Consulta relativa ao projeto de Regulamento sobre prestação de informação de natureza estatística

Comentários do Grupo NOS

16-12-2016

Índice

1. Introdução 3

2. Comentários gerais 3

3. Comentários específicos 3

3.1. Regulamento 4

3.1.1. Artigo 3º: Prazos e periodicidade de envio da informação 4

3.1.2. Artigo 5º: Procedimentos de envio da informação 4

3.1.3. Artigo 6º: Publicação 4

3.1.4. Artigo 8º: disposições transitórias 5

3.2. Questionários 5

3.2.1. Questionário trimestral sobre redes e serviços de comunicações eletrónicas 5

3.2.2. Questionário trimestral sobre redes de comunicações eletrónicas de alta velocidade em local fixo 12

3.2.3. Questionário trimestral dirigido aos titulares de direitos de utilização de números das gamas 761 e 762 12

3.2.4. Questionário anual 12

1. Introdução

A NOS Comunicações, S.A., NOS Açores Comunicações, S.A. e NOS Madeira Comunicações, S.A., doravante conjuntamente designadas por "NOS", vêm pelo presente documento apresentar os seus comentários no âmbito do início do procedimento de elaboração de um Regulamento sobre prestação de informação de natureza estatística ("Regulamento").

2. Comentários gerais

A NOS congratula-se com a decisão da ANACOM em promover uma consulta ao mercado sobre o futuro Regulamento sobre prestação de informação de natureza estatística.

A este respeito, a NOS reitera a sua total disponibilidade para cooperar em todas as ações que visam a monitorização do mercado, incluindo a disponibilização de elementos estatísticos atempadamente e nos moldes requeridos pelo regulador ou, no mínimo, que vão ao encontro do pretendido em função das restrições de tempo ou da possibilidade material e humana em obter os dados nos termos solicitados.

Neste contexto, importa assegurar que todos os operadores partilham o mesmo entendimento sobre o âmbito dos vários indicadores. Na verdade, a prossecução do objetivo de garantir a coerência no reporte ao mercado só pode ser assegurada mediante dados diretamente comparáveis. Caso contrário, a recolha e divulgação dos dados pela ANACOM poderá prejudicar a posição competitiva dos vários intervenientes, tornando-se assim contraproducente.

Sem prejuízo da total disponibilidade da NOS para cooperar na disponibilização dos elementos estatísticos atempadamente e nos moldes requeridos pelo regulador, deve ser garantido que os elementos solicitados sejam devidamente ponderados face aos custos que a recolha, tratamento e fornecimento dessa informação implica para os operadores, bem como o tempo necessário para a disponibilização da informação e a sua adequação aos objetivos.

Tendo presente estas considerações prévias, com vista a assegurar um pleno entendimento sobre o âmbito de cada um dos indicadores apresentados nos vários questionários estatísticos e, simultaneamente, garantir que os futuros desenvolvimentos a realizar vão ao encontro do pretendido, a NOS solicitará a marcação de uma reunião com a ANACOM. Com efeito, entendemos que esta reunião permitirá o esclarecimento de algumas dúvidas pertinentes, garantindo assim que a informação disponibilizada é aquela que melhor reflete o posicionamento da NOS e responde às necessidades da ANACOM.

3. Comentários específicos

Os comentários específicos apresentados pela NOS estão dividido entre: (i) os associados ao texto do futuro Regulamento e os (ii) respeitantes às definições apresentadas em alguns indicadores constantes os novos questionários de reporte periódico.

3.1. Regulamento

3.1.1. Artigo 3º: Prazos e periodicidade de envio da informação

O nº1 do artigo 3º estabelece a necessidade de os operadores remeterem à ANACOM os questionários preenchidos com a informação correspondente e até às datas limites fixadas para o efeito.

A este respeito, a NOS apela à importância de assegurar que os prazos concedidos para resposta a pedidos de informação não periódicos não sejam coincidentes com os prazos definidos para cumprimento das obrigações de reporte com prazo previamente definido (trimestrais, semestrais e anuais).

Neste contexto, importa assegurar uma plena comunicação entre as diferentes direções da ANACOM, de forma a garantir que não existem pedidos sobrepostos não apenas ao nível dos prazos, como também ao nível dos dados solicitados.

Importa ter presente que, em muitos casos, as equipas e recursos afetos aos cumprimento das obrigações de reporte trimestral são os mesmos que os associados à resposta a pedidos não periódicos, não sendo clara a justificação para que a estes pedidos estejam associadas prazos de resposta muito curtos e coincidentes com outras obrigações de reporte estatístico.

Finalmente, o nº2 deste artigo determina que os operadores devem remeter a informação definitiva até ao termo do trimestre seguinte ao encerramento das contas. A este respeito importa esclarecer se este encerramento deve ser considerado como o fim do ano civil ou a data em que são divulgadas as contas finais das empresas.

3.1.2. Artigo 5º: Procedimentos de envio da informação

Reiteram-se os comentários previamente apresentados relativamente à plataforma de extranet a ser desenvolvida.

O envio e cumprimento das obrigações de reporte estatístico deve obedecer a objetivos de simplificação e racionalização de esforços. Neste sentido é essencial que a ferramenta disponibilizada pela ANACOM para carregamento dos elementos – Extranet – seja o mais *user friendly* possível.

Assim, sugere-se que seja considerada a criação de uma plataforma que permita o carregamento mediante o envio de um ficheiro em formato XLS, em detrimento dos atuais formatos CSV e XML, para os quais são necessários desenvolvimentos por parte dos operadores para garantir a possibilidade de carregamento automático dos dados.

3.1.3. Artigo 6º: Publicação

Segundo o disposto neste artigo, a informação estatística recolhida poderá ser publicada pela ANACOM.

A este respeito, importa esclarecer qual o grau de desagregação a que a informação estará sujeita, quais os moldes em que a informação será publicada e em que medida a ANACOM pretende solicitar

a autorização dos operadores para publicação de informação que pode ser sensível ou confidencial para o negócio.

A publicação pela ANACOM deve ser sujeita a uma devida contextualização e enquadramento, devendo refletir a realidade do mercado. A este respeito, sem prejuízo dos comentários apresentados no capítulo seguinte, veja-se o caso da publicação das quotas de mercado das ofertas em pacote. Ainda que a ANACOM inclua o disclaimer de que "*a classificação das ofertas em triple play, quadruple play e quintuple play não é necessariamente idêntica à utilizada pelos prestadores visto que a ANACOM considera a designada "Internet no telemóvel" como um serviço autónomo",* a publicação de quotas de mercado que não obedecem à forma como os serviços são comercializados pelos operadores e percecionados pelos utilizadores, pode resultar em conclusões enviesadas e não correspondentes à real posição dos operadores no mercado.

3.1.4. Artigo 8º: disposições transitórias

De acordo com o previsto neste artigo, os operadores de redes e serviços de comunicações eletrónicas vão dispor de 90 dias após a entrada em vigor do regulamento para adaptação dos seus sistemas de informação, de forma a implementar os novos modelos de reporte.

Resulta assim que os operadores devem efetuar o envio dos questionários nos novos moldes a partir do trimestre (civil) seguinte àquele em que terminar o período de implementação.

A NOS entende que este período deve ser alargado para 120 dias: ainda que, para alguns, casos os indicadores resultem da transposição dos atuais reportes para os novos modelos, noutros serão necessários desenvolvimentos significativos para adaptação dos sistemas à maior desagregação solicitada.

Face ao exposto, deverá ser garantido um prazo suficientemente alargado que permita acomodar os necessários desenvolvimentos e garanta que os operadores estão em plenas condições de assegurar o cumprimento das novas obrigações de reporte.

3.2. Questionários

3.2.1. Questionário trimestral sobre redes e serviços de comunicações eletrónicas

Como ponto prévio, a NOS regista como positiva a concentração num único questionário, dos reportes trimestral relativo aos serviços móveis e serviços em local fixo (SFT, TV, Internet e VoiP), em linha com solicitações prévias efetuadas pela NOS.

Com efeito, num contexto de crescente aposta em ofertas integradas que agregam vários serviços e são disponibilizadas com recurso a diferentes tecnologias, a centralização num questionário resulta numa otimização/racionalização dos pedidos de informação, objetivo que deve ser constantemente perseguido pela ANACOM.

Com vista a garantir um pleno entendimento por todos os *stakeholders* sujeitos às obrigações de reporte estatístico, apresentam-se de seguida algumas questões associadas à definição de certos indicadores constantes deste novo questionário alargado.

(I) Acessos: incluem acessos para voz fixa, banda larga fixa, TV e serviços móveis (voz e dados)

Indicador	Comentários
I.1. Acessos em local fixo	• A definição remete para o "*Total do número de localizações físicas de clientes finais que dispõem de um acesso direto bidirecional à rede do prestador, independentemente dos serviços prestados*". Neste sentido, importa esclarecer quais são concretamente os serviços com acesso bidirecional a considerar para reporte neste indicador. • Tendo presente que o mesmo ponto de acesso pode servir para a prestação de diferentes serviços (voz e/ou internet e/ou TV), deve ser explicitado se os acessos devem ser contabilizados tantas as vezes quanto os serviços associados. Por exemplo, como deve ser contabilizado m acesso ao qual estejam associados 3 serviços em local fixo? • A NOS solicita ainda esclarecimento sobre qual a definição de localização física de clientes finais a ser considerada em cada uma das tecnologias, entendendo-se que o critério de medição poderá ser diferente por tecnologia (HFC,FTTH, ULL, GSM/LTE). Para este efeito, a NOS solicita à ANACOM que exemplifique o critério de medição para cada tecnologia. • A definição indica que devem ser excluídos os acessos indiretos, salvo os casos da ORLA, em que deverá ser a entidade beneficiária a contabilizar este acesso como direto. Ora, importa ter presente que o acesso em causa não pertence à entidade beneficiária, não sendo claro em que medida deve ser o mesmo considerado como acesso direto. Note-se ainda que a entidade beneficiária da ORLA não tem qualquer controlo sobre o acesso associado a esta oferta de referência. • A NOS entende que este indicador deve resultar da soma dos indicadores I.1.4 a I.1.8 (desagregação por tecnologias). Solicita-se confirmação quanto a este entendimento.
I.1.2. Acessos instalados a pedido de clientes	• A NOS entende que devem ser considerados neste indicador as ofertas disponibilizadas em *stand alone* e/ou pacotes. Solicita-se confirmação deste entendimento. • Adicionalmente, não é claro se devem ser considerados os acessos de parque próprio.
I.1.3. Associados a ofertas em pacote	• Contrariamente ao constante das demais definições associadas a este capítulo, é referido que neste indicador devem ser considerados os acessos em local físico, e não em local fixo. Assim, solicita-se que seja clarificado se as diferentes designações resultam numa forma de contabilização distinta destes acessos.

Indicador	Comentários
I.2. Acessos principais ao serviço telefónico em local fixo (SFT) / I.2.2 - Instalados a pedido de clientes	• Solicita-se confirmação de que devem ser considerados todos os acessos equivalentes, independentemente da tecnologia associada. • Adicionalmente, deve ser explicitado na definição que não devem ser considerados neste indicador os acessos VoIP Nómada.
I.4. Acessos associados ao serviço de acesso à Internet em local fixo	• Ainda que na definição seja indicado que "*este indicador não é um totalizador dos sub-indicadores seguintes, embora as especificações acima se apliquem aos sub-indicadores sempre que a definição respetiva não seja diferente*", a NOS solicita que seja esclarecido se este indicador não deve resultar da soma dos indicadores I.4.2 a I.4.5 (desagregação por tecnologias). • A NOS solicita ainda a confirmação se este indicador é equivalente ao indicador "*1.2. Número de Acessos Retalhistas à internet em banda larga, por tipo de tecnologia de acesso*" solicitado no atual questionário trimestral sobre serviços em local fixo.
I.4.3 /I.5.3 Modem cabo	• Pede-se confirmação de que neste indicador devem ser incluídos os acessos disponibilizados com recurso à tecnologia cabo, incluindo HFC
I.5. Serviço de distribuição de sinais de televisão por subscrição em local fixo	• NOS solicita que seja esclarecido se este indicador não deve resultar da soma dos indicadores I.5.2 a I.5.5 (desagregação por tecnologias) • A NOS solicita ainda a confirmação se este indicador é equivalente ao indicador "2.5.Número de clientes do serviços de TV por susbcrição" solicitado no atual questionário trimestral sobre serviços em local fixo.
I.6.2 (Estações móveis) - Oferecidos em pacotes com serviços prestados em local fixo	• Definição deste indicador refere que "*devem ser contabilizados as estações móveis / equipamento de utilizador ativos que sejam abrangidas por um 'Pacote de Serviços' em local fixo".* • Neste sentido, a NOS solicita a confirmação de que a definição de "pacotes com serviços prestados em local fixo" é a mesma que está a ser solicitada no indicador I.1.3. deste questionário. Assim sendo, a NOS entende que um pacote que inclua, por exemplo, voz móvel e banda larga móvel não deverá contabilizado para efeitos deste indicador. • Ainda a respeito deste indicador, a referência a cartões oferecidos pode suscitar dúvidas, sugerindo-se a sua alteração para comercializados

(II) Clientes e subscritores de serviços

Indicador	Comentários
II.1. Número total de clientes	• A definição remete para a contabilização de todas as pessoas jurídicas que estejam abrangidas por uma relação contratual em vigor no final do período de reporte. • Neste sentido, a NOS entende que neste indicador devem ser contabilizados os clientes independentemente dos serviços subscritos (stand-alone e/ou pacote). • Contudo, podem existir casos em que o cliente tenha mais do que um contrato como a NOS. Assim sendo, como devem ser contabilizados estes clientes? • Uma abordagem possível para a contagem do número total de clientes, poderá ser a contabilização de NIFs distintos. De salientar, no entanto que, tendo em conta que existem ofertas pré-pagas nas quais não é necessária a identificação do NIF do cliente final destes serviços, pode nestes casos a contagem ser efetuada por via de número de contratos distintos. • Importa ter este critério devidamente fixado, uma vez que todos os indicadores respeitantes a clientes terão como referência esta definição inicial
II.1.1 (dos quais) clientes com período de fidelização igual ou inferior a um ano	• O âmbito deste indicador deve ser devidamente explícito, sendo necessário clarificar: ▪ Devem ser incluídos os clientes cujo término do período de fidelização seja inferior a 1 ano? Por exemplo, se um cliente subscreveu uma oferta de 24 meses e faltam 6 meses para terminar este período de fidelização deve ser contabilizado neste indicador? • Os clientes com ofertas sem fidelização devem ser contabilizados neste indicador ou apenas aqueles que tenham uma oferta com fidelização implícita? • Sem prejuízo, a NOS entende que este indicador só deverá abranger apenas clientes com ofertas pós-pagas, dado que o conceito de período de fidelização não se aplica a ofertas pré-pagas.
II.2. Adesões de Novos Clientes e II.3. Desistências de clientes	• Solicitam-se esclarecimentos quanto aos períodos de referência a considerar para a medição de um novo cliente e de uma desistência de cliente.
III.4. Subscritores de serviços em pacotes	• A NOS solicita a confirmação de que a definição de "serviços em pacote" é a mesma que está a ser solicitada no indicador I.1.3. deste questionário. Assim sendo, a NOS entende que um pacote que inclua, por exemplo, voz móvel e banda larga móvel não deverá contabilizado para efeitos deste indicador.
II.5. Clientes do serviço telefónico em local fixo (STF) por acesso direto	• A definição deste indicador remete para que "*no caso da ORLA, deverá ser a entidade beneficiária a contabilizar este cliente*" • Em linha com os comentários previamente apresentados, a NOS entende que não faz sentido que estes clientes sejam considerados como de acesso direto • Solicitam-se esclarecimentos, sendo que a NOS sugere a eliminação destes acessos deste indicador e a introdução de uma alínea adicional para que sejam contabilizados os acessos e clientes com ORLA ativa, à semelhança do que já acontece no atual modelo de reporte

Indicador	Comentários
II.6. Clientes de acesso indireto em regime de pré-seleção/ II.7. Clientes de acesso indireto em regime de seleção chamada-a-chamada	• Novamente, importa esclarecer se os clientes serviços pela ORLA devem ser contabilizados neste indicador

(III) Tráfego

Indicador	Comentários
III.1.1 Número de minutos de comunicações de voz originadas com resposta / SAÍDA (outgoing)	• A definição remete para a contabilização de todo o "*tráfego do serviço telefónico em local fixo com origem em clientes do prestador durante o trimestre, medido em número de minutos*" • Neste sentido, solicita-se confirmação se devem ser considerados os minutos originados na rede fixa do operador com destino a números fixos e móveis do operador. • A NOS solicita ainda esclarecimentos se este indicador deve ser incluído o tráfego relativo a VOIP Nómada.
III.1.1.4. Para redes móveis nacionais	• Solicita-se confirmação de que neste indicador devem ser considerados os minutos terminados em clientes do serviço telefónico móvel do prestador
III.3.1/2 – Número de minutos/chamadas (…)originadas (…) em números da gama de numeração "30"	• Pede-se confirmação de que neste indicador deve ser incluído: ▪ Todo o tráfego, nomeadamente com destino a redes fixas, móveis e a numeração não geográfica ▪ Todo o tráfego com destinos a números do próprio prestador e de outros prestadores
III.4.1.2 - Para outros prestadores STM nacionais (off-net)	• A definição apresentada remete para o "*número de minutos do serviço telefónico móvel originados por clientes do prestador e terminados em clientes do serviço telefónico móvel de outros prestadores*" • Nos indicadores seguintes é solicitada desagregação deste tráfego para os operadores MEO, Vodafone e NOS • Neste sentido, solicitam-se esclarecimentos sobre e em que indicadores devem ser considerados os minutos com destino aos operadores móveis virtuais (MVNOs),

Indicador	Comentários
	sendo que semelhante questão coloca-se para as chamadas com destino a estes operadores
III.4.1.3 - Para prestadores do STF nacionais / Número de minutos de comunicações de voz originadas com resposta / SAÍDA (outgoing)	• Solicita-se confirmação sobre a inclusão neste indicador de tráfego com origem na rede móvel do operador e com destino a rede fixa do mesmo operador
III.4.3.1. De outros prestadores STM nacionais (off-net)/	• Em linha com os comentários apresentados ao indicador I.4.1.2 pede-se clarificação sobre a forma como deve ser contabilizado o tráfego originado em MVNOs e terminado na rede do operador móvel
IIII.4.4 (…) Tráfego do serviço telefónico móvel em roaming internacional	• No que respeita ao tráfego de roaming out, assume-se que os indicadores solicitados compreendam as comunicações realizadas dentro e fora do Espaço Económico Europeu (EEE) • Quanto ao tráfego de roaming in, a NOS entende que devem ser incluídas as comunicações independentemente da origem do cliente/operador
III.4.5.1. Tráfego de mensagens enviadas (SMS)	• Definição indica que deve ser considerado ao Número total de mensagens escritas criadas pelo utilizador do serviço e enviadas através do seu prestador ('person-to-person'). • Neste sentido, questionamos qual o tratamento a ser dado aos SMS A2P (aplication-to-person) • [IIC] [FIC]
III.4.5.1.1. (das quais) Serviços de valor acrescentado baseados no envio de mensagens	• Novamente coloca-se a questão do tratamento a ser dado aos SMS A2P.

(IV) Receitas

Indicador	Comentários
IV. Receitas	• Importa clarificar em que medida se aplicam a estes indicadores de receitas semelhantes restrições às aplicadas para o apuramento dos rendimentos relevantes. • Sem prejuízo, a NOS entende que o valor a ser apresentado não deve ser necessariamente equivalente ao apurado para efeitos de cálculos das taxas a serem pagas à ANACOM
IV.1. Receitas de serviços prestados a clientes finais	• A NOS entende que neste indicador devem ser consideradas todas as receitas retalhistas associadas à prestação de serviços de comunicações eletrónicas.
IV.1.ro (das quais) Receitas de roaming out	• Conforme transmitido em anteriores iterações à ANACOM, no caso das ofertas em pacote e/ou agregadas, num contexto de RLAH, não será possível separar entre receitas domésticas e as provenientes da prestação de serviços de roaming • Importa ter presente que a generalidade dos operadores móveis em Portugal disponibilizam ofertas em pacote e/ou convergentes. Com efeito, quanto aos tarifários associados a ofertas em pacote, existem sérios constrangimentos que limitam o apuramento das receitas exclusivamente afetas ao roaming. Veja-se o seguinte exemplo: um pacote doméstico que inclua diferentes serviços (móveis, fixos, tv, etc), na qual o cliente efetua no período comunicações domésticas e em roaming na EEE. • Finalmente, a NOS entende que os dados respeitantes ao tráfego no EEE devem obedecer aos mesmos critérios que os usados para reporte aos questionários periódicos reportados ao BEREC.
IV.1.6.7. (das quais) diretamente associáveis aos serviços móveis / IV.1.6.7.1 e IV.1.6.7.2	• Importa clarificar o âmbito deste indicador, nomeadamente se o pretendido com receitas associadas aos serviços móveis incluem apenas as receitas provenientes do serviço telefónico móvel e banda larga móvel (a serem desagregadas nos indicadores seguintes). • A NOS entende que o indicador IV.1.6.7.2 diz respeito a receitas associadas a serviços móveis prestados em placas/modem.
IV.2.3.1 - (das quais) de chamadas de outros STM nacionais (off-net)	• Novamente, atendendo a que a desagregação solicitada compreende apenas os 3 MNOs, deve ser explicitado o tratamento a ser dado às receitas de chamadas originadas nos MVNOs.

3.2.2. Questionário trimestral sobre redes de comunicações eletrónicas de alta velocidade em local fixo

Este questionário vem formalizar o envio trimestral da informação solicitada ao abrigo do pedido de informação sobre cobertura das novas redes de acesso e acessos Internet em banda larga.

A este respeito, a NOS reitera as suas dificuldades em obter, para uma (reduzida) parte dos acessos, informação para o código postal a 7 dígitos, dispondo apenas de dados com referência ao código postal a 4 dígitos.

Neste sentido, solicita-se que para casos excecionais, seja possível disponibilizar dados associados ao CP4.

3.2.3. Questionário trimestral dirigido aos titulares de direitos de utilização de números das gamas 761 e 762

Como o próprio título indica este questionário destina-se aos titulares de direitos de utilização de números das gamas 761 e 762.

Contudo não é explícito o âmbito da informação a reportar, sendo que a NOS entende que devem ser reportadas as chamadas efetuadas pelos clientes do operador detentor dos recursos de numeração para os referidos números detidos pelo operador.

Solicita-se assim confirmação quanto a este entendimento.

3.2.4. Questionário anual

A ANACOM propõe fixar o envio desta obrigação de reporte anual a 28 de fevereiro do ano civil seguinte ao que respeita a informação.

Tendo presente os comentários apresentados no artigo 3º, a NOS sugere a alteração do prazo de envio deste questionário anual para 20 de março do ano civil seguinte ao que respeita a informação. Com efeito, a manter-se este calendário, o prazo entre os reportes previstos nos anexos 2 a 5[1] (31 de janeiro) [2] e o definido para o reporte anual (28 de fevereiro) seria inferior a 30 dias, o que, atendendo à abrangência do questionário anual e ao facto de os recursos e ferramentas usadas para cumprimento destas obrigações serem praticamente os mesmos para os diferentes reportes, tal acarreta um esforço acrescido, pelo que a NOS apela ao referido ajustamento à data de cumprimento desta obrigação de reporte anual.

Apresenta-se de seguida os comentários da NOS às definições apresentadas para alguns indicadores deste questionário, e que visam assegurar um pleno entendimento sobre os mesmos.

[1] Questionário trimestral sobre redes e serviços de comunicações eletrónica, Questionário trimestral sobre redes de comunicações eletrónicas de alta velocidade em local fixo, Questionário trimestral dirigido aos titulares de direitos de utilização de números das gamas 761 e 762, Questionário semestral sobre acessos de banda larga fixa (BLF), ao qual acresce ainda o Questionário semestral de portabilidade

[2] 31 de janeiro corresponde ao reporte trimestral do 4º trimestre e ao reporte semestral do 2º semestre

III. Serviço Telefónico Fixo (STF)

Indicador	Comentários
III.1.3.2. (do qual) Volume de Receitas de clientes do número não geográfico[11]	• A nota associada a este indicador refere que devem ser incluídas as receitas geradas pelo cliente do número não geográfico (mensalidades ou outras receitas) • Assim sendo, a NOS entende que devem ser consideradas neste indicador as receitas correspondentes à remuneração paga pelas entidades a quem o número não geográfico é disponibilizado. Solicita-se confirmação a este entendimento
III.1.4. Volume de Receitas (líquidas de descontos, de pagamentos a clientes do número não geográfico e de IVA, em Euros) associado aos números não geográficos[12]	• A nota associada a este indicador refere que devem ser incluídas as receitas líquidas geradas, deduzidas de eventuais descontos, pagamentos aos clientes que utilizam o número e o IVA. Contudo, não devem ser deduzidos os pagamentos de interligação • A NOS entende que não é clara a compatibilização entre o indicador e a nota apresentada. Com efeito, ao não serem deduzidos os pagamentos de interligação, não está a ser apresentado efetivamente o valor que será arrecadado pelo detentor do número não geográfico (NNG).

III.2 - Interligações Fixas

Indicador	Comentários
III.2.1.1.1.Originação para serviços de pré-seleção/seleção chamada-a-chamada	• A NOS entende que este indicador respeita ao tráfego originado da nossa rede com destino aos serviços de pré-seleção/seleção chamada-a-chamada. • Solicita-se confirmação quanto a este entendimento
III.2.1.1.2. Originação para números curtos e números não geográficos	• A NOS entende que neste indicador devem ser considerados todos os minutos originados na nossa rede fixa com destino a números curtos e números não geográficos, independentemente do operador que detém a numeração • Solicita-se confirmação quanto a este entendimento

Indicador	Comentários
III.2.1.1.4. Percentagem do total de tráfego de originação entregue com recurso a interligação em IP / III.2.1.3.4. Percentagem do total de tráfego com recurso a interligação em IP	• Solicita-se clarificação sobre o entendimento associado à entrega com interligação em IP: deve ser considerado o tráfego com ponto de entrega IP (independentemente da rota) e/ou o tráfego cursado em rotas integralmente IP, independentemente do local de entrega?
III.2.1.1.5.De chamadas relativas a outros serviços especiais	• Solicita-se que sejam concretizadas as gamas específicas a serem consideradas para efeito de reporte deste indicador, assim se devem ser consideradas as gamas detidas pelo operador e/ou por outros operadores

IV. Serviço de acesso à Internet (SAI) em local fixo

Indicador	Comentários
IV.1.1- Volume de Receitas de clientes grossistas[6] de acesso à Internet em banda larga	• Importa que seja esclarecido se as receitas a serem consideradas neste indicador devem corresponder às auferidas no âmbito de ofertas grossistas disponibilizadas a outros operadores.

V. Banda Larga Móvel (BLM)

Indicador	Comentários
V.1.1.1. / 1. dos quais utilizadores com tarifário específico para acesso à internet em banda larga móvel[19] /dos quais com ligação através de placa/modem[20]	• Solicita-se confirmação de que estes indicadores correspondem exclusivamente aos utilizadores que acederam à Banda Larga Móvel com recurso a redes 4G

VI. Serviço de transmissão de dados (STD)

Conforme resulta das iterações com a ANACOM[3], a NOS considerará para reporte deste indicador os acessos, clientes e tráfego gerados pelas ofertas retalhistas que correspondem a ofertas de simples acessos à internet eServices (ex: back-up, eFax), associados à transmissão de dados.

X. Solicitações

A NOS reitera os comentários previamente apresentados de que as definições para reporte da informação solicitada são ambíguas do ponto de vista da sua implementação, colocando em causa a comparabilidade dos dados fornecidos pelos diferentes operadores. De modo a impedir a discriminação entre operadores, a ANACOM deverá garantir que os operadores adotam critérios iguais no preenchimento destes indicadores.

A este respeito, salienta-se que a necessidade de assegurar a adoção de critérios iguais e, consequentemente, a comparabilidade dos dados dos diferentes operadores, é ainda mais premente no cenário em que a ANACOM, como tem sido historicamente a sua opção, opta por divulgar a informação ao público e com desagregação por operador.

Pois, dada a relevância que a publicação de informação pelo regulador assume perante os media, utilizadores e mercado em geral, a divulgação dos indicadores reportados com base em informação não comparável potenciará ilações enviesadas sobre a qualidade de serviço dos operadores que cabe à ANACOM impedir enquanto entidade com obrigação de promover o devido esclarecimento dos consumidores, bem assim promover o desenvolvimento e sã concorrência no mercado.

[3] Nomeadamente a troca de mensagens de correio eletrónico em outubro de 2016