ANACOM AUTORIDADE NACIONAL DE COMUNICAÇÕES

Alteração da decisão de 14 de maio de 2014 relativa à transmissão para a Optimus – Comunicações S.A. dos direitos de utilização de números detidos pela ZON TV CABO PORTUGAL, S.A.

1. Enquadramento

Em 14 de maio de 2014, a ANACOM aprovou a decisão final relativa à transmissão para a Optimus Comunicações, S.A., agora NOS Comunicações, S.A. (NOS), dos direitos de utilização dos recursos de numeração da ZON TV Cabo Portugal, S.A. (ZON).

A referida decisão impôs à NOS, entre outras determinações, que procedesse à devolução de alguns recursos de numeração que em resultado da fusão das referidas empresas tinha conduzido à sobreposição desses recursos. Os números 16xy destinados à prestação do serviço de apoio a clientes encontravam-se entre os recursos a devolver no prazo de um ano à ANACOM.

Em 10 de novembro de 2014, através de carta apresentada à ANACOM, a NOS Comunicações, S.A. (NOS) comunicou a existência de dificuldades técnicas na integração dos sistemas de informação com impacto na prestação do Serviço de Apoio a Clientes impedindo-a de cumprir, na íntegra, o estabelecido na referida deliberação de 14 de maio de 2014. As dificuldades invocadas pela Empresa prendem-se em concreto com o estabelecido na alínea b) do ponto 4 da referida deliberação que determina a devolução, no prazo de um ano, de um ou dois números de acesso ao serviço de apoio a clientes 1610, 1693 ou 1699.

De modo a avaliar com maior rigor a situação, a ANACOM solicitou em 27 de janeiro de 2015, informações adicionais à NOS, as quais foram remetidas pela NOS em 17 de fevereiro de 2015.

2. 16xy(z) – Número de acesso ao serviço de apoio a clientes

Tal como já referido, a deliberação de 14 de maio de 2014 estabeleceu o prazo de um ano para a devolução de um ou dois blocos do recurso 16xy(z) destinado à prestação do Serviço de apoio a clientes – 1610(z), 1693(z) e 1699(z) – que a atualmente NOS está vinculada no âmbito da fusão por incorporação da ex-ZON na NOS.

Nessa decisão, apesar de se tratar de números com valor comercial em uso pela NOS, entendeu esta Autoridade, ponderando essencialmente os impactos junto dos clientes e ainda o facto destes números se destinarem à oferta de serviços marcadamente distintos (e.g. telefónico em local fixo – telefónico móvel), que pelo menos um[1] (ou até dois) dos números de apoio a clientes teriam de ser devolvidos/descontinuados no período de um ano para assegurar a publicitação da mudança de números ao mercado a fim de minimizar os impactos nos utilizadores em resultado do processo de recuperação pela ANACOM deste tipo de números.

No entanto, face à evolução ocorrida no mercado após 2008 quer ao nível das ofertas quer ao nível do mercado onde ocorreram algumas fusões, a acumulação de dois números 16xy poderá eventualmente propiciar alguma confusão entre os potenciais utilizadores dos serviços já prestados. Por esse motivo, a ANACOM defende que a possibilidade de acumulação de dois números 16xy deveria ficar associada à existência de uma clara e inequívoca separação entre os serviços prestados em cada um dos números como forma de (i) evitar a alteração dos hábitos dos consumidores (ii) não

[1] Situação resultante do estabelecido na deliberação de 29 de dezembro de 2008 publicada em http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=789765, onde em resultado da decisão final relativa às condições associadas aos direitos de utilização de números transmitidos da Optimus Telecomunicações para a Novis Telecom, o ICP-ANACOM reconheceu que face à "*importância da habituação, junto do utilizador, de alguns números de apoio ao cliente final, considerou que os números deste tipo associados à oferta de serviços móveis (1693) poderiam coexistir com idênticos números para a oferta de serviços telefónicos em local fixo*" permitindo assim que a mesma empresa pudessem acumular dois números "16xy" um associado à oferta do serviço telefónico em local fixo e o outro número associado à oferta do serviço telefónico móvel.

possam potenciais utilizadores ser de alguma forma prejudicados e (iii) garantir um uso eficiente dos recursos de numeração.

Para além disso, reconhecendo que a existência de um conjunto de ofertas agregadas (em pacote) dificulta a referida separação dos serviços de apoio a clientes recomenda esta Autoridade, ponderados que sejam alguns aspetos tais como os custos e eficiência do serviço supostamente já englobados no âmbito do concurso lançado, que a NOS equacione estabelecer, em benefício dos seus próprios clientes, um único ponto/número no relacionamento entre o operador e esses clientes, devolvendo à ANACOM não apenas um número mas dois números 16xy à sua escolha.

Acresce nesse sentido ainda o facto da utilização de um único número, no formato 16xy(z), ser compaginável com a eventual segmentação do mercado (residencial versus empresarial, retalho ou grossista, um só serviço ou uma combinação deles) como ainda, em decisões anteriores, a ANACOM ter entendido ser excessivo manter para o mesmo tipo de oferta dois conjuntos de números de apoio a clientes. Por este motivo, considera esta Autoridade que, independentemente da devolução de um ou dois números 16xy, a divulgação de informação aos consumidores deve obedecer ao princípio de transparência e às boas práticas do mercado.

3. Ações e informações apresentadas pela NOS

Na sequência da deliberação de 14 de maio de 2014, a NOS informou ter tomado, após avaliar os impactos que a mudança deste tipo de número acarreta em particular para os seus clientes, as diligências necessárias no sentido de operacionalizar e acomodar o estabelecido nessa Decisão, tendo feito no início de 2014 a avaliação das diferentes arquiteturas de sistemas e ferramentas de relacionamento com os clientes existentes nas duas empresas que a precederam, assim como os moldes em que se processaria a sua integração.

A NOS referiu ainda que, aquando da fusão, as duas empresas em causa dispunham de mais de 100 pontos de contacto, 90% dos quais dispunham de IVR (*Interactive Voice Response*), salientando ainda que, para suporte a este universo de linhas de apoio/serviço a clientes, recorre à informação disponibilizada por mais de 500 API

(*Application Programming Interface*). A referida empresa relatou ainda que as linhas de apoio/serviços a clientes recebem vários milhões de chamadas por ano, constituindo o principal ponto de contacto telefónico entre a NOS e os seus clientes finais, independentemente do seu tipo ou de envolver um só serviço ou uma combinação deles. A NOS mencionou ainda que as soluções usadas pelos dois ex-operadores (Optimus e ZON) com mais de uma dezena de anos se encontram ainda no limite das suas capacidades.

Foi neste contexto que a NOS acabou por decidir lançar um concurso internacional para aquisição e implementação de uma "*solução de telefonia única*", tendo a definição dos requisitos para esse concurso se desenrolado até ao final do mês de maio de 2014. O respetivo concurso internacional lançado em junho de 2014 inclui a disponibilização faseada, envolvendo procedimentos complexos detalhados pela NOS, dos diferentes conjuntos de linhas de apoio/serviço a clientes, estando a última entrega prevista para o início de 2016.

Deste modo a NOS considerou que o encerramento "*apressado"* das linhas associadas à numeração 16xy a devolver se iria repercutir na significativa degradação da qualidade de serviço prestada aos seus clientes, na medida em que:

(1) Impossibilitaria a criação estruturada de um sistema de CRM[2] integrado,

(2) Teria impactos diretos na capacidade da NOS em efetuar uma segmentação detalhada e rigorosa da base de clientes integrada do novo operador, com as seguintes consequências:

   i Uma segmentação ineficiente das linhas de apoio/serviço a clientes; e

   ii Uma experiência do utilizador extremamente complexa conduzindo, inelutavelmente, a tempos de espera mais elevados por via de roteamentos de chamadas mais ineficientes, atentas as restrições legais associadas ao funcionamento das soluções de IVR [3] (Decreto-Lei n.º 134/2009) [4] que condicionam o número de opções disponíveis.

[2] *Customer Relationship Management*
[3] *Interactive Voice Response*
[4] Publicado em: http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=961775

Considerou ainda a NOS que:

- A substituição dos atuais sistemas "*de telefonia de apoio a clientes"* e a respetiva integração não pode ser independente do processo de integração de sistemas de informação de cliente e de gestão de acessos, sistemas estes que são transversais à NOS e cuja complexidade implica que o prazo imposto pelo regulador seja excessivamente apertado quando se pretende garantir uma implementação adequada, rigorosa e segura das novas soluções.
- Não vislumbra em que medida a prorrogação do prazo por mais um ano para devolver a numeração 16xy(z) possa ter impacto negativo no mercado de comunicações eletrónicas como um todo, assim como na gestão de recursos de numeração em particular.

4. Análise e entendimento da ANACOM

Analisando em detalhe as razões invocadas pela NOS e aos objetivos associados ao processo de aquisição de um sistema de CRM integrado através do plano apresentado que termina em maio de 2016, a ANACOM concorda que a prorrogação do prazo, por mais um ano para a devolução do código 16xy(z), não traz à NOS uma vantagem competitiva acrescida face aos restantes prestadores de serviços como ainda pode conduzir os clientes da NOS a um benefício mais efetivo, quer na navegação entre os menus do referido IVR, quer ainda na adaptação ao longo do tempo dos utilizadores aos novos números de apoio/serviço a clientes.

Neste contexto, a ANACOM reconhece que a devolução da numeração 16xy(z) no prazo de um ano não poderia, em consequência do concurso lançado pela NOS, ser concretizada sem que esta devolução pudesse incorrer em alguns riscos com impacto negativo no mercado, em particular junto dos utilizadores do serviço. Para além desse facto, a ANACOM reconhece ainda que:

(i) A acomodação dos requisitos legais existentes e da manutenção do nível de satisfação do utilizador, invocada pela NOS, nos atuais sistemas poder-se-ia traduzir na dificuldade de adaptação dos mesmos às necessidades dos seus clientes e ainda dificultar a eficiente integração dos sistemas de CRM e dos sistemas de informação;

(ii) Estão atualmente em uso 17 blocos de números 16xy(z) não se perspetivando a sua rutura;

(iii) O prazo de entrega das linhas de apoio/serviço a clientes no início de 2016 é compaginável com a prorrogação do prazo solicitado pela NOS.

Neste contexto a ANACOM entende adequado alterar a Decisão sobre a transmissão para a Optimus – Comunicações S.A., agora NOS Comunicações, S.A. dos direitos de utilização de números detidos pela ex-ZON TV CABO PORTUGAL, S.A., aprovada por despacho de 14 de maio de 2014, concedendo à NOS um prazo adicional de um ano para a devolução do(s) blocos de números 16xy(z).

5. Decisão

Face ao exposto e no cumprimento das atribuições conferidas à ANACOM pelas alíneas a), f) e h) do n.º 1 do artigo 8.º dos seus Estatutos, publicados pelo Decreto-Lei n.º 39/2015, de 16 de março, na prossecução dos objetivos de regulação fixados na alínea a) do n.º 1 e na alínea d) do n.º 2 do artigo 5.º da LCE, ao abrigo do disposto nos artigos 17.º, 37.º e 38.º da LCE decido o seguinte:

1. Alterar a alínea b) do n.º 4 da decisão sobre a transmissão para a Optimus – Comunicações S.A. dos direitos de utilização de números detidos pela ZON TV CABO PORTUGAL, S.A., aprovada por despacho de 14 de maio de 2014, a qual passa a ter a seguinte redação:
   "Estabelecer os seguintes prazos, contados a partir da data de aprovação da decisão final, para devolução à ANACOM dos seguintes tipos de recursos:
   a. (…)
   b. Dois anos para a devolução de um ou dois números de Acesso ao Serviço de Apoio a Clientes: 1610, 1693 ou 1699."
2. Dispensar de audiência prévia a NOS Comunicações, S.A., ao abrigo do disposto na alínea b) do n.º 2 do artigo 103.º do Código do Procedimento Administrativo, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 442/91, de 15 de novembro.