RELATÓRIO DO PROCEDIMENTO DE CONSULTA REGULAMENTAR

A QUE FOI SUBMETIDO O

PROJETO DE REGULAMENTO SOBRE A PRESTAÇÃO DE INFORMAÇÃO DE NATUREZA ESTATÍSTICA

ANACOM

Estrutura do Relatório

I. Introdução 3

PARTE A – comentários de natureza genérica 4

II. Pronúncia da Vodafone Portugal - Comunicações Pessoais, S.A. 4

III. Pronúncia da MEO-Serviços de comunicações e multimédia, S.A., ... 10

IV. Pronúncia do Grupo NOS 11

V. Pronúncia da DECO 15

PARTE B – Comentários sobre indicadores específicos 15

PARTE C – Conclusões e opções tomadas pela ANACOM 19

ANEXO I – Comentários e sugestões feitos pelos interessados durante a consulta pública

ANEXO II – Fins a que se destina a informação solicitada

ANEXO III – Comentários sobre indicadores específicos constantes do anexo 2 (questionário trimestral) e das secções I a VI do anexo 6 (questionário anual) do Projeto de Regulamento

I. Introdução

1. Por deliberação de 13.10.2016, a ANACOM aprovou o Projeto de Regulamento sobre prestação de informação de natureza estatística[1] (adiante designado "Projeto de Regulamento"), nos termos e para os efeitos previstos no artigo 108.º e nas alíneas b) a f) do n.º 1 do artigo 109.º da Lei das Comunicações Eletrónicas[2].

   Foi ainda decidido submeter o referido Projeto ao adequado procedimento de consulta regulamentar, previsto no artigo 10.º dos Estatutos da ANACOM[3] e nos artigos 99.º e seguintes do Código do Procedimento Administrativo[4], fixando um prazo de pronúncia de 30 dias úteis.

2. O Projeto de Regulamento foi publicitado através do Aviso n.º 13517/2016, publicado na 2ª série do Diário da República, de 02.11.2016. O período de consulta pública terminou no dia 16.12.2016.

3. Até ao termo do prazo para a receção de comentários, foram recebidos os contributos de quatro entidades: Vodafone Portugal - Comunicações Pessoais, S.A., MEO - Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A., Grupo NOS (NOS Comunicações, S.A., NOS Açores Comunicações, S.A., e NOS Madeira Comunicações, S.A.) e Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor - DECO (**Anexo I**).

4. O presente relatório inclui uma síntese dos comentários sobre o Projeto de Regulamento, bem como o entendimento desta Autoridade sobre os mesmos. Salienta-se que os contributos que extravasaram o âmbito deste procedimento não são objeto de análise.

5. Atento o caráter sintético deste documento, a sua análise não dispensa a consulta das referidas pronúncias, as quais serão disponibilizadas no sítio da ANACOM na internet em simultâneo com o presente relatório.

6. Na **Parte A** são apresentados os comentários de natureza genérica ou que não estão diretamente associados a indicadores específicos. Estes comentários dizem respeito a temas como proporcionalidade, finalidade, complexidade, fundamentação, Extranet, publicação de informação, prazos de implementação, prazos de envio de informação e coordenação entre vários pedidos de informação.

   Na **Parte B** e no **Anexo III** apresentam-se os comentários específicos sobre indicadores.

   Na **Parte C e no Anexo III** apresentam-se as opções tomadas pela ANACOM na sequência da análise dos contributos recebidos.

---

[1] Disponível em: https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1397366

[2] Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro, na sua atual redação (acessível em: https://www.anacom.pt/render.jsp?categoryId=323676&tab=&a=324015&b=&c=)

[3] Decreto-Lei n.º 39/2015, de 16 de março, acessível em: https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1349601

[4] Decreto-Lei n.º 4/2015, de 07 de Janeiro.

PARTE A – comentários de natureza genérica

II. Pronúncia da Vodafone Portugal - Comunicações Pessoais, S.A.

7. Genericamente, a Vodafone Portugal - Comunicações Pessoais, S.A. (adiante designada por Vodafone) saúda a iniciativa da ANACOM pelo facto de a mesma "*visar a sistematização e agregação dos diferentes questionários … e elencar os procedimentos*" associados e sublinha a relevância do tema. Simultaneamente, a Vodafone apresenta as seguintes críticas:

a) O "*exercício promovido pelo Regulador não pondera as principais preocupações manifestadas pelos operadores* [vindo] *onerar ainda mais os diferentes prestadores com requisitos de informação extremamente detalhados, de elevada complexidade e extravasando a proporcionalidade exigida*" (p. 2). A complexidade estará associada ao "*cruzamento de informação entre sistemas e plataformas diferentes*" (p. 4). Esta crítica genérica é depois concretizada em relação a vários indicadores (Vd. Parte B e Anexo III do relatório). A Vodafone critica ainda o alegado "*incremento da informação solicitada*" (p. 3); de acordo com a Vodafone o Projeto de Regulamento implica "*um acréscimo significativo de indicadores*" (p. 4);

Entendimento da ANACOM: As preocupações manifestadas pelos prestadores no início deste procedimento regulamentar foram, em geral, a redução do volume de informação solicitada pela ANACOM e a clarificação e harmonização dos conceitos utilizados. Foram igualmente apresentadas sugestões sobre a calendarização e coordenação dos pedidos de informação e sobre o método de recolha de informação (migração para Extranet). Em comparação com a situação atual, o Projeto de Regulamento procurou ir ao encontro das preocupações manifestadas, salvaguardando sempre as necessidades de informação da ANACOM.

Em primeiro lugar, e ao contrário do que refere a Vodafone, "*estes questionários reduzem o volume de informação solicitada, tendo em conta as evoluções ocorridas e as fontes de informação alternativa disponíveis*". Na Tabela 1 é possível comprovar este facto. Por outro lado, o Projeto de Regulamento procura clarificar e harmonizar conceitos tendo em conta as referências internacionais, a experiência adquirida nos últimos anos e os comentários dos prestadores. Para além disto, o Projeto de Regulamento inclui um calendário que procura coordenar os vários pedidos de informação e prevê o desenvolvimento da Extranet.

Em vários momentos, e em relação a vários indicadores, a Vodafone refere que as definições, especificações ou níveis de detalhe constantes do Projeto não permitirão ou tornarão difícil justificar a sua evolução (a ANACOM solicita estas justificações sempre que se registam variações significativas ou fora do habitual). A este propósito refira-se que os indicadores constantes da proposta resultam das necessidades de informação identificadas até ao presente pela ANACOM. Todavia, a ANACOM não deixará de reavaliar o nível de detalhe solicitado sempre que as circunstâncias o permitam.

As restantes questões são avaliadas na Parte B e Anexo III do relatório.

Tabela 1 – Comparação do n.º de indicadores entre os atuais questionários e o Projeto de Regulamento

	Atuais questionários	Projeto de Regulamento	Var (%)
ANEXO 2 – Questionário trimestral	**421**	**172**	**-59,1%**
Questionário Trimestral dos Serviços de Comunicações eletrónicas em local fixo e VoIP Nómada	244	95	-61,1%
Informação estatística dos serviços móveis (trimestral)	168	68	-59,5%
FWA	9	9	0,0%
ANEXO 3 - RAV	**14**	**14**	**0,0%**
ANEXO 4 - 761 e 762	**8**	**8**	**0,0%**
ANEXO 5 – Velocidade BLF (semestral)	**81**	**59**	**-27,2%**
Questionário Trimestral dos Serviços de Comunicações eletrónicas em local fixo e VoIP Nómada	81	59	-27,2%
ANEXO 6 - Questionário anual	**435**	**194**	**-55,4%**
Questionário Anual de Comunicações Eletrónicas (Parte II)	54	54	0,0%
Definição de mercados relevantes e avaliação de PMS	132	91	-31,1%
SMRP/Trunking (trimestral)	200	6	-97,0%
Serviço de televisão por subscrição (anual)	8	2	-75,0%
Solicitações	41	41	0,0%
Total	**959**	**447**	**-53,4%**

Fonte: ANACOM.

b) A Extranet atualmente disponibilizada pela ANACOM é "*limitada e ineficiente*". A Vodafone propõe "*um mecanismo de submissão paralelo ou integrado na Extranet que permita a disponibilização de templates em formato Excel estabelecidos e mantidos pela ANACOM*" (p. 3).

Entendimento da ANACOM: A propósito desta sugestão, a ANACOM informa que integrará este requisito no projeto de Extranet a desenvolver, permitindo assim reduzir os custos de implementação e operação dos prestadores face à situação atual. Esta vantagem será mencionada no preâmbulo do Regulamento.

Este tipo de funcionalidade foi já implementada noutros contextos, nomeadamente no âmbito da aplicação "*Gestão dos planos de monitorização e medição dos níveis de intensidade dos campos eletromagnéticos resultantes da emissão de estações de radiocomunicações*" (Regulamento n.º 609/2011, de 25 de novembro, previsto no n.º 1 do artigo 12.º do Decreto-Lei n.º 11/2003, de 18 de janeiro).

Enquanto a Extranet não estiver implementada, e tal como previsto no Projeto de Regulamento, os prestadores remeterão a informação em ficheiros Excel disponibilizados pela ANACOM.

c) Apesar de concordar com a publicação de informação, a Vodafone "*considera que deverá privilegiar-se a publicação dos indicadores de forma mais agregada e da perspetiva total do mercado*" (p. 3).

Entendimento da ANACOM: A ANACOM tem disponibilizado a informação que considera necessária para garantir a transparência nestes mercados e para permitir a monitorização da evolução dos mesmos.

Neste contexto, as principais preocupações da ANACOM são a fiabilidade da informação e a proteção da confidencialidade, sempre que justificável. Por outro lado, os próprios prestadores (nomeadamente, a Vodafone) solicitaram a disponibilização de informação adicional discriminada por prestador. A ANACOM tem acedido a estes pedidos sempre que os mesmos não coloquem em causa a confidencialidade da informação submetida.

O presente Projeto de Regulamento não implica qualquer alteração do entendimento da ANACOM sobre esta matéria e não tem quaisquer implicações ao nível da informação atualmente disponibilizada pela ANACOM.

d) A Vodafone considera que "*não é claro para a Vodafone em que avaliação se baseia o Regulador quando refere que as vantagens dos novos questionários superam os custos inerentes à introdução dos mesmos*". E acrescenta "*dificilmente tal análise será holística e consensual a todos os agentes que atuam no mercado*" (pp. 4-5).

Entendimento da ANACOM: A frase em causa resultou da ponderação qualitativa dos custos e benefícios do impacto e das consequências (positivas e negativas) do Projeto de Regulamento.

Os benefícios do Projeto de Regulamento face aos questionários em vigor são os seguintes:

- Aumento da qualidade dos indicadores que a ANACOM utiliza para monitorizar e analisar os mercados de comunicações eletrónicas e cumprir as suas funções legais e estatutárias. Este aumento da qualidade resulta da adaptação da informação recolhida às alterações de natureza regulatória (p.ex. novos mercados relevantes), tecnológica (p.ex. redes "All IP") e de mercado (p.ex. ofertas convergentes) ocorridas desde a entrada em vigor dos anteriores questionários (em 2011);

- Cumprimento das obrigações de reporte de informação da ANACOM a entidades nacionais e internacionais (p.ex. CE, UIT). De facto, os indicadores recolhidos foram adaptados aos novos indicadores dos questionários mencionados;

- Redução do volume da informação solicitada aos prestadores (Cf. Tabela 1) em virtude, nomeadamente, do recurso a fontes de informação alternativas (p.ex. informação de natureza amostral), eliminação de indicadores com reduzido peso relativo ou que se tornaram obsoletos;

- Aumento de eficiência do processo de recolha de informação. A unificação de todos os pedidos de informação regulares num questionário único e a criação de um calendário da recolha de informação – requisitos que foram aliás solicitados pelos prestadores -, traduzem-

se num aumento de eficiência. Adicionalmente, e na sequência dos comentários formulados durante o processo de consulta, o novo procedimento de carregamento de informação (ver alínea b) acima) permitirá igualmente reduzir os recursos afetos pelos prestadores a esta operação.

Os custos desta decisão estão associados à implementação dos novos questionários (p.ex. adaptação de procedimentos internos, incluindo eventuais desenvolvimentos informáticos), e ao processamento e reporte de informação (p.ex. recursos informáticos e humanos). Estes custos são suportados, tanto pelos prestadores, como pela ANACOM.

A ANACOM considera que a adaptação da informação recolhida aos desenvolvimentos regulatórios, tecnológicos, e de mercado, e aos questionários de entidades nacionais e internacionais, é indispensável ao cumprimento da sua missão.

O aumento da eficiência do processo traduzir-se-á numa redução de custos para os prestadores e para a ANACOM (p.ex. tempo afeto a estas tarefas, volume de comunicações entre regulador e empresas), e permitirá à ANACOM obter a informação de que necessita de forma mais expedita e próxima do momento da tomada de decisões.

Por outro lado, verifica-se que os custos acima identificados são já parcialmente incorridos na situação atual. Por exemplo, existe já um conjunto de recursos informáticos e humanos alocados às tarefas de processamento e reporte de informação. Também ao nível da implementação dos novos questionários, vários dos indicadores são já atualmente recolhidos não exigindo análise adicional (p.ex. indicadores de acessos Internet ou indicadores de tráfego de voz).

Por último, será de referir que, na sequência dos comentários apresentados pelos prestadores durante o processo de consulta, procedeu-se à reformulação, eliminação e substituição de indicadores, tal como se indica em detalhe no Anexo III (p.ex. indicadores de terminação de chamadas). Estas alterações traduziram-se numa diminuição da complexidade, detalhe e periodicidade da informação recolhida, resultando assim numa diminuição dos custos associados.

A ANACOM considerou que as vantagens adicionais de obter a informação de que necessita para cumprir as suas obrigações legais e estatutárias recorrendo a um questionário de menor dimensão e a um processo mais eficiente contrabalançam os custos incrementais associados à implementação do mesmo.

e) Este prestador considera ainda que "*diversos indicadores agora equacionados nos questionários revistos foram, de uma forma mais ou menos direta, refletidos em pedidos pontuais de informação – nomeadamente para efeitos das análises de mercado promovidas pela Direção de Regulação de Mercados da ANACOM – não se compreendendo a finalidade, e a proporcionalidade de recolha sistemática proposta (i.e., com periodicidade trimestral ou anual)*". A Vodafone considera que esta informação deve ser recolhida apenas de forma pontual. (p. 5)

Entendimento da ANACOM: No que respeita à recolha de informação sobre redes de alta velocidade em local fixo por freguesia, a alteração introduzida neste Projeto de Regulamento de informação estatística reside essencialmente na unidade geográfica a que a informação se refere, uma vez que anteriormente esta informação já era recolhida de forma regular com desagregação por concelho.

Tendo em conta os desenvolvimentos ocorridos ao nível da cobertura das redes de nova geração, do aumento da penetração das ofertas suportadas nestas redes e da concorrência nestes mercados, e considerando o impacto que estes desenvolvimentos têm na análise dos mercados 3.a e 3.b, a ANACOM decidiu passar a monitorizar estas redes e serviços de forma recorrente (periodicidade trimestral) e ao nível da freguesia visto que foi esta a unidade geográfica adotada para a análise dos referidos mercados.

Releva-se, ainda, neste contexto, a deliberação da ANACOM de 23.03.2017 relativo à ponderação da Recomendação da Comissão de 29.11.2016 sobre os processos PT/2016/18 e PT/2016/1889, no qual se reforça a necessidade de acompanhamento da evolução dos mercados 3a e 3b.

Por último, será de referir que a não recolha desta informação por freguesia poderia levar à duplicação de pedidos de informação, uma vez que se manteria a periodicidade da informação por concelho e pontualmente ter-se-ia que pedir a mesma informação por freguesia.

Naturalmente, caso se verifique que a informação em causa deixou de ser necessária para o cumprimento das suas atribuições, a ANACOM ponderará a melhor forma de alterar a sua recolha, como aliás já ocorreu em anos anteriores, e como resulta das alterações introduzidas no presente Projeto de Regulamento.

f) A Vodafone "*identificou vários indicadores … os quais … não estão devidamente conformados* [ao princípio] *da finalidade*" (p. 7).

Entendimento da ANACOM: Conforme referido na Nota Justificativa que acompanhou o Projeto de Regulamento, do correspondente processo administrativo consta um documento no qual a ANACOM, de forma exaustiva e detalhada, identifica os fins a que se destina cada indicador, o qual, naturalmente, estava disponível nos termos da lei para acesso dos interessados. Para facilitar a consulta do mesmo, reproduz-se este documento no Anexo II.

8. Este prestador considera ainda que "*o debate, análise e acordo sobre a evolução dos questionários estatísticos que a ANACOM visa aprovar seriam melhor servidos com a promoção prévia de um workshop, tal como o Regulador tem feito sobre outros temas transversais ao setor, assegurando um processo interativo, participado e esclarecido sobre os objetivos visados para cada indicador, a necessidade do mesmo, e a proporcionalidade da sua solicitação com a periodicidade proposta*." (p. 13).

Entendimento da ANACOM: Entende a ANACOM não ser adequada e necessária a realização de um *workshop* para debater e analisar a evolução dos questionários estatísticos, tal como proposto pela Vodafone. De facto, já foi dada aos interessados ampla oportunidade para se pronunciarem sobre o objeto do procedimento regulamentar em curso, incluindo sobre o Projeto de Regulamento.

A este respeito, refira-se que os interessados tiveram oportunidade, aquando da publicitação do início do procedimento regulamentar em curso, para, durante um período de 10 dias úteis, remeterem contributos e sugestões que entendessem dever ser considerados[5], tendo o mesmo sido prorrogado por um período adicional de 5 dias úteis[6].

Posteriormente, os interessados dispuseram de um prazo de 30 dias úteis[7] para se pronunciarem sobre o Projeto de Regulamento.

Consequentemente, considera esta Autoridade que já foi dada aos interessados ampla oportunidade para se pronunciarem sobre o objeto do procedimento regulamentar em curso, incluindo sobre o Projeto de Regulamento, pelo que não se afigura necessário ou adequado organizar o *workshop* requerido.

E mesmo que assim não fosse, considera a ANACOM que a natureza e o grau de pormenor associados a este tema não são compagináveis com o formato w*orkshop,* tal como sugerido pela Vodafone. A experiência anterior da ANACOM reforça esta opinião. De facto, aquando do desenvolvimento dos indicadores de banda larga móvel, o formato proposto (reuniões com a presença de todos os prestadores) atrasou o início da recolha destes indicadores, não tendo daí resultado qualquer contributo para os indicadores que foram finalmente definidos[8].

Também a nível internacional, o único exemplo recorrente que existia nesta área (*workshop* para definição de perfis de utilização), foi abandonado na medida em que os contributos recebidos se limitavam à forma escrita. O *workshop* organizado pela OCDE para definir um conjunto restrito de indicadores de banda larga móvel resultou também em comentários escritos[9].

Reitere-se que, tal como explicitado, este procedimento foi iterativo, participado e esclarecido. De facto, foi dada ampla oportunidade de participação aos interessados, tendo esta Autoridade identificado detalhadamente os fins a que se destina a informação a recolher (cf. Nota Justificativa que acompanhou o Projeto de Regulamento disponível nos termos da lei para acesso dos interessados – vd. igualmente Anexo II). Fez também o possível para identificar no Projeto de Regulamento, de forma clara, os objetivos, a necessidade e a proporcionalidade das medidas propostas. A ANACOM continuará disponível para esclarecer quaisquer dúvidas que possam surgir ou proceder às alterações que se venham a revelar necessárias tendo em conta a evolução ocorrida nos mercados dos serviços de comunicações eletrónicas.

[5] A ANACOM aprovou o início do procedimento de elaboração de um Regulamento sobre prestação de informação de natureza estatística por decisão de 7.07.2016, com publicitação do anúncio respetivo a 11.07.2016.
[6] Acessível em: http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1390925#.WHjfcLmuz9I
[7] Estabelecido na Decisão da ANACOM, de 13.10.2016 – acessível em: https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1397366 .
[8] Reunião realizada em 19.05.2006 realizada na sede da ANACOM com a presença dos prestadores.
[9] OECD Workshop on Measuring Mobile/Wireless Service Data, 19th-20th February 2009, Culturgest, Lisboa.

III. Pronúncia da MEO-Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A.,

9. A MEO-Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A., (adiante designada por MEO) saúda a iniciativa da ANACOM, embora considerando que deve ser ponderada a relevância de alguns dos indicadores propostos face aos custos de implementação (p.2). Os comentários sobre indicadores concretos são apresentados em anexo e podem ser consultados na Parte B do relatório.

10. A propósito da publicação da informação (Artigo 6.º do Projeto de Regulamento), este prestador refere que "*deverá ser clarificada a forma de apresentação da informação* … [sugerindo] q*ue seja(m) disponibilizados os respetivos templates*" (p. 2).

Entendimento da ANACOM: A ANACOM informa que não dispõe de um *template* para publicação de informação.

A ANACOM disponibiliza a informação que considera necessária para garantir a transparência nos mercados e para permitir a monitorização da evolução dos mesmos. Neste contexto, as principais preocupações da ANACOM são a fiabilidade da informação e a proteção da confidencialidade, sempre que tal se justifica.

A informação publicada tem evoluído ao longo do tempo em resultado das muitas alterações que têm ocorrido no sector e também, nalguns casos, de solicitações dos próprios prestadores.

De qualquer forma, a ANACOM informa que a aprovação deste regulamento não implica por si só a alteração da forma de publicação de informação atualmente existente (e que pode ser consultada no sítio da ANACOM).

11. A MEO manifesta ainda algumas dúvidas sobre o Artigo 8.º, em particular sobre a data de referência do primeiro reporte de informação e qual o prazo limite para resposta.

Entendimento da ANACOM: A ANACOM informa que esta disposição é idêntica às adotadas no âmbito dos anteriores questionários.

Apenas a título de exemplo, pode indicar-se que, se o regulamento entrasse em vigor no 1.º trimestre de 2017, a disposição constante do Artigo 8.º implicaria que os prestadores estariam obrigados a reportar a informação referente ao 3.º trimestre de 2017 até 30 de outubro de 2017. Caso entrasse em vigor no 2.º trimestre de 2017, os prestadores deveriam reportar a informação referente ao 4.º trimestre de 2017 até 30 de janeiro de 2018, e assim sucessivamente.

As datas concretas irão depender da data de entrada em vigor do regulamento e de eventuais alterações do prazo de implementação, sendo que a ANACOM comunicará aos prestadores as datas em causa.

12. A MEO solicita ainda que as atuais obrigações de disponibilização de informação associadas às ofertas grossistas sejam simplificadas (p. 3).

Entendimento da ANACOM: A matéria em causa extravasa o âmbito deste procedimento de consulta, pelo que não será objeto de resposta no presente relatório.

De qualquer modo, importa referir que a ANACOM está sempre disponível para discutir a possibilidade de revisão dos procedimentos relativos às obrigações de disponibilização de informação associadas às ofertas grossistas e/ou para equacionar alterações pontuais, mediante propostas a remeter pelos respetivos interessados.

IV. Pronúncia do Grupo NOS

13. O Grupo NOS (NOS Comunicações, S.A., NOS Açores Comunicações, S.A., e NOS Madeira Comunicações, S.A.), doravante designado por NOS, congratula-se com a decisão da ANACOM (p.3) e "*regista como positiva a concentração num único questionário dos reportes … em linha com as solicitações prévias da NOS…*" (p.5). Esta concentração "*resulta numa otimização/racionalização dos pedidos de informação*" (p. 5).

14. Informa, ainda, que pedirá a marcação de uma reunião com vista a assegurar um pleno entendimento sobre o âmbito de cada um dos indicadores e garantir que os futuros desenvolvimentos vão ao encontro do pretendido (p. 3).

Entendimento da ANACOM: A ANACOM disponibiliza-se para reunir com cada prestador após a aprovação do regulamento de forma a garantir a sua adequada implementação e prestar as informações e os esclarecimentos que se revelem necessários (sendo que os mesmos serão sempre confirmados por escrito).

15. Sobre o Artigo 3.º do Projeto de Regulamento, a NOS apela a que os prazos concedidos para resposta a pedidos de informação não periódicos não coincidam com os prazos definidos no regulamento, não só porque as equipas que garantem a resposta a estes pedidos de informação são as mesmas, mas também porque "*não* [é] *clara a justificação para que estes pedidos estejam associados prazos de resposta muito curtos e coincidentes*".

Afirma ainda que deve ser assegurada "*uma plena comunicação entre as diferentes direções da ANACOM, de forma a garantir que não existam pedidos sobrepostos, não apenas ao nível dos prazos, como também ao nível dos dados solicitados*" (p. 4).

Entendimento da ANACOM: Os pedidos de informação de natureza *Ad-Hoc* não são objeto do presente regulamento pelo que esta questão não será objeto de resposta no presente procedimento regulamentar.

A ANACOM entende ser de referir, no entanto que:

- Tem manifestado abertura para prorrogar os prazos de resposta a pedidos de informação pontuais, sempre que tal foi expressamente solicitado e fundamentado pelos prestadores;

- Existe na ANACOM um procedimento interno equivalente ao sugerido pela NOS (2.º parágrafo acima).

16. Quanto ao n.º 2 do Artigo 3.º, a NOS gostaria de saber se a data limite para envio da informação definitiva é o encerramento do ano civil ou a data de publicação dos resultados desse ano (p. 4).

Entendimento da ANACOM: Do texto do Projeto de Regulamento resulta que os dados definitivos devem ser enviados até ao trimestre seguinte ao encerramento das contas. Face à dúvida suscitada e tendo em conta que as empresas abrangidas pelo Regulamento são muito heterogéneas, a ANACOM entende alterar a redação da citada disposição nos seguintes termos: "*A informação definitiva deverá ser enviada à ANACOM até ao termo do trimestre seguinte ao registo da prestação de contas, nos termos previstos na legislação do registo comercial.*"

17. Quanto à Extranet, a NOS sugere que seja criada uma "*plataforma que permita o carregamento mediante o envio de um ficheiro XLS, em detrimento dos atuais formatos CSV e XML, para os quais são necessários desenvolvimentos por parte dos operadores*" (p.4).

Entendimento da ANACOM: Remete-se para o entendimento expresso em 7. b).

18. A NOS pretende ainda que seja esclarecido "*qual o grau de desagregação a que a* [publicação] *de informação estará sujeita, quais os moldes em que a informação será publicada e em que medida a ANACOM pretende solicitar a autorização dos operadores* " (pp. 4-5).

Entendimento da ANACOM: A ANACOM disponibiliza a informação que considera necessária para garantir a transparência no mercado e para permitir a monitorização da evolução do mesmo.

A informação publicada tem evoluído ao longo do tempo em resultado das muitas alterações que têm ocorrido no sector e também, nalguns casos, de solicitações dos próprios prestadores.

A ANACOM informa que a aprovação deste regulamento não implica por si só a alteração da forma e do detalhe de publicação de informação atualmente existente (e que pode ser consultada no sítio da ANACOM).

Neste contexto, as principais preocupações da ANACOM são a fiabilidade da informação e a proteção da confidencialidade sempre que justificável. No que respeita à confidencialidade, remete-se para o disposto na deliberação da ANACOM de 17.11.2011 sobre esta matéria, a qual se encontra disponível no *site* desta Autoridade.

19. A NOS considera que a informação publicada pela ANACOM poderá não ser devidamente contextualizada e enquadrada, não refletindo assim a realidade do mercado. Refere em particular a publicação de quotas de pacotes em que a "Internet no telemóvel" é considerada um serviço de acesso à Internet em banda larga móvel, ao contrário do que acontece com os

prestadores que restringem a banda larga móvel às ofertas suportadas em PC/*tablet*. Daqui poderiam resultar conclusões enviesadas, refere a NOS.

Entendimento da ANACOM: A ANACOM procura sempre contextualizar e enquadrar a informação publicada nos seus relatórios, associando sempre que possível os indicadores e as evoluções ocorridas a acontecimentos de natureza regulamentar, tecnológica, comercial, às preferências dos consumidores e a outros fatores. No entanto, a interpretação que a ANACOM faz das evoluções ocorridas nem sempre é coincidente com aquelas que os prestadores privilegiam.

Não se entende de que forma a informação publicada com a metodologia usada pela ANACOM possa ter induzido em erro. A ANACOM simulou (com base na informação do 3.º trimestre de 2016), as quotas alternativas resultantes da definição sugerida pela NOS. As diferenças em relação à informação publicada pela ANACOM são de apenas – quando muito – algumas décimas percentuais.

Por outro lado, a ANACOM utiliza as definições que se encontram normalizadas a nível internacional por entidades como a Comissão Europeia, a OCDE e a UIT. A ANACOM encontra-se obrigada a reportar estes indicadores às entidades em causa e não seria proporcional estar a solicitar a mesma informação de acordo com duas definições diferentes. Sempre que estas definições apresentam características próprias, introduzem-se notas explicativas (como, aliás, é indicado na carta da NOS).

No caso citado, a agregação da "Internet no telemóvel" ao acesso à Internet através de *placas/modem* para efeito da contabilização dos tipos de pacotes resultou da definição de pacote criada pela Comissão Europeia.

No entanto, no Projeto de Regulamento, e na sequência das alterações introduzidas pela Comissão Europeia no âmbito dos questionários da Digital Agenda, a "Internet no telemóvel" (aliás toda a Internet móvel) deixou de ser considerada um serviço autónomo para efeitos da definição de pacotes (e apenas para este efeito). Por esta razão, no Projeto de Regulamento a Internet móvel integra os "Serviços Móveis" (ver a este propósito definição do indicador II.4 do anexo 2 do projeto).

Tendo em conta os comentários apresentados no âmbito da consulta pública e para evitar qualquer possibilidade de interpretação errónea, na versão final do Regulamento a definição de pacote basear-se-á no conceito adotado pelos prestadores, ou seja, os serviços a considerar para efeitos da determinação e contabilização de pacotes passarão a ser, no caso dos serviços móveis:

• "Serviços móveis - ofertas suportadas em *PC/tablet/pen/routers*";

• "Serviços móveis – ofertas suportadas em telemóvel" (*inter alia*, voz móvel e a designada internet no telemóvel).

Sublinha-se que este entendimento diz apenas respeito às definições aplicáveis aos pacotes de serviços, não sendo a definição de banda larga móvel afetada (ver a este propósito definição dos indicadores de banda larga móvel na secção I.6 do anexo 2 do Regulamento. O conceito de banda larga móvel continua a integrar as ofertas suportadas nos dois tipos de equipamentos acima mencionados).

20. A NOS entende ainda que o período de implementação "*deverá ser alargado para 120 dias*" (p. 5).

Entendimento da ANACOM: A disposição em causa (Artigo 8.º do Projeto de Regulamento) é idêntica à aprovada anteriormente pelo Conselho de Administração da ANACOM no caso dos questionários em vigor

Tendo em conta os prazos de implementação dos anteriores questionários e os prazos dos projetos deste tipo implementados na ANACOM, considerou-se que o prazo resultante do Projeto de Regulamento seria suficientemente alargado para acomodar os necessários desenvolvimentos.

No entanto, a data prevista para a publicação do Regulamento levou a ANACOM a alargar o prazo de implementação para 180 dias, evitando assim que o primeiro período de reporte da informação coincidisse com o 4.º trimestre. Caso tal viesse a acontecer, não seria possível garantir que os ajustamentos à informação recebida que habitualmente ocorrem imediatamente após a implementação de novos questionários fossem refletidos na informação anual remetida pela ANACOM a entidades externas, pondo assim em causa o rigor e a fiabilidade da informação reportada pela ANACOM.

21. A NOS sugere que o prazo de envio do questionário anual (Anexo 6 do Projeto de Regulamento) seja alterado 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 (31 de janeiro) 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*" (p. 11).

Entendimento da ANACOM: Em primeiro lugar, chama-se a atenção para o facto do prazo para resposta aos indicadores trimestrais do 4.º trimestre ser 30 de janeiro e não 31 de janeiro.

Em segundo lugar, tendo em conta que:

- na sequência dos comentários enviados pelos interessados após o anúncio do início do procedimento regulamentar, a proposta de regulamento duplicou o período que dista entre a data-limite para envio dos indicadores trimestrais e a data-limite para envio dos indicadores

anuais. (Recorde-se que, nos últimos anos, a data-limite para informação de natureza anual tem sido meados de fevereiro: 14.02.2014, 13.02.2015, 15.02.2016);

- as datas-limite para envio dos indicadores definidas no Projeto de Regulamento resultam dos prazos impostos à ANACOM para reporte de informação a outras entidades e do plano de trabalho da ANACOM;

- durante o período que dista entre a data-limite para envio dos indicadores anuais e o envio de informação a entidades terceiras é necessário validar a informação reportada e contactar várias dezenas de prestadores num curto espaço de tempo,

considera-se que a data-limite constante do Projeto de Regulamento é adequada.

V. Pronúncia da DECO

22. A Associação portuguesa para defesa do consumidor – DECO (adiante designada DECO) submeteu um conjunto de comentários específicos sobre os indicadores.

Estes comentários são apresentados na tabela constante do Anexo III deste relatório.

PARTE B – Comentários sobre indicadores específicos

23. Como se pode verificar na Tabela 2, foram objeto de comentários 174 indicadores, representando cerca de 38,9% do total. Em termos absolutos, os indicadores mais comentados foram os referentes a Interligação. Em termos relativos, os indicadores sobre clientes foram também objeto de um número significativo de comentários, seguindo-se as receitas (anuais e trimestrais), acessos e tráfego. Os comentários sobre o formulário de solicitações, apesar de reduzidos em número, afetam todo o questionário.

Tabela 2 – Número de indicadores objeto de comentários

	Vodafone	MEO	NOS	DECO	Total	Peso
ANEXO 2 – Quest. Trim.	**23**	**41**	**31**	**8**	**72**	**41,9%**
I. Acessos	5	8	9	3	**18**	**41,9%**
II. Clientes/subscritores	6	7	7	2	**11**	**61,1%**
III- Tráfego	9	15	10	2	**30**	**40,0%**
IV: Receitas	3	11	5	1	**13**	**36,1%**
ANEXO 3 - RAV	**0**	**1**	**1**	**0**	**1**	**7,1%**
ANEXO 4 – 761 e 762	**0**	**0**	**1**	**0**	**1**	**12,5%**
ANEXO 5 – Velocidade BLF	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0,0%**
ANEXO 6 – Quest. Anual	**93**	**33**	**10**	**2**	**100**	**51,5%**
I. INVESTIMENTO	0	0	0	0	**0**	**0,0%**
II. ACESSOS	0	0	0	0	**0**	**0,0%**
III. STF	93	31	7	0	**94**	**95,9%**
III.1 Receitas	2	0	2	0	**3**	**42,9%**
III.2 Interligações	91	31	5	0	**91**	**100%**
IV. SAI	0	2	1	0	**3**	**60,0%**
V. BLM	0	0	1	1	**1**	**25,0%**
VI. STD	0	0	0	0	**0**	**0,0%**
VII. SMRP/TRUNKING	0	0	0	0	**0**	**0,0%**
VIII. OUTROS	0	0	0	0	**0**	**0,0%**
IX. ACESSOS POR CP	0	0	0	0	**0**	**0,0%**
X. SOLICITAÇÕES	0	0	1	1	**2**	**4,9%**
Total	**116**	**75**	**43**	**10**	**174**	**38,9%**

Fonte: ANACOM.

Nota 1: Trata-se do número de indicadores objeto de comentário e não o total de comentários (i.e. um determinado indicador pode ter sido objeto de vários comentários).
Nota 2: A coluna do total não resulta da soma das colunas por entidade visto que o mesmo indicador por ter sido objeto de comentários por várias entidades.

24. Quanto aos indicadores do anexo 2 e das secções I a IX do anexo 6 do Projeto de Regulamento, apresenta-se no **Anexo III**, em forma tabular, à semelhança do que foi feito por várias das entidades que responderam à consulta, os vários comentários recebidos e a posição da ANACOM.

25. O anexo 3 do Projeto de Regulamento (Questionário trimestral sobre redes de comunicações eletrónicas de alta velocidade em local fixo) foi objeto de dois comentários:

a) A MEO refere que está a analisar a possibilidade de fornecer esta informação com a desagregação geográfica pretendida.

Entendimento da ANACOM: A ANACOM informa que a MEO já anteriormente reportou à ANACOM os indicadores em causa.

b) 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.*"

Entendimento da ANACOM: A ANACOM acolherá esta proposta no seguintes termos: nos casos excecionais em que o prestador não disponha de informação que permita identificar a freguesia ou o código postal a sete dígitos do acesso, pode ser indicado o código postal com quatro dígitos.

26. A NOS fez comentários sobre o anexo 4 do Projeto de Regulamento, relativo aos indicadores sobre as gamas 761 e 762): "*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*" (p. 11).

Entendimento da ANACOM: Os indicadores em causa são exatamente os mesmos que se encontram atualmente em vigor. O Projeto de Regulamento alterou apenas a forma de apresentação de informação. Em vez de quadros, os prestadores em causa deverão agora reportar a informação em formato de base de dados.

Neste contexto, a ANACOM esclarece que:

- a informação pretendida se insere no âmbito do estabelecido no ponto 3 alínea c) da deliberação sobre a criação dos códigos "761" e "762" [10];

- a informação solicitada (número de CLI com a distribuição indicada) deve ser disponibilizada pelas empresas a quem são atribuídos direitos de utilização destes números e não deve ser reportada pelas empresas prestadoras de serviços telefónicos cujos clientes originam chamadas para números "761" ou "762".

- o que se pretende obter é o número de CLI que efetuaram chamadas (de acordo com os patamares definidos na deliberação de 04.04.2007 que cria os códigos 761 e 762) por número 761xxxxxx ou 762xxxxxx utilizado/ativo.

A ANACOM introduzirá esclarecimentos adicionais sobre esta matéria nas definições constantes da decisão final.

[10] http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=471594#.WHYTlbm9H-U.

27. Quanto à parte X do anexo 6 (Solicitações):

a) 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*" (p. 16).

b) A DECO considera necessário identificar claramente as questões relativas aos períodos de fidelização, limites de tráfego indevidamente aplicados, outras restrições na utilização dos serviços e alterações de morada (p. 4).

Entendimento da ANACOM: A NOS não identifica os indicadores específicos objeto do seu comentário.

A ANACOM recorda que os indicadores relativos a reclamações foram definidos por iniciativa da ANACOM na sequência da reflexão sobre a taxonomia para o tratamento de solicitações que foi feita com a APRITEL entre 2011 e 2013 – troca de comunicações e reuniões com esta associação –, bem como na sequência de reuniões individuais com os maiores operadores.

Neste âmbito, realça-se o alinhamento verificado (ANACOM/APRITEL) quanto à maioria dos conceitos (em particular, tipos de solicitações), o esforço de clarificação que foi feito ao nível das definições em relação aos pontos menos claros/consensuais (essencialmente ao nível dos assuntos), bem como o acolhimento de várias sugestões da APRITEL no que respeita à metodologia de divulgação de informação sobre as reclamações (como a introdução da ponderação dos canais de contacto, informação que é atualmente recolhida). A estabilização dos assuntos assumiu, com efeito, maior complexidade, sendo reconhecida uma prática entre os operadores no mercado que não estaria muito harmonizada nesta matéria.

Algumas definições, como a de faturação e a de atendimento ao cliente, poderão ser ainda clarificadas, tendo em conta comentários então feitos pela APRITEL:

– assunto "faturação": <u>Dúvidas sobre</u> os valores faturados, emissão, suporte (físico ou eletrónico) e detalhe das faturas, ciclos de faturação, acesso à fatura detalhada, meios e formas de pagamento, <u>ações de cobrança</u>, entre outros.

– assunto "atendimento ao cliente": Demora, não resolução de problemas/questões, informação errada ou deficiente, custo das chamadas, problemas/questões diversas no âmbito do atendimento através de *call centers*, condições dos canais de atendimento, entre outros. Inclui questões/problemas apresentados por utilizadores não clientes (potenciais clientes). <u>Inclui questões/problemas relativos a todos os canais de contacto do operador.</u>

Estas alterações assinaladas serão refletidas na decisão final.

Por outro lado, a ANACOM continuará a envidar todos os esforços no sentido de eliminar eventuais ambiguidades.

Quanto aos comentários da DECO, a questão do período de fidelização assume uma relevância transversal face a vários momentos na contratação dos serviços – podendo impactar na fase de informação pré-contratual e contratual, na configuração das condições contratuais, na informação durante o contrato, nas alterações ao contrato e, por fim, no âmbito do cancelamento dos contratos, nas dimensões informação e condições. Desconhecemos se o indicador proposto seria claro ou de fácil implementação para os operadores. Com efeito, a natureza transversal do assunto face aos diferentes momentos da relação contratual em que este se pode verificar é dificultadora – por exemplo, um reclamante pode, no contexto de uma avaria prolongada do serviço, pedir o cancelamento por incumprimento sem penalização.

Por esta razão, a ANACOM recolherá informação sobre esta matéria através de inquéritos de natureza amostral.

Por outro lado, no que respeita aos "limites de tráfego e outras restrições na utilização de serviços", é de considerar que a ANACOM não tem informação que permita considerar que este assunto tem um peso relevante e comparável face aos demais na experiência dos utilizadores, que justifique a sua autonomização. Será assim considerado em "questões contratuais diversas".

Quanto à alteração de morada, o seu peso e impacto é semelhante a outros motivos de alteração ou cancelamento do contrato. Também seria difícil distinguir este assunto dos "períodos de fidelização", já que os problemas a este respeito só se colocam quando existem períodos de fidelização e os operadores não permitem a alteração da morada sem refidelização, nem o cancelamento do serviço sem o pagamento da respetiva penalização.

Há que considerar adicionalmente que se entende que a opção por um conjunto mais pequeno de assuntos (entre 10 e 15), que seja representativo dos principais problemas sentidos pelos utilizadores favorece a qualidade da recolha e análise da informação, bem como da sua divulgação ao público.

PARTE C – Principais conclusões e opções tomadas pela ANACOM

28. Tendo em conta os comentários recebidos, a ANACOM tomou as opções mencionadas e fundamentadas nas secções anteriores e na última coluna da tabela em Anexo III. De entre estas, destacam-se as seguintes:

a) Integração no projeto da Extranet de um requisito associado ao carregamento de informação através de ficheiro Excel (sendo o *template* desenvolvido pela ANACOM), reduzindo-se assim os custos de implementação e operação face à situação atual;

b) Aproximação da definição de pacote ao conceito utilizado pelos prestadores. Ou seja, os serviços a considerar para efeitos da determinação e contabilização de pacotes passarão a ser, no caso dos serviços móveis:

- "Serviços móveis - ofertas suportadas em *PC/tablet/pen/routers*";

- "Serviços móveis – ofertas suportadas em telemóvel" (*inter alia*, voz móvel e a designada internet no telemóvel);

c) No que respeita às receitas:

i) adoção do conceito de rendimentos relevantes considerados para efeitos de pagamento da taxa anual devida pelo exercício da atividade de fornecedor de redes e serviço (alínea b) do n.º 1 do artigo 105.º da Lei das Comunicações Eletrónicas), nos termos da circular interpretativa referente à definição de proveitos relevantes diretamente conexos com a atividade de comunicações eletrónicas (Ofício-circular ANACOM-S038780/2012 de 01.06.2012). No entanto, as seguintes deduções não se aplicam:

- Não devem ser excluídas as receitas da prestação do serviço a entidades do Grupo respeitantes a comunicações eletrónicas.
- Não devem ser excluídas as receitas da prestação do serviço universal e dos serviços para os quais está prevista a compensação direta do Estado.

ii) eliminação dos indicadores que discriminavam as receitas adicionais de pacotes por serviço;

iii) classificação como **receitas de pacotes das receitas diretamente associadas às assinaturas/mensalidades dos mesmos.** Todas as restantes prestações adicionais ou optativas devem ser integradas nas receitas individualizadas dos respetivos serviços (serviço telefónico em local fixo, serviço de acesso à Internet em local fixo, serviços móveis, serviço de distribuição de sinais de televisão em local fixo por subscrição);

Em particular, **e ao contrário do que acontece atualmente, as assinaturas de cartões móveis adicionais devem ser alocadas às receitas dos serviços móveis.**

Por outro lado, as receitas de canais *premium* não integradas na assinatura do pacote e subscritas como prestação adicional devem ser afetas ao serviço de distribuição de sinais de TV por subscrição;

iv) As receitas individualizáveis associadas a distribuição/transmissão de **serviços OTT** devem ser registadas no indicador "outras receitas". Este entendimento aplica-se, entre outras, às receitas individualizáveis de serviços audiovisuais a pedido associadas a pacotes de serviços;

As receitas não individualizáveis associadas a distribuição/transmissão de **serviços OTT**, ou seja, que se encontram integradas numa assinatura que engloba vários serviços, devem ser registadas em conjunto com essas ofertas/serviços;

d) Adoção da designação "acessos móveis" e clarificação dos seguintes aspetos:

   i) exclusão explícita do âmbito destes indicadores dos cartões oferta que embora ativos não efetuaram recarregamento e dos cartões pré-ativos. (Os atuais indicadores de acessos abrangem os anteriores indicadores 1.1., 1.2. e 1.3.);

   ii) contabilização de *tablets* em conjunto com *placa/modem e router*;

e) Foi acolhida a proposta de alteração relativa ao tráfego de entrada e de interligação, fundindo-se os indicadores de tráfego com origem em redes móveis e fixas;

f) Eliminação de indicadores de cliente associados a períodos de fidelização, novos clientes e desistências. Tendo em conta as dificuldades mencionadas pelos prestadores, estes indicadores serão recolhidos com recurso a fontes de informação alternativas (inquéritos aos consumidores);

   Foram também eliminados outros indicadores, tais como acessos em local fixo associados a M2M/IoT e a determinadas gamas de numeração.

g) De forma a reduzir o encargo imposto aos prestadores, alguns indicadores trimestrais passaram a ser recolhidos anualmente (p.ex. Clientes não residenciais com múltiplas localizações, alguns indicadores de tráfego de números não geográficos – do qual números suportados na rede do próprio operador);

h) Foram introduzidas clarificações e alterações num conjunto alargado de indicadores, tais como indicadores sobre números 761/762, acessos TVS (cuja designação foi alterada), recolha de informação por freguesia, autonomização de acessos e clientes associados à ORLA, receitas de *roaming out*, solicitações, etc.