, "zonas de sombra" – nomeadamente decorrentes das próprias características do serviço, que se suporta no espectro radioelétrico – as quais poderão refletir-se numa perda da qualidade do serviço prestado ou na impossibilidade total de utilização do serviço.

No que respeita especificamente ao serviço de banda larga móvel (BLM) é de referir que, atendendo à existência de várias freguesias tendencialmente sem cobertura daquele serviço, foram fixadas obrigações de cobertura no Regulamento n.º 560-A/2011, de 19 de outubro (Regulamento do Leilão para a Atribuição de Direitos de Utilização de Frequências nas Faixas dos 450 MHz, 800 MHz, 900 MHz, 1800 MHz, 2,1 GHz e 2,6 GHz, adiante "Regulamento do Leilão Multifaixa") aos operadores que adquiriram direitos de utilização de frequências nos 800 MHz. Em 09.11.2012, a ANACOM

² Disponível em: <http://www.anacom.pt/render.jsp?categoryId=345109>.

concretizou essa obrigação através da publicação da lista³ de 480 freguesias onde os operadores deverão disponibilizar serviços de BLM.

De igual forma, no quadro da renovação dos direitos de utilização de frequências atribuídos na faixa 2100 MHz à MEO, NOS e VODAFONE, foi decidido impor novas obrigações de cobertura aos operadores referidos. Assim, por decisão de 18.02.2016⁴, e em conformidade com uma metodologia que foi determinada para esse efeito, a ANACOM fixou obrigações adicionais de cobertura que abrangem 588 freguesias que foram identificadas como potencialmente sem banda larga móvel (e que acrescem às 480 freguesias já identificadas no âmbito do Regulamento do Leilão referido no parágrafo anterior).

No entanto, de acordo com as metodologias fixadas, a freguesia de Louriçal do Campo não consta de nenhuma das listas referidas.

No que respeita ao solicitado aos operadores especificamente quanto aos níveis de cobertura da rede móvel na freguesia em causa, foram obtidas as seguintes informações:

- Um dos operadores reporta os níveis de cobertura desagregados em função da tecnologia, sendo que a nível da tecnologia 2G, indica percentagens de cobertura da respetiva população e do território próximas de 100%, no caso da tecnologia 3G, um nível de cobertura de área entre 80% e 85% e uma percentagem de população coberta superior a 95%, e no caso da tecnologia 4G indica um nível de cobertura de área, entre os 85% e os 90% e de população, entre os 60% e 65%.

Este operador indica também a velocidade máxima disponibilizada no acesso à Internet de BLM, designadamente, 7,2 Mbps em termos de *downlink* e 1,4 Mbps em termos de *uplink*.

- Os outros dois operadores móveis comunicam níveis globais de cobertura de população e de área separadamente para os serviços de voz e de BLM, sem distinguir a tecnologia:

³ Disponível em: <http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1142892#.VtIR3U-O670>.

⁴ Disponível em <http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1372200#.Vp5yb08isZU>

- Para os serviços de voz móvel, os dois operadores reportam níveis de cobertura de área e de população superiores a 95%.
- Para os serviços de BLM, o valor de cobertura de área reportado por um dos operadores varia entre os 80% e 85% enquanto que o valor de população coberta varia entre os 50% e 55%; para o outro operador as percentagens de cobertura de território e de população coberta são na ordem dos 100%.
- Relativamente às condicionantes que influenciam a área de cobertura e qualidade de serviço, um dos operadores referiu que a informação transmitida foi obtida com base em dados teóricos com referência a espaços exteriores, obtidos a partir de uma ferramenta de simulação, pelo que podem ocorrer diversas situações de natureza técnica, ou de ordem natural, as quais poderão afetar a precisão da previsão teórica da existência de cobertura. Outro operador referiu que a freguesia em causa se encontra em terreno muito acidentado, estando a grande maioria da população centralizada num vale cercado por montanhas, principalmente a norte, pelo que o sinal proveniente de algumas estações relativamente próximas chega obstruído e em menor intensidade, afetando a prestação da BLM em parte desse aglomerado populacional. Por fim, outro operador indica ser expectável que os débitos indicados sejam experienciados com maior incidência dentro da localidade e que se reduzam, progressivamente, à medida que se distancia da mesma.
- No que toca a eventuais planos de melhoria da cobertura, um operador indicou que, embora não tenha planos de reforço de cobertura para a freguesia supramencionada, tem, a médio prazo, planos de reforço da cobertura da freguesia de Sobral do Campo, a qual é próxima da freguesia de Louriçal do Campo, pelo que esta última poderá beneficiar desse reforço. Os outros dois operadores informaram não ter planeada a implementação de soluções com impacto nas condições de cobertura móvel na freguesia indicada.

No que respeita à Televisão Digital Terrestre (TDT), esclarece-se que com a sua introdução em Portugal e, contrariamente ao que sucedia na rede analógica, 100% dos

cidadãos em todo o território nacional podem aceder gratuitamente às emissões de televisão, a esmagadora maioria da população por via terrestre – cerca de 92,45% da população – enquanto os remanescentes 7,55% da população por meio complementar, isto é, via satélite (DTH).

Será de referir que uma cobertura de 100% da população exclusivamente por via terrestre seria inexecutável, não só em termos técnicos, mas também por critérios de razoabilidade económico-financeiros, razão pela qual não se conhece um único país no mundo onde tal aconteça.

No entanto, chama-se a atenção para o facto de, em ambos os casos, ou seja, quer se esteja numa zona com cobertura terrestre ou numa zona com cobertura exclusiva por satélite, os serviços disponibilizados serem os mesmos e as condições de acesso equiparáveis. Com efeito, à semelhança da componente terrestre, em que é necessário possuir uma antena de receção exterior e um descodificador terrestre para ter acesso ao serviço, também na componente de satélite é necessário possuir uma antena exterior (no caso parabólica), de custo idêntico à antena de receção terrestre, e um descodificador de satélite. Sendo o descodificador de satélite de custo superior ao terrestre, aquele é participado pelo operador da rede, a MEO, por forma a que o seu custo para a população seja igual ao custo médio dos descodificadores terrestres, atualmente de 30 €.

No que respeita à reclamação apresentada, informa-se que já em 2015, a Junta de Freguesia de Louriçal do Campo apresentou uma reclamação semelhante, tendo a ANACOM investigado a situação através de ações realizadas em maio desse ano.

A atuação da ANACOM traduziu-se na realização de medições em onze localizações diferentes da freguesia: 6 locais/ruas e 5 instalações de receção particulares de habitantes previamente referenciadas pela Junta de Freguesia de Louriçal do Campo.

De todo este trabalho, concluiu-se que a televisão digital terrestre é assegurada pela receção do canal 56 e/ou 47 (S. Mamede), conforme informação prestada pelo operador MEO.

Para além de toda a informação transmitida a V. Ex.^a, os cidadãos com quem a ANACOM interagiu foram devidamente elucidados sobre a melhor forma de proceder para terem acesso à televisão digital gratuita, tendo todos eles ficado de melhorar as condições de utilização da sua instalação de receção, através, nomeadamente, da reorientação e resintonização dos seus equipamentos recetores.

Importa realçar que nalgumas localizações da freguesia de Louriçal do Campo, a televisão digital gratuita é acedível, de forma complementar, por via satélite (DTH), pelo que os moradores desta localidade têm de possuir a sua instalação adaptada para este modo de receção.

Na sequência do trabalho realizado foi expedida resposta, por correio eletrónico, dirigida a V. Ex.^a.

Após a recente reclamação sobre TDT na freguesia de Louriçal do Campo, no dia 13 de setembro de 2017, a ANACOM contactou novamente a Junta de Freguesia com o intuito de averiguar se existiriam novas situações concretas de habitantes que, atualmente, se encontrem com dificuldade na receção do sinal de televisão gratuito. Segundo a informação transmitida por V. Ex.^a, haverá alguns cidadãos que não conseguem aceder ao serviço de televisão digital.

Dado o facto, encontramos-nos a aguardar informação sobre a identificação, morada e contactos de todos esses cidadãos da freguesia com problemas.

Logo que esteja na posse desses dados, a ANACOM procederá à análise individual de cada uma das situações e desenvolverá as diligências complementares necessárias, eventualmente recorrendo a medições no local, tendo essencialmente em vista proporcionar a informação necessária para que os cidadãos afetados consigam ultrapassar as dificuldades da receção do sinal de televisão digital.

Com os melhores cumprimentos,



José Perdigoto

1.º Vice-Presidente do Conselho de Administração