



**Vodafone Portugal – Comunicações Pessoais, S.A.**

**16 de setembro de 2022**

**Resposta à consulta pública sobre o Plano Plurianual de Atividades 2023-2025**

**Versão Não Confidencial**



## **I. Introdução**

A Vodafone Portugal – Comunicações Pessoais, S.A. (doravante abreviadamente designada por “Vodafone” ou “empresa”) vem, pelo presente, pronunciar-se sobre a Consulta Pública lançada pela ANACOM referente ao Plano Plurianual de Atividades da ANACOM para o triénio 2023-2025.

Os comentários ora remetidos constituem a posição da Vodafone sobre a consulta em apreço, podendo sofrer alterações em virtude de uma evolução das condições do mercado ou de novas decisões ou projetos de decisões que a ANACOM venha futuramente a aprovar neste contexto ou noutro com ele direta ou indiretamente relacionado. Nesta medida, a Vodafone reserva-se o direito de alterar ou retificar a posição refletida no presente documento no que respeita às matérias aqui tratadas ou quaisquer outras com elas relacionadas.

## **II. Comentários Gerais**

Em consonância com o manifestado em pronúncias anteriores, cujo conteúdo, no essencial, se reitera, a Vodafone entende que a Consulta Pública do Plano Plurianual de Atividades da ANACOM para o triénio 2023-2025, sendo uma decorrência dos Estatutos dessa Autoridade, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 39/2015, de 16 de março, reveste-se de uma inquestionável importância na prossecução dos objetivos de regulação previstos para o setor.

Por esse motivo, e em alinhamento com posições anteriormente manifestadas, não pode a Vodafone deixar de sublinhar a necessidade de a ANACOM, na elaboração do Plano Plurianual do próximo triénio, detalhar o que é pretendido em cada uma das prioridades de atuação e calendarizar a sua execução nos diferentes meses do referido plano, de modo a contribuir para um escrutínio e debate construtivo das diversas ações que o Regulador prevê desenvolver no próximo triénio e concretizar a priorização conferida às mais relevantes.

Ademais, importa referir que o documento agora submetido a consulta pública pela ANACOM não inclui, como deveria, qualquer avaliação ou análise ao nível de concretização dos planos plurianuais precedentes, nem mesmo as razões pelas quais não foram concretizadas determinadas ações previstas para os anos anteriores. A este propósito, a Vodafone defende a introdução de um processo de revisão/atualização periódico, preferencialmente trimestral, das ações previstas e a correspondente calendarização, para que os diferentes interessados possam ajustar e adequar as suas expectativas na gestão de recursos e no planeamento das suas decisões estratégicas impactadas por intervenções regulatórias.



Neste ensejo, sustenta-se por último a necessidade de prever iniciativas ao nível das taxas cobradas aos operadores, nomeadamente de promover a remoção do financiamento das provisões da ANACOM através da taxa anual devida pelo exercício de atividade de fornecedores de redes e serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público.

### **III. Comentários Específicos - Prioridades de Atuação**

#### **1. «Adotar as medidas regulatórias em consequência da transposição do Código Europeu das Comunicações Eletrónicas, nomeadamente em matéria de defesa dos direitos dos utilizadores»**

A Vodafone reitera o teor dos comentários efetuados na sua resposta à Consulta Pública sobre o Plano Plurianual de Atividades 2022-2024 da ANACOM, no qual já constava esta medida, reforçando a necessidade da adequação e proporcionalidade das medidas regulatórias que venham a ser equacionadas neste âmbito pela ANACOM, em linha, aliás, com os princípios basilares que devem nortear a atuação das autoridades administrativas independentes nos setores que regulam e fiscalizam, devendo a adoção de tais medidas ser devidamente ponderada e discutida em conjunto com os seus destinatários, designadamente os operadores de comunicações eletrónicas, de forma a acompanharem a realidade do setor e as reais necessidades dos utilizadores.

Por outro lado, e em consequência do conjetura económica mundial, com efeitos sobejamente conhecidos na economia portuguesa, na atividade das empresas e na estabilidade económica dos portugueses, é também fundamental que estas medidas assentem em princípios de racionalidade económica e não onerem os operadores com custos operacionais desnecessários, ao impor obrigações que não se traduzam em benefícios significativos para os utilizadores, devendo a ANACOM privilegiar neste âmbito a simplificação do processo contratual e a sua digitalização.

Por último, importa ainda referir que todas as medidas regulatórias que venham a ser adotadas pela ANACOM devem prever prazos de implementação adequados à complexidade das obrigações que venham a ser introduzidas no setor já que, em regra, as mesmas têm um impacto muito significativo nos sistemas de tecnologia de informação dos operadores e carecem de um processo de implementação eficiente, robusto e seguro.



## **2. «Elaborar e apresentar ao Governo uma proposta legislativa relativa a medidas destinadas a reduzir o custo da implantação de redes de comunicações eletrónicas de elevado débito»**

No que respeita a esta ação, não faz sentido que a mesma esteja apenas prevista para 2025, quando os operadores têm de desenvolver as suas redes, nomeadamente para cumprimento das obrigações de cobertura 5G, muito antes de tais medidas estarem em vigor. Esta iniciativa deve ser antecipada para 2023, de modo a que o mercado possa efetivar beneficiar destas melhorias e de um enquadramento eficiente para a promoção de investimento.

Adicionalmente, deverá ser assegurada a participação ativa dos operadores na análise e debate dos trabalhos a efetuar nesta ação por via da promoção de grupos de trabalho, *workshops* e consultas públicas sobre a temática, para assegurar um processo eficiente, interativo e participado.

## **3. «Analisar o mercado de acesso local grossista num local fixo, bem como o mercado de capacidade específica grossista, com eventual imposição de obrigações aos operadores»**

Relativamente à análise dos mercados 1 e 2, recorde-se que, por decisão de 23.03.2017, a ANACOM entendeu não seguir a então Recomendação da Comissão Europeia (“CE”), de 29.11.2016, para que alterasse ou retirasse o seu projeto de decisão relativo a estes mercados, designadamente que impusesse uma obrigação de acesso à rede de fibra da MEO, em especial nas “áreas NC – áreas não concorrenciais”. A ANACOM comprometeu-se, no entanto, perante a Comissão Europeia, a acompanhar o mercado e a efetuar uma nova análise dos mercados no prazo máximo de dois anos, tendo afirmado que a abordagem que propunha era a que melhor salvaguardaria a concorrência e o investimento em redes de nova geração/redes de alta velocidade.

Por essa ocasião, a Vodafone manifestou a sua discordância quanto à decisão da ANACOM de não seguir a Recomendação da CE<sup>1</sup> e lamenta que as ações que o Regulador se propôs adotar e que concorreriam, no entender daquela Autoridade, para a conclusão de que não seria proporcional impor acesso à rede de fibra da MEO, não se tenham materializado em tempo útil, estando ainda pendente de adoção de decisão final pela ANACOM sobre as alterações adicionais à ORAC e ORAP, que se aguarda com enorme expectativa.

Com efeito, o acesso a infraestruturas aptas ao alojamento de redes de comunicações eletrónicas tem um grande impacto no lançamento bem-sucedido de redes de comunicações e de novas tecnologias.

---

<sup>1</sup> Cfr. Resposta da Vodafone, de 31.01.2017, ao Sentido Provável de Decisão da ANACOM de 22.12.2016.



As várias autoridades reguladoras nacionais da União Europeia têm adotado abordagens diferentes no que diz respeito à regulamentação do acesso às infraestruturas aptas ao alojamento de redes de comunicações, eletrónicas, tendo a ANACOM vindo a adotar nesta matéria medidas eficazes (embora tardias).

A definição de um mercado para o acesso grossista a infraestruturas aptas como um mercado relevante a incluir na Recomendação relativa aos Mercados Relevantes<sup>2</sup> parece-nos ajuizada. É, assim, relevante aplicar possibilidade consagrada pelo artigo 72.º do Código das Comunicações Europeu, de a ANACOM vir a impor o acesso à infraestrutura aptas sempre que tal se revele a solução necessária e proporcionada para resolver uma posição de mercado significativo identificada noutro mercado relevante (como seja o mercado 1).

No contexto nacional atual, a regulação assimétrica a condutas e postes do operador com poder de mercado significativo decorre das medidas impostas no mercado 1, mas uma eventual desregulação/retirada das obrigações *ex ante* no âmbito deste mercado não pode, nem deve, colocar em causa o acesso não discriminatório e a preços a orientados aos custos a infraestruturas aptas.

Neste sentido, a Vodafone considera adequada a definição, por parte da ANACOM, de um mercado de acesso a infraestruturas civis/aptas, salientando-se que tal mercado passará, expectavelmente, o teste de três critérios.

Por outro lado, é relevante referir que, não obstante a decisão do Governo no sentido de redução dos preços das ofertas GPON e Bitstream da Fibroglobal, a Vodafone continua a não aceder à rede desta empresa, que foi financiada com fundos públicos, por considerar não estarem ainda reunidas as condições técnicas e financeiras necessárias à sua exploração como “rede aberta”.

Reforça-se, a este respeito, que a ausência de concorrência, designadamente nas zonas rurais, é altamente prejudicial para os consumidores, que se veem profundamente limitados na escolha, qualidade e preços dos serviços de comunicações eletrónicas disponíveis, o que acarreta, em última análise, um aprofundamento do fosso digital.

No que concerne ao mercado 2, a Vodafone reitera entender que a ANACOM deverá proceder a uma reanálise do mesmo com a maior brevidade, designadamente não só tendo em conta o que será exporá *infra*, como também pela circunstância de, nos termos da alínea a) do n.º 2 do art.º 59.º-A da Lei das Comunicações Eletrónicas (“LCE”), a análise de mercados ter de ser revista no prazo de três anos a contar da aprovação da análise mais recente do mercado em causa. Recorde-se que a decisão do mercado de

---

<sup>2</sup> Recomendação da Comissão 2020/2245, de 18.12.2020



elevada qualidade num local fixo (acesso e segmentos de trânsito) (atual Mercado 2) data de 1 de setembro de 2016.

Especificamente quanto ao mercado empresarial, a Vodafone reitera que o quadro regulatório definido pela ANACOM para o agora mercado 2, designadamente a segmentação geográfica do mercado e dos remédios impostos, é desadequada, atendendo ao facto de a procura e concursos lançados no mercado empresarial ser nacional, com múltiplos locais a servir, e a preferência, por parte das empresas, pela contratação de um único fornecedor que lhe permita proceder à ligação de todos os sites.

Nessa medida, os operadores concorrentes ficam, assim, em desvantagem competitiva por não disporem de uma rede nacional ou acesso a uma oferta grossista concorrencial idónea, de âmbito nacional, que lhes permita prestar serviços aos seus (potenciais) clientes.

#### **4. «Rever os preços das ofertas grossistas que sejam objeto de regulação»**

No que respeita à revisão dos preços das ofertas grossistas que sejam objeto de regulação, referindo-nos às ofertas de referência de acesso a condutas (ORAC) e de acesso a postes (ORAP), a Vodafone reitera a posição expressa na pronúncia remetida à ANACOM no âmbito da consulta pública respeitante ao Plano Plurianual 2022-2024, bem como os comentários tecidos no âmbito da Consulta Pública referente à revisão de preços ORAC e da ORAP da MEO.

Não obstante em 11.05.2022 ter sido aprovada, pela ANACOM, a Decisão final sobre os preços dos circuitos CAM e dos circuitos inter-ilhas, a Vodafone considera que as decisões adotadas, em particular a manutenção dos preços excessivos nos circuitos de maior capacidade (múltiplos de 10Gbps), continuam a impedir os operadores concorrentes de prestar serviços retalhistas convergentes nas Regiões Autónomas, resultando num claro prejuízo para os consumidores que residem nas zonas abrangidas, os quais ficam privados de aceder a uma oferta da Vodafone mais completa e diversificada.

Apesar de ser uma medida positiva por se tratar de uma redução de preços, na verdade o impacto que esta poupança no *business case* do negócio fixo da Vodafone é despiendo, sobretudo quando comparado com o custo admissível para a Vodafone disponibilizar ofertas *triple play* nas Ilhas. Acresce que o Regulador persiste nas deliberações sobre esta temática em não reconhecer a necessidade de considerar economias de escala quando a oferta assenta em princípios de orientação a custos.



## **5. «Planear e disponibilizar espectro para novas aplicações e serviços»**

Atendendo à relevância e impacto que a atribuição de espectro tem em termos de definição de negócio e estratégia das empresas, a Vodafone considera que a ANACOM deverá promover a inclusão dos operadores no processo de decisão por forma a que, quaisquer decisões tomadas neste âmbito, tenham em linha de conta a visão dos operadores e os respetivos impactos na sua atividade e planos de investimento, saudando-se, desde já, a opção da ANACOM em lançar a Consulta Pública sobre o Plano estratégico do espectro, pese embora se considere que as ações nesse âmbito não deverão esgotar-se nesta iniciativa, devendo promover a participação através de outros fóruns e formatos, como sejam, workshops ou reuniões para um processo mais colaborativo e eficiente.

É, assim, crucial atender às necessidades de espectro das atuais redes, nomeadamente as redes de 5G, procurando disponibilizar espectro que contribuam para o seu desenvolvimento e que habilitem os operadores com todas as condições para a implementação plena do 5G, devendo neste âmbito ser equacionado a atribuição de espectro nas faixas 6 GHz e 26 GHz.

Adicionalmente, considera-se que quaisquer medidas de disponibilização de espectro para novas aplicações e novas formas de partilha devem ser analisadas com base nos princípios da Avaliação de Impacto Regulatório (AIR) para contribuir categoricamente para a fundamentação de decisões tomadas neste âmbito.

Na avaliação destas medidas, deverá atender-se às vantagens que a delimitação de direitos e atribuição de direitos individuais tem permitido a nível nacional e internacional, tendo contribuído para assegurar níveis de qualidade de serviço elevados, a adoção de abordagens harmonizadas, as quais fomentam a interoperabilidade e itinerância de forma simples e direta, o que contribuiu estruturalmente para a promoção do Mercado Único Europeu.

## **6. «Atualizar o quadro regulamentar aplicável ao licenciamento radioelétrico»**

A este propósito, remetemos para os comentários tecidos no ponto 5 *supra*.

## **8. «Elaborar e atualizar as normas de numeração»**

Neste âmbito, a Vodafone reitera a posição expressa na pronúncia remetida à ANACOM no âmbito da consulta pública respeitante ao Plano Plurianual 2022-2024.



Não obstante e sem prejuízo do Regulamento relativo às condições aplicáveis à subatribuição de recursos E.164 do PNN, continua a haver necessidade de regular e atualizar as normas de numeração face às novas exigências e desafios do mercado.

**12. «Contribuir para a regulação e supervisão dos serviços digitais no quadro da regulamentação europeia e das responsabilidades que sejam atribuídas à ANACOM»**

No entender da Vodafone, o acompanhamento destas matérias por parte do Regulador deve ser efetuado tendo sempre como pano de fundo a realidade nacional e a sua defesa ativa, de modo a procurar evitar, na medida do possível, a adoção de medidas desproporcionais e desadequadas ao mercado nacional.

**15. «Adotar medidas relacionadas com o acesso de banda larga à Internet, no âmbito do Serviço Universal de Comunicações Eletrónicas, incluindo a TSI»**

No entender da Vodafone, a reduzida adesão ao serviço prestado no âmbito da tarifa social de fornecimento de serviços de acesso à Internet em banda larga, desde a sua disponibilização em março de 2022, parece demonstrar a dispensabilidade da medida, uma vez que o problema reside essencialmente no lado da procura e não no lado da oferta. O foco das políticas públicas deve, pois, ser colocado no combate à iliteracia digital, nomeadamente entre a população mais idosa, sendo essencial a adoção de medidas que apoiem a promoção da literacia digital, conforme previsto na ação 19 deste plano plurianual.

Neste domínio, deve ser privilegiado o financiamento público das medidas a adotar (ou um modelo que conjugue o financiamento público e privado), de modo a não sobrecarregar apenas o sector das comunicações eletrónicas em particular. Dever-se-á igualmente alargar o leque de entidades que contribuem para o financiamento do Serviço Universal aos prestadores de serviços *Over The Top* (“OTT”), na medida em que estes prestadores beneficiam significativamente com a inclusão do serviço de banda larga no SU.





### **17. «Disponibilizar aos utilizadores finais ferramenta acreditada (NET.mede) para aferição da qualidade de serviço da Internet ao nível individual»**

Assegurar a participação ativa dos operadores na análise e debate dos trabalhos a efetuar nesta ação por via da promoção de grupos de trabalho, *workshops* e consultas públicas sobre a temática, para assegurar um processo eficiente, interativo e participado.

### **19. «Apoiar ativamente a promoção da literacia digital»**

A Vodafone reitera o teor dos comentários efetuados na sua resposta à consulta pública sobre o Plano Plurianual de Atividades 2022-2024 da ANACOM, no qual já constava uma medida semelhante mantendo-se disponível para, em conjunto com o Regulador (de forma individual ou através da APRITEL), equacionar as melhores formas de promover o esclarecimento dos consumidores acerca dos respetivos direitos e obrigações decorrentes do novo quadro regulatório, bem como sua consolidação, neste período de transição para todos os *players* do setor.

A Vodafone considera, ainda, que a ANACOM deve promover medidas de autorregulação eficazes, com o objetivo de reforçar o conhecimento e os direitos dos utilizadores, em particular, dos consumidores.

### **20. «Implementar o Regulamento relativo ao tratamento de reclamações pelos prestadores de serviços de comunicações»**

A Vodafone reitera o teor dos comentários efetuados na sua resposta à consulta pública sobre o Plano Plurianual de Atividades 2022-2024 da ANACOM, no qual já constava esta medida, aproveitando para reforçar que, no seu entendimento, não se justifica a intervenção, por via regulamentar, da ANACOM nesta área, porquanto todo o processo de interação entre os operadores e os seus clientes é gerido de forma muito próxima, totalmente assistida e através de diversos canais, adaptados às necessidades e exigências dos clientes. A fixação de regras vinculativas e rígidas retira flexibilidade aos operadores, coloca em causa as políticas de resolução de reclamações com enfoque no caso concreto, ao regulamentar de forma transversal todas as reclamações e sobretudo, compromete uma resolução simples e célere baseada na relação de confiança que existe entre as partes.

Ademais, face à tendência que se tem vindo a registar (principalmente durante o último ano fiscal até à data) de contínua diminuição do número de reclamações sobre os serviços de comunicações eletrónicas – tendência esta demonstrada nos últimos relatórios publicados pela ANACOM sobre o tema – esta parece ser uma ação estratégica desproporcional e desnecessária.



Caso esta ação estratégica venha, ainda assim, a ser desenvolvida pela ANACOM, cumpre salientar que, atendendo ao espaço de tempo que já decorreu desde o anterior processo de consulta e à profunda transformação sofrida pela sociedade portuguesa nos últimos anos, com a generalização dos canais digitais e o enfoque na promoção da literacia digital, a Vodafone considera que seria adequada a promoção de um novo processo de consulta adaptado ao status quo atual do país e do setor, em particular.

**22. «Promover as medidas necessárias para assegurar a existência em Portugal de um comparador tarifário conforme com as regras definidas no Código Europeu das Comunicações Eletrónicas (CECE)»**

A Vodafone reitera uma vez mais o teor dos comentários efetuados na sua resposta à consulta pública sobre o Plano Plurianual de Atividades 2022-2024 da ANACOM, no qual já constava esta medida, reiterando a necessidade de ser dada continuidade ao simulador de tarifários da ANACOM podendo, e devendo, ser efetuadas as alterações que se mostrem necessárias para garantir a sua conformidade com as exigências do novo quadro regulamentar. Adicionalmente, a Vodafone sugere que, neste âmbito, seja assegurada a participação ativa dos operadores, que ao longo dos anos têm identificado diversas oportunidades de melhoria no atual simulador, com o objetivo de melhorar a qualidade da informação que a cada momento é veiculada ao público em geral. Só assim se conseguirá alcançar o objetivo visado com a criação deste tipo de instrumentos: o de garantir a veracidade e a fiabilidade da informação que vão permitir escolhas esclarecidas por parte dos consumidores.

**26. «Publicar informação de cobertura e de resultados de testes ao serviço de acesso à Internet recolhida através do NET.mede»**

A Vodafone naturalmente reconhece a relevância da disponibilização de informação sobre os serviços prestados pelos operadores.

No entanto, a divulgação de tal informação, nomeadamente no que toca à publicação dos resultados de testes ao serviço de acesso à Internet recolhida através do NET.mede, deve ser alvo de especial ponderação e ser precedida de uma (re)avaliação ao modo de funcionamento desta ferramenta e aos parâmetros técnicos sobre os quais a mesma assenta, processo que deve contar com a participação ativa dos operadores, com vista a identificar as melhorias que deverão ser efetuadas ao NET.mede de forma a



colmatar as falhas que têm vindo a ser indicadas pelos operadores ao longo dos anos, designadamente no que respeita ao método de recolha de informação e obtenção dos respetivos resultados.

Com efeito, a adoção deste tipo de ferramentas deve assentar no pressuposto de que as mesmas constituem instrumentos transversais ao setor e, como tal, devem ter por base critérios e parâmetros objetivos, não discriminatórios e, sobretudo, mensuráveis, por forma a evitar discrepâncias na avaliação da qualidade de prestação dos diversos serviços. Só desta forma será, no entendimento da Vodafone, possível garantir que os sistemas de controlo adotados contribuem de forma efetiva e construtiva para a informação dos utilizadores finais e não representam um foco de conflitualidade adicional no setor.

Neste domínio, cumpre ainda salientar que se afigura fundamental que a utilização de ferramentas como o NET.mede tenham em consideração os fatores externos que, muitas vezes, influenciam de forma significativa os níveis de serviço experimentados pelos utilizadores e que são imputáveis ao próprio utilizador e aos equipamentos que possui.

**27. «Ampliar os modelos de intervenção no contexto de defesa do consumidor promovendo a relação com outras partes interessadas, nomeadamente o sistema de investigação e inovação nacional bem como produzindo novos estudos e implementando novos mecanismos de ação no âmbito do mercado inerente aos sectores regulados»**

A Vodafone considera que seria útil que se esclarecesse qual o real alcance desta ação já que a redação deste ponto é demasiado vaga e pouco precisa, não permitindo aferir o real impacto da iniciativa proposta pela ANACOM. Ainda assim, importa referir que a Vodafone considera de extrema utilidade que o setor seja evolido em todo o tipo de iniciativas que tenham como objetivo promover o esclarecimento dos consumidores no setor das comunicações eletrónicas, encontrando-se totalmente disponível para iniciativas que visem esclarecer os consumidores sobre os produtos e serviços contratados e promover a literacia digital dos portugueses.

**29. «Contribuir para a promoção de soluções eficientes de acesso à televisão gratuita por toda a população»**

Assegurar a participação ativa dos operadores na análise e debate dos trabalhos a efetuar nesta ação por via da promoção de grupos de trabalho, *workshops* e consultas públicas sobre a temática, para assegurar um processo eficiente, interativo e participado.



Deverá ser efetuado uma avaliação de impacto regulatório (“AIR”), conforme previsto no n.º 4 do artigo 5.º da nova Lei das Comunicações Eletrónicas. Tal avaliação contribui para uma fundamentação transparente dos sentidos prováveis de decisão e para as decisões finais assegurando assim a devida ponderação dos impactos das diversas medidas que estejam sob avaliação e uma análise custo-benefício para cada opção equacionada.

### **37. «Aferir a qualidade de serviço (QoS) das redes móveis e da Internet, tendo em vista a divulgação de informação aos consumidores e demais utilizadores»**

A Vodafone remete para o teor dos comentários efetuados na sua resposta à consulta pública sobre o Plano Plurianual de Atividades 2022-2024 da ANACOM, no qual já constava esta medida, reiterando que é fundamental que, neste âmbito, seja assegurada a participação ativa dos operadores na análise e debate das ações a desenvolver, por via da promoção de grupos de trabalho, workshops e consultas públicas sobre a temática, de modo a que seja garantido um processo eficiente, interativo, participado e que melhor retrate a evolução do sector das comunicações eletrónicas em Portugal.

Neste contexto é importante salientar, desde já, que, qualquer metodologia que venha a ser determinada para aferir os níveis de qualidade de serviço das redes móveis e da Internet deverá ter em devida consideração as orientações do Organismo de Reguladores Europeus das Comunicações Eletrónicas (“ORECE”) relativamente a esta matéria e basear-se em critérios objetivos, fiáveis e precisos, que tenham em consideração os fatores externos que influenciam estes níveis e que muitas das vezes são imputáveis ao próprio cliente e aos equipamentos que possui. Neste sentido, e tendo em conta as sanções que se encontram previstas no Código Europeu das Comunicações Eletrónicas para as discrepâncias sistemáticas e significativas dos níveis de qualidade dos serviços contratados, que podem culminar com a resolução do contrato sem pagamento de encargos, esta temática reveste a maior importância devendo a adoção destes níveis ser precedida de um estudo exaustivo e detalhado de todas as variáveis que influenciam a performance dos serviços.

## **IV. Conclusão**

Tendo em consideração o exposto, a Vodafone espera que a ANACOM tenha em conta e devida consideração os contributos acima explanados na presente Consulta Pública, para a prossecução eficaz dos objetivos de regulação legalmente consagrados e que, por isso, devem merecer a reflexão adequada da ANACOM no sentido de integrarem o Plano Plurianual de Atividades 2023-2025.