Vodafone Portugal

16 de dezembro de 2016

Resposta à Consulta Pública sobre
o
Projeto de Regulamento sobre prestação de informação de natureza estatística

Versão integralmente não confidencial

Vodafone Portugal, Comunicações Pessoais, S.A. Avenida D. João II, 36, Parque das Nações, 1998-017 Lisboa
Telefone: +351 21 091 4870, Fax: +351 21 091 41 74

1. Introdução

A Vodafone Portugal - Comunicações Pessoais, S.A. (adiante apenas Vodafone) vem, pela presente, pronunciar-se sobre o projeto de Regulamento sobre prestação de informação de natureza estatística, posto a consulta pública pela ANACOM.

Os comentários ora enviados constituem a posição da Vodafone sobre a consulta em apreço, podendo sofrer alterações em virtude de uma evolução das condições de 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.

2. Comentários gerais

A Vodafone saúda a iniciativa da ANACOM com a presente consulta pública sobre o projeto de Regulamento sobre prestação de informação de natureza estatística, nomeadamente pela mesma visar a sistematização e agregação dos diferentes questionários solicitados aos operadores de comunicações eletrónicas e elencar os procedimentos que pautam a recolha e comunicação dessa informação.

Este é um tema recorrente nos planos plurianuais do Regulador e um dos que merece mais comentários por parte dos operadores que atuam neste setor, ilustrando a relevância que o tema merece nas diferentes organizações e a necessidade do seu debate aberto, dinâmico e participado.

A Vodafone considera, no entanto, que o exercício promovido pelo Regulador não pondera as principais preocupações manifestadas pelos operadores, uma vez que os anexos estatísticos incluídos no projeto de Regulamento (e que se materializam nos questionários que a ANACOM visa adotar) vêm onerar ainda mais os diferentes prestadores com requisitos de informação extremamente detalhados, de elevada complexidade e extravasando a proporcionalidade exigida e necessária nos pedidos de informação que o Regulador requer ao mercado. Estes aspetos serão adiante devidamente desenvolvidos em capitulo autónomo da resposta da Vodafone.

Por outro lado, e apesar do incremento da informação solicitada, o projeto de Regulamento apenas prevê que a informação seja comunicada através de plataforma extranet desenvolvida para o efeito[1]. Neste particular, a Vodafone tem reiterado que a atual Extranet manifesta-se limitada e ineficiente para a submissão dos diferentes questionários solicitados pelo Regulador[2], uma vez que não permite meios alternativos de submissão da informação que (i) não exijam desenvolvimentos dos sistemas de informação da Vodafone para comunicar diretamente com a Extranet, ou (ii) se traduzam num processo de carregamento manual e individual dos múltiplos indicadores solicitados para os diversos períodos temporais[3], processo este suscetível de erros de preenchimento e predominantemente ineficiente.

Assim, a Vodafone considera que o Regulamento deverá, desde já, refletir um mecanismo de submissão paralelo ou integrado na Extranet que permita a disponibilização de templates em formato Excel estabelecidos e mantidos pela ANACOM. Estes templates em Excel deverão permitir preencher os dados solicitados e possibilitar, de forma fácil, o carregamento dos dados requeridos na Extranet. Assim, a Anacom estará a dotar os operadores de uma alternativa eficiente e de integração mais facilitada dos sistemas de informação dos operadores com a Extranet, permitindo também uma implementação mais rápida de eventuais ajustes que o Regulador venha a realizar aos questionários após a sua aprovação e durante o período em que estarão em vigência.

Por fim, a Vodafone concorda com a publicação da informação conforme prevista no Artigo 6.º do projeto de Regulamento mas considera que deverá privilegiar-se a publicação dos indicadores de forma mais agregada e da perspetiva total do mercado e menos focada em informação individualizada de cada empresa que, como é sobejamente conhecido pela ANACOM, é frequentemente utilizada por meios externos ao setor para tirar conclusões e elações que não refletem a realidade do mercado nem a qualidade das ofertas de serviços disponibilizadas pelos diferentes operadores.

---

[1] O projeto prevê a disponibilização de uma versão eletrónica dos questionários do anexo 2 e anexo 6 apenas nos casos em que não tenha sido disponibilizado pela Anacom uma extranet para o efeito ou até à adequação desta aos novos questionários

[2] Atualmente, são submetidos pela extranet os questionários trimestrais de Serviço Móvel e o de Redes de Alta Velocidade, estando este último atualmente suspenso por decisão da Anacom notificada através da comunicação com a referência ANACOM-S059750/2016

[3] Recorde-se, a título de exemplo, que o questionário de Serviço Móvel requer informação detalhada por mês para a grande maioria dos indicadores solicitados

3. Comentários específicos

3.1. Alterações introduzidas

Conforme acima exposto, a Vodafone considera que os anexos estatísticos propostos no projeto de Regulamento sobre prestação de informação de natureza estatística não atendem da melhor forma aos princípios que deverão pautar a solicitação de informação aos operadores de redes e serviços de comunicações eletrónicas, uma vez que os mesmos representam um acréscimo significativo de indicadores, acrescidos do facto da recolha de muitos destes se revelar de complexidade muito elevada (implicando, invariavelmente, o cruzamento de informação entre sistemas e plataformas diferentes para o seu apuramento), potenciando inconsistências e incongruências de conceitos e, afinal, uma análise desajustada e/ou condicionada da realidade do mercado.

A Vodafone considera que a Anacom deveria procurar simplificar e reduzir a quantidade de informação solicitada aos operadores de comunicações eletrónicas ao essencial indispensável e não intensificar o processo de recolha de informação estatística. Com efeito, não é claro nem visível para a Vodafone a consideração vertida no projeto de Regulamento em que o Regulador refere *"Por outro lado, estes questionários reduzem o volume de informação solicitada, tendo em conta as evoluções ocorridas e as fontes de informação alternativa disponíveis".*

Também 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, conforme citado no projeto de Regulamento:

"*Apesar da redução do volume de informação solicitado e da simplificação introduzida, a implementação deste novo conjunto de indicadores poderá, no caso de alguns indicadores e numa fase inicial, exigir às empresas adaptações a nível dos seus sistemas de informação. Considera-se, no entanto, as vantagens resultantes dos novos questionários mais que ultrapassam os recursos adicionais exigidos na fase de implementação dos novos indicadores, não só devido à necessária adaptação dos pedidos de informação às*

necessidades da ANACOM e às novas realidades tecnológicas e de mercado, como também devido ao aumento da fiabilidade, comparabilidade e qualidade da informação recolhida, ao aumento da eficiência que resulta da unificação de questionários e da acrescida coordenação dos vários pedidos de informação e à redução do número de indicadores." (sublinhado nosso)

Atendendo a que apenas no presente processo de consulta os operadores tiveram conhecimento do conjunto alargado de novos indicadores que o Regulador se propõe a requerer regularmente - sem que tenha havido uma pronúncia prévia destas entidades sobre os custos necessários da sua parte para endereçar o apuramento dos mesmos - dificilmente tal análise será holística e consensual a todos os agentes que atuam no mercado, o que não é de todo indicado.

Tais preocupações são inclusivamente reforçadas com a consideração vertida no projeto de Regulamento e que de seguida se transcreve:

"*Para além destes pedidos, continuarão a existir pedidos de informação estatística de natureza avulsa e pedidos de informação de outra natureza*."

Naturalmente compreendendo a necessidade de salvaguardar pedidos pontuais que possam surgir ao Regulador, facto é de 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), atendendo ao esforço que exige aos recursos dos operadores e os custos envolvidos na sua recolha. Uma vez que existe sempre esta possibilidade de efetuar pedidos a avulso e de outra natureza, a Vodafone defende que a informação estatística regular deverá cingir-se ao essencial para o acompanhamento do mercado e não visar recolher dados para toda e qualquer necessidade que possa surgir, reservando-se este procedimento de pedidos a avulso e pedidos de outra natureza para a recolha de informação quando tal se revelar oportuno, necessário e eficiente.

De seguida, a Vodafone procurará concretizar o seu entendimento, identificando algumas clarificações adicionais que considera necessárias para compreender o que deverá estar

vertido nos respetivos indicadores questionados, bem como identificando alguns indicadores que considera necessitarem de uma reflexão adicional sobre a sua solicitação, dadas as questões que poderão emergir da sua recolha, periodicidade e acompanhamento.

3.1.1. Clarificações sobre novos indicadores

Dos múltiplos indicadores considerados nos anexos estatísticos do projeto de Regulamento sobre prestação de informação de natureza estatística, alguns originaram questões da parte da Vodafone que considera relevantes serem esclarecidas pela ANACOM.

Realce-se que estas foram as questões que surgiram durante o respetivo período de pronúncia à presente consulta pública, não podendo ser considerado que não venham a surgir futuramente à Vodafone outros pedidos de esclarecimento associados a estes ou a outros indicadores, pedidos esses que endereçará em devida sede.

No que diz respeito ao indicador "I.1.1 Acessos fixos M2M/IoT" do Anexo 2, não é claro o que se entende por um acesso fixo M2M/IoT, uma vez que a maioria destes acessos são prestados (e no futuro, com a introdução do 5G, ainda com maior probabilidade tal acontecerá) com recurso a tecnologias móveis, pelo que, tipicamente, estes serviços não estão parametrizados para assumir características exclusivamente intrínsecas a um serviço fixo.

Para o indicador "I.5 Serviço de distribuição de sinais de televisão por subscrição em local fixo" do mesmo anexo, continua a ser caraterizado o conceito de "assinante" mas o indicador solicita informação relativo aos "acessos" associados ao serviço de distribuição de televisão. Por uma questão de coerência no indicador e face aos restantes indicadores, deverá ser clarificado que a informação a ser reportada neste indicador deverá referir-se apenas a acessos associados a serviço de distribuição de televisão e eliminar-se a ambiguidade que se gera com a utilização de outro conceito como seja o de "assinante".

Relativamente ao indicador "II.1 Número total de clientes", cumpre informar que, para serviços pré-pagos que não estejam identificados, estes contarão sempre com "1 cliente" por cada serviço não identificado, mesmo que haja uma mesma pessoa jurídica com vários

serviços não identificados (não sendo, por conseguinte, possível, por parte do operador, identificar se se trata de um mesmo cliente).

Para o indicador "IV.1.6: Receitas de serviços oferecidos em pacote" a ANACOM refere que "*Devem ser consideradas todas as receitas associadas aos pacotes, incluindo consumos ou prestações adicionais não incluídas na assinatura*." No entender da Vodafone, tal consideração não esclarece cabalmente o que deve ser considerado, uma vez que não se concretiza o que se entende por consumos ou prestações não incluídas no pacote. Por exemplo:

- Se um utilizador subscrever um aditivo para um dos serviços presentes no pacote, a receita desse aditivo deverá considerada neste indicador ou na receita individualizada do serviço para o qual o utilizador subscreveu o respetivo aditivo?;

- De igual forma, as receitas de serviços da subscrição de canais *premium* ou de serviços *"over the top"* individualizáveis da receita de pacotes deverão ser incluídas neste indicador?;

- Nos casos em que os serviços *"over the top"* sejam disponibilizados em ofertas comercias individualizáveis, deverá tal receita ser reportada noutro indicador e, se sim, em qual? A Vodafone realça que, se assim for, uma mesma fonte de receitas será repartida por diversos indicadores, dificultando ou impossibilitando a compreensão da evolução dos valores apurados.

Por fim, a ligação destas receitas com o conceito de "pacote de serviços", conforme definido pela ANACOM, poderá não ser tão direta e estreita, pelo que dará origem a que operadores diferentes reportem estas receitas em dimensões diferentes, condicionando a comparabilidade da informação entre os diversos prestadores e a sua imprescindível fiabilidade.

3.1.2. Alterações introduzidas

Na análise que procedeu aos diferentes questionários propostos pela ANACOM, a Vodafone identificou diversos indicadores relativamente aos quais, no seu entender, não estão devidamente conformados aos Princípios da Finalidade, da Proporcionalidade (ora do

detalhe solicitado, ora da periodicidade do apuramento do indicador) e, adicionalmente, irão gerar elevada Complexidade de recolha (implicando cruzamento de informação de vários sistemas de informação) e de dificuldades/impossibilidades de Justificação de evolução.

Este último aspeto, relacionado com a justificação da evolução dos dados reportados, reveste-se de um carácter fulcral, uma vez que os operadores são muitas vezes questionados formal e informalmente pela ANACOM sobre a evolução de métricas dos questionários trimestrais e/ou anuais que, decorrente do nível de detalhe reportado ou por não serem primordiais para as necessidades de informação de gestão dos operadores, são de difícil esclarecimento[4] ou de esclarecimento inconclusivo.

De forma sucinta, a Tabela 1 e a Tabela 2 listam alguns dos indicadores identificados pela Vodafone nesta análise e as observações que merecem da Vodafone, de acordo com o exposto nos parágrafos anteriores. Naturalmente, e com vista ao cabal esclarecimento do seu entendimento, a Vodafone disponibiliza-se para desenvolver estes e outros aspetos relacionados com os indicadores numa sessão presencial com a ANACOM ou numa *workshop* (conforme proposto no ponto 3.2).

Tabela 1 – Observações Vodafone aos indicadores do Anexo 2

[4] Obrigando, não raras vezes, ao desenvolvimento de sistemas de recolha de informação específicos e a alocação de recursos humanos e técnicos para endereçar as questões colocadas, independentemente da representatividade e relevância que as mesmas merecem para o acompanhamento da evolução do mercado de comunicações eletrónicas

#	Indicador Anexo 2	Comentários Vodafone
I.1.1.1	Acessos fixos M2M/IOT com números geográficos	Consideram-se questionáveis: • Proporcionalidade do apuramento de informação que, no limite, terá de ser por gamas de numeração; • Finalidade da solicitação da subdivisão entre números geográficos e números não geográficos;
I.1.1.2	Acessos com números não geográficos	
I.6.2.	Numero de estações móveis oferecidas em pacotes com serviços prestados em local fixo	Consideram-se questionáveis: • Complexidade, dado implicar associar definições ANACOM distintas (acessos, por um lado, estações móveis, por outro) e sem muitas vezes ter uma correlação direta; • Finalidade;
II.1.1	Clientes com períodos de fidelização com período igual ou inferior a 1 ano	Consideram-se questionáveis: • Complexidade, nomeadamente, ter de implicar o cruzamento com informação residente em sistemas operacionais diferentes e por ter de listar clientes que, tendo muitos contratos, apenas tenham, pelo menos, um contrato com plano de fidelização com um período inferior a 1 ano; • Proporcionalidade face à utilidade do indicador e ao detalhe e periodicidade da informação solicitada; • Finalidade; • Poderá determinar a impossibilidade de justificar a evolução do indicador, conforme ocasionalmente solicitado pela ANACOM;

II.2	Adesão de novos clientes	Consideram-se questionáveis: • Complexidade, dado reporte incidir sobre número de pessoas jurídicas e não sobre acessos/estações móveis; • Proporcionalidade de detalhe e periodicidade; • Finalidade; • Poderá determinar a impossibilidade de justificar a evolução do indicador, conforme ocasionalmente solicitado pela ANACOM;
II.3	Desistência de clientes	Consideram-se questionáveis: • Complexidade, dado reporte incidir sobre número de pessoas jurídicas e não sobre acessos/estações móveis; • Proporcionalidade de detalhe e periodicidade; • Finalidade; • Poderá determinar a impossibilidade de justificar a evolução do indicador, conforme ocasionalmente solicitado pela ANACOM;
II.10	Clientes não residenciais com múltiplas localizações	Consideram-se questionáveis: • Complexidade, dado conceito vago de "múltiplas localizações" e informação poder não residir em sistemas de informação com a regularidade pretendida; • Proporcionalidade de detalhe e periodicidade; • Finalidade; • Poderá determinar a impossibilidade de justificar a evolução do indicador, conforme ocasionalmente solicitado pela ANACOM;

II.10.1	Clientes não residencias com multiplas localizações, dos quais incluem acessos indiretos do próprio operador	Consideram-se questionáveis: • Complexidade, dado conceito vago de "múltiplas localizações" e informação poder não residir em sistemas de informação com a regularidade pretendida; • Proporcionalidade de detalhe e periodicidade; • Finalidade; • Poderá determinar a impossibilidade de justificar a evolução do indicador, conforme ocasionalmente solicitado pela ANACOM;
III.1.1.5.1	Para números não geográficos (dos quais) para números suportados na rede do próprio operador	Consideram-se questionáveis: • Proporcionalidade de detalhe e periodicidade; • Finalidade; • Poderá determinar a impossibilidade de justificar a evolução do indicador, conforme ocasionalmente solicitado pela ANACOM;
III.1.1.6.1	Para números curtos (dos quais) para números suportados na rede do próprio operador	Consideram-se questionáveis: • Complexidade; • Proporcionalidade de detalhe e periodicidade; • Finalidade; • Poderá determinar a impossibilidade de justificar a evolução do indicador, conforme ocasionalmente solicitado pela ANACOM;
III.1.3.1	Numero de minutos de comunicações de voz originadas com resposta(/ Entrada (dos quais) De clientes de outros operadores para números não geográficos do próprio	Consideram-se questionáveis: • Complexidade; • Proporcionalidade de detalhe e periodicidade; • Finalidade; • Poderá determinar a impossibilidade de justificar a evolução do indicador, conforme ocasionalmente solicitado pela ANACOM;

II.4.1.2.1 a II.4.1.2.3	Tráfego por operador	Consideram-se questionáveis: • Proporcionalidade de detalhe e periodicidade; • Poderá determinar a impossibilidade de justificar a evolução do indicador, conforme ocasionalmente solicitado pela ANACOM;
II.4.1.4.1	Para números curtos e números não geográficos (dos quais) Para números suportados na rede do próprio operador	Consideram-se questionáveis: • Complexidade; • Proporcionalidade de detalhe e periodicidade; • Finalidade; • Poderá determinar a impossibilidade de justificar a evolução do indicador, conforme ocasionalmente solicitado pela ANACOM;
II.4.3.4.1 e IV.2.3.3.1	(do qual) de prestadores de redes internacionais que operam no EEE	Consideram-se questionáveis: • Proporcionalidade de detalhe e periodicidade; • Finalidade; • Poderá determinar a impossibilidade de justificar a evolução do indicador, conforme ocasionalmente solicitado pela ANACOM;
III.4.3.4.2 e IV.2.3.3.2	(do qual) de prestadores de redes internacionais que operam fora do EEE	Consideram-se questionáveis: • Proporcionalidade de detalhe e periodicidade; • Finalidade; • Poderá determinar a impossibilidade de justificar a evolução do indicador, conforme ocasionalmente solicitado pela ANACOM;

Tabela 2 – Observações Vodafone aos indicadores do Anexo 6

#	Indicador Anexo 6	Comentário Vodafone
III.1.3	Volume de Receitas (ilíquidas de descontos e líquidas de IVA, em Euros) associado aos números não geográficos	Consideram-se questionáveis: • Complexidade; • Proporcionalidade de detalhe e periodicidade; • Finalidade; • Poderá determinar a impossibilidade de justificar a evolução do indicador, conforme ocasionalmente solicitado pela ANACOM;
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	Consideram-se questionáveis: • Complexidade; • Proporcionalidade de detalhe e periodicidade; • Finalidade; • Poderá determinar a impossibilidade de justificar a evolução do indicador, conforme ocasionalmente solicitado pela ANACOM;
Quadro III.2	Nível de detalhe solicitado para trafego e receitas	Consideram-se questionáveis: • Proporcionalidade de detalhe e periodicidade; • Finalidade; • Poderá determinar a impossibilidade de justificar a evolução do indicador, conforme ocasionalmente solicitado pela ANACOM;

3.2. Promoção de workshop

Dado as inerências da matéria ora a consulta, a Vodafone entende 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 uma *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. Tal *workshop* também contribuiria para uma maior harmonização de conceitos entre os diversos operadores, garantindo uma maior comparabilidade da informação reportada, dado as realidades de organização e sistematização de informação divergirem significativamente entre os diferentes operadores (quer por efeitos da sua evolução histórica, quer pelas suas

abordagens ao mercado, quer pelos segmentos em que atuam, entre outros fatores). Esta iniciativa também permitiria uma maior compreensão das reais necessidades da ANACOM por parte dos operadores, podendo estes propor métricas alternativas ou calendarização distintas, dado o seu maior conhecimento das capacidades (e limitações) dos seus sistemas de informação e do que efetivamente ocorre no dia-a-dia do mercado de comunicações eletrónicas.

Apesar de não ter sido esta a abordagem seguida pela ANACOM previamente à submissão da presente consulta pública, a Vodafone entende que tal iniciativa poderá ainda ser promovida antes da decisão final e será certamente relevante para a definição de um processo de acompanhamento estatístico que enderece as necessidades do Regulador, dos operadores e da sociedade em geral. Desta forma, a Vodafone insta a ANACOM a promover esta *workshop* no período que medeia a submissão dos comentários dos diversos interessados e a tomada de decisão final ou a promoção de nova consulta sobre o tema, acreditando que esta contribuirá inerentemente para um melhor resultado do processo de revisão da informação estatística.