ADENDA AO RELATÓRIO DA CONSULTA PÚBLICA SOBRE A REVISÃO DAS CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO UNIVERSAL (SU) DE COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS NAS VÁRIAS COMPONENTES

CORREÇÃO DOS DADOS APRESENTADOS RELATIVAMENTE AO NÍVEL DE UTILIZAÇÃO DOS POSTOS PÚBLICOS DO SU

No âmbito da preparação da consulta pública sobre a revisão das condições de prestação do serviço universal (SU) das comunicações eletrónicas nas suas várias componentes e da elaboração das recomendações a transmitir ao Governo nesta matéria, a ANACOM solicitou à MEO informação referente ao tráfego cursado no parque de postos públicos do SU.

Assim, o relatório da referida consulta pública e as recomendações preparadas pela ANACOM apresentaram dados sobre o nível de utilização dos postos públicos do SU baseados na informação referida, remetida à ANACOM em 13.10.2017, bem como na informação reportada regularmente pela MEO ao abrigo do contrato assinado com o Estado Português em 20.02.2014 para a prestação da oferta de postos públicos. Nos referidos documentos foi, no entanto, incluída uma ressalva, em que se explicitava que a informação de tráfego dos postos públicos ali indicada era preliminar, por contemplar chamadas efetuadas pelo próprio sistema de gestão do parque, que sobrevalorizariam os valores respeitantes ao tráfego total.

Tendo a ANACOM solicitado elementos adicionais sobre os dados enviados pela MEO em 13.10.2017, a empresa enviou novos dados, corrigindo os que havia remetido anteriormente, referindo ter identificado situações anómalas em vários postos públicos, relacionadas com as chamadas automáticas de rotina (chamadas de teste) que os postos públicos fazem para o sistema de gestão do parque.

Entretanto, decorrente de nova solicitação da ANACOM, a MEO, em 20.08.2018, remeteu novos dados, que excluem todas as chamadas de rotina efetuadas pelo sistema de gestão de tráfego – que haviam sido incluídas nos dados utilizados no relatório da consulta pública

e no documento das recomendações, com base na informação anteriormente disponibilizada pela empresa.

Tendo em consideração que as chamadas em causa estão associadas à manutenção do referido parque, não sendo efetuadas pelo público em geral que efetivamente utiliza o serviço de postos públicos do SU, entende-se que a sua inclusão nos valores gerais de tráfego é suscetível de distorcer significativamente os resultados do nível de utilização efetiva dos postos públicos do SU. Essa distorção assume especial relevo quando se pretende avaliar a eventual continuidade da designação de um prestador do SU e emitir uma recomendação sobre a matéria, para a qual é relevante conhecer o nível de utilização efetiva do parque pelos utilizadores em geral – em especial, quando se veio a verificar uma diferença muito significativa nos dados (com e sem chamadas de rotina).

Entretanto, a ANACOM realizou um conjunto de diligências nas instalações da MEO para aferir da exatidão da informação remetida pela empresa em 20.08.2018, na sequência das quais foi enviada, pela MEO, em 14.11.2018, nova informação corrigindo a anteriormente remetida.

Face ao exposto, a ANACOM vem por este meio proceder à publicação da presente adenda ao relatório da consulta pública sobre a revisão das condições de prestação do serviço universal de comunicações eletrónicas nas várias componentes, que apresenta de forma sintética, com base na nova informação remetida pela MEO em 20.08.2018 e na posterior correção enviada em 14.11.2018 – respeitantes à componente de oferta de postos públicos. Nesta adenda é apresentado o nível de utilização efetiva dos postos públicos do SU, ou seja, os dados ora apresentados não incluem qualquer chamada de rotina efetuada para o sistema de gestão do parque de postos públicos do SU da MEO.

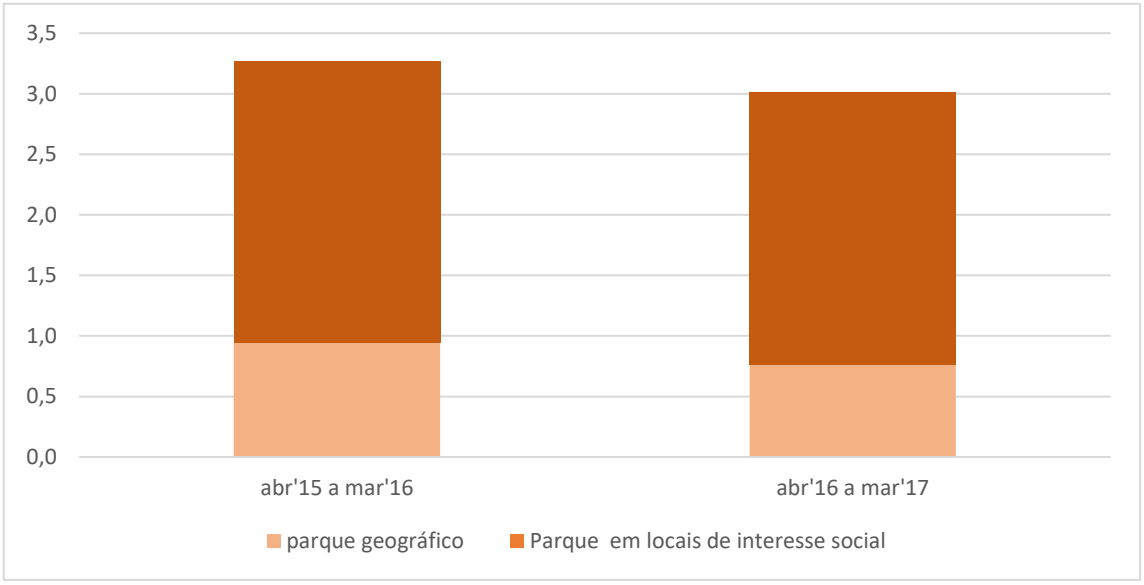
Esta adenda não altera nem atualiza as demais informações constantes do relatório referido, incidindo exclusivamente sobre o tráfego efetivo, em número de chamadas, originado nos postos públicos do SU.

Assim, releva-se que se constatou que, ao invés de terem sido realizadas cerca de 6 milhões de chamadas no período de abril de 2016 a março de 2017 (correspondente ao 3.º ano de execução do contrato) foram efetivamente efetuadas cerca de metade, ou seja, 3,1 milhões de chamadas. Nota-se que a correção de dados remetida em novembro de 2018 reporta um total de 3,0 milhões de chamadas. No entanto, uma vez que o tráfego reportado

não inclui as chamadas gratuitas, e se estima, com base na informação transmitida pela MEO, que o volume dessas chamadas possa ascender a cerca de 130 mil por ano, conclui-se que o número total de chamadas, no período considerado, será na ordem dos 3,1 milhões de chamadas.

O gráfico seguinte ilustra a evolução do volume de chamadas associado à prestação do SU de postos públicos ao abrigo do contrato que se encontra em vigor (e que vigorava já no período de abril de 2015 a março de 2017). É de assinalar a redução do tráfego, na ordem dos 8%, entre 2015/2016 e 2016/2017.

Gráfico 1 – Evolução do volume de chamadas originadas em postos públicos do SU – abril de 2015 a março de 2017



Fonte: Comunicação da MEO de 14.11.2018.

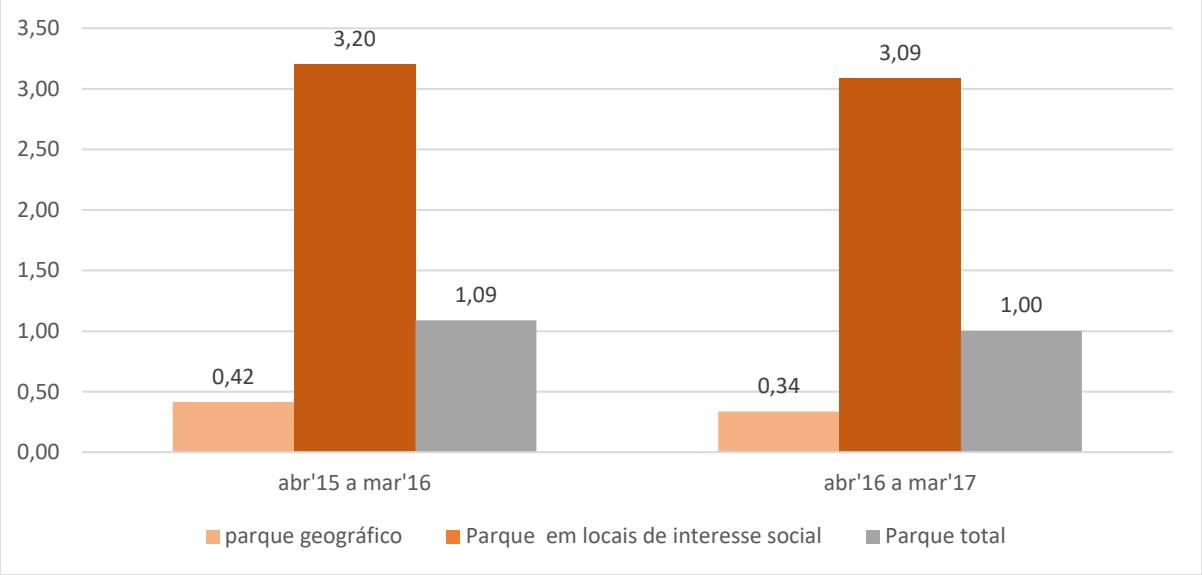
Nota: O tráfego total reportado não inclui chamadas gratuitas, que se estimam ser na ordem das 130 mil chamadas por ano.

No gráfico seguinte apresenta-se, para os dois períodos mais recentes relativamente aos quais se possuem dados, o número médio diário de chamadas, por posto público.

Conforme resulta daquele gráfico, em termos globais, para o parque disponibilizado (8.222 postos públicos) foi feita, em média, 1 chamada por dia, por posto público, contrariamente ao que havia sido anteriormente reportado – em que o número de chamadas por dia, por posto público, seria na ordem das 2 chamadas –, observando-se que o nível de utilização

dos postos públicos distribuídos em função do "critério geográfico" (ou seja, 1 posto público por freguesia, acrescido de mais 1 posto público nas freguesias com mais de 1 000 habitantes), para além de ser muito reduzido, é consideravelmente inferior ao registado no parque de postos públicos situados em locais de interesse social.

Gráfico 2 – Número médio diário de chamadas por PP do SU – abril 2015 a março 2017



Fonte: Comunicação da MEO de 14.11.2018 e cálculos da ANACOM.

Nota: O tráfego total reportado não inclui chamadas gratuitas, que se estimam ser na ordem das 130 mil chamadas por ano.

De forma a obter-se um retrato mais detalhado do nível de utilização dos postos públicos por tipo de área (predominantemente rural (APR), mediamente urbana (AMU) ou predominantemente urbana (APU)), apresenta-se na tabela seguinte informação desagregada, verificando-se que o número médio de chamadas por posto público do SU é cerca de 4,1 a 8,8 vezes mais elevado nas APU do que nas AMU e APR, respetivamente.

Tabela 1 – Nível de utilização do parque de postos públicos do SU de acordo com o "critério geográfico" – abril de 2016 a março de 2017

	N.º de postos públicos	N.º de chamadas	N.º médio de chamadas/PP/dia
APR	**2.621**	83.468	0,09
AMU	**1.597**	109.688	0,19
APU	**2.011**	568.761	0,77

Fonte: Comunicação da MEO de 14.11.2018 e cálculos da ANACOM.

Nota: O tráfego total reportado não inclui chamadas gratuitas, que se estima ser na ordem das 130 mil chamadas por ano para o parque total (que inclui o parque associado ao critério geográfico e o parque em locais de interesse social).

Em qualquer das áreas verifica-se que o número médio de chamadas efetuadas por posto público e por dia é bastante reduzido, sendo que existem diversos postos públicos onde não foi efetuada qualquer chamada durante o período de um ano.

Nota-se que as correções dos dados relativos ao tráfego que foram efetuadas – e que consistiram, essencialmente, na eliminação das chamadas de rotina efetuadas para o sistema de gestão do parque de postos públicos do SU – têm impacto sobretudo no tráfego dos postos públicos afetos ao "critério geográfico", traduzindo-se numa redução de 61%, 87% e 93% no número de chamadas/dia por posto público, respetivamente nas APU, AMU e APR.

A tabela seguinte apresenta informação mais detalhada por tipo de freguesia. Conforme se poderá constatar, nas freguesias APR e AMU a grande maioria dos postos públicos registaram até 1 chamada por dia, sendo que apenas nas freguesias APU existe um maior número de postos públicos onde são efetuadas mais do que 2 chamadas por dia.

Tabela 2 – Nível de utilização do parque de postos públicos do SU: "critério geográfico" – abril de 2016 a março de 2017

	Percentagem de postos públicos com:			
	0 chamadas/dia	**<= 1 chamada/dia**	**<= 2 chamadas/dia**	**> 2 chamadas/dia**
APR	1,2%	99%	99,7%	0,3%
AMU	0,9%	96%	99%	0,6%
APU	3,2%	77%	89%	10,6%

Fonte: Comunicação da MEO de 14.11.2018 e cálculos da ANACOM.

Nota: O tráfego total reportado não inclui chamadas gratuitas, que se estima ser na ordem das 130 mil chamadas por ano para o parque total (que inclui o parque associado ao critério geográfico e o parque em locais de interesse social).

O número mais elevado de chamadas por posto público nas APU aponta, em princípio, no sentido de uma rentabilidade global mais elevada nessas zonas, existindo certamente áreas em que essa prestação será rentável e onde o serviço continuará a ser prestado mesmo na ausência de uma obrigação nesse sentido (de facto, existe um parque de postos públicos disponibilizado comercialmente pela MEO superior ao do SU, que, à partida, se localizará em locais de maior densidade populacional ou de passagem de pessoas, incluindo locais de interesse social).

Embora a utilização dos postos públicos (aferida pelo número de chamadas por 100 habitantes) seja ligeiramente superior nas APU quando comparada com a das APR e AMU, mesmo nas APU o nível de utilização é bastante reduzido, registando menos de 8 chamadas por cada 100 habitantes, ao longo do período de um ano, conforme se constata através da tabela seguinte. É de assinalar a diferença considerável destes valores face aos que resultavam da incorporação, nos dados de tráfego, das chamadas de rotina realizadas para o sistema de gestão do parque, que se traduziam em cerca de 20, 50 e 83 chamadas por cada 100 habitantes respetivamente nas APU, AMU e APR.

Em média, em todo o território nacional foram efetuadas cerca de 7 chamadas por cada 100 habitantes, ao longo do período de 1 ano.

Tabela 3 – Utilização dos postos públicos do SU: "critério geográfico" – abril de 2016 a março de 2017

	Habitantes (milhões)	N.º chamadas/ano/100 habitantes
APR	1,47	5,7
AMU	1,63	6,7
APU	7,47	7,6
Total	10,57	7,2

Fonte: Comunicação da MEO de 14.11.2018 e cálculos da ANACOM.

Nota: O tráfego total reportado não inclui chamadas gratuitas, que se estima ser na ordem das 130 mil chamadas por ano para o parque total (que inclui o parque associado ao critério geográfico e o parque em locais de interesse social).

Quanto ao parque de postos públicos em locais de interesse social, existe um número significativo de postos em que não foram efetuadas quaisquer chamadas durante o período de um ano (entre abril de 2016 e março de 2017), existindo também vários postos onde foi efetuada menos de uma chamada por semana. Em contrapartida, em alguns locais de interesse social, como é o caso dos estabelecimentos prisionais, o número de chamadas efetuado durante o período de um ano é elevado, indiciando um nível de rentabilidade que será sustentável mesmo na ausência de obrigações de SU. Acresce que, em vários desses locais (como os aeroportos, as lojas do cidadão e os hospitais) existe um parque de postos públicos que é disponibilizado comercialmente e que, naturalmente, continuará previsivelmente a existir mesmo que no futuro não venha a ser designado um prestador de SU (PSU).

Em face da diminuição do número de chamadas efetuadas nos postos públicos do SU, que se traduz numa utilização efetiva do serviço consideravelmente mais reduzida do que a que resultava dos dados transmitidos pela MEO antes da correção introduzida – através da eliminação das chamadas de rotina para o sistema de gestão do parque de postos públicos –, atendendo a que os restantes aspectos analisados no âmbito do relatório da consulta pública sobre a revisão das condições de prestação do SU e das recomendações transmitidas ao Governo se mantêm inalterados – designadamente, o nível de financiamento desta prestação do SU, os níveis de cobertura e de penetração dos serviços telefónicos em local fixo e móvel –, tendo ainda em consideração as motivações para o uso do parque de postos públicos (que foram enunciadas nos documentos anteriores) e a existência de um parque comercial, a ANACOM considera que não se justifica alterar as recomendações aprovadas em abril de 2018 quanto a esta componente do SU.

Note-se que os dados corrigidos entretanto apurados reforçam as recomendações oportunamente transmitidas ao Governo.

Assim, reproduzem-se de seguida as recomendações efetuadas sobre o serviço de oferta de postos públicos do SU:

Recomendação A – Não proceder à designação de PSU para a disponibilização de postos públicos.

Recomendação B – Prosseguir a monitorização do mercado, no sentido de avaliar a necessidade de ponderar soluções alternativas, com custos potencialmente menos onerosos para a sociedade em geral, e para o sector em particular. Neste contexto, caso se entenda ser de garantir que eventuais situações extremas de populações mais isoladas ou de indivíduos que, por diversas circunstâncias, não têm um acesso imediato aos serviços telefónicos não ocorram ou sejam minimizadas, poderão ser equacionadas opções, eventualmente junto de farmácias de serviço, permitindo que as referidas populações possam utilizar esses serviços. Também poderão ser estudadas outras alternativas que permitam em situações de emergência garantir maior resiliência nas comunicações e no apoio às populações, envolvendo dotar as autoridades públicas em geral, as forças de segurança, as juntas de freguesias, os bombeiros, ou eventualmente as escolas e outras organizações que se entendam relevantes, de meios que permitam um contacto telefónico nas situações referidas. Poderão ainda ser equacionadas intervenções em determinados locais considerados de interesse social, como sejam os hospitais e prisões, caso tal venha a ser necessário no futuro por o mercado não garantir a oferta do serviço.